

di CHIARA LUPI

LA FORMAZIONE PASSA PER IL WEB

LE NUOVE TECNOLOGIE APPLICATE ALLA FORMAZIONE PERMETTONO UNA DIFFUSIONE PIÙ RAPIDA DI INFORMAZIONI E DI CONOSCENZA. PER QUESTO DESTANO GRANDE INTERESSE NELLE NOSTRE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI. PERCHÉ ABBATTERE VINCOLI DI TEMPO E SPAZIO DELLA FORMAZIONE TRADIZIONALE PRODUCE VANTAGGI IMMEDIATI, ANCHE ECONOMICI.

Erogare un terzo della formazione nella pubblica amministrazione in modalità e-learning. Questo uno degli obiettivi di legislatura del Ministro per l'innovazione e le tecnologie, Lucio Stanca. Un obiettivo ambizioso che, per essere realizzato, ha bisogno di linee guida. Per coordinare sia l'aspetto organizzativo sia l'aspetto tecnologico. Perché la formazione a distanza non implica solo un ripensamento delle modalità didattiche, ma comporta anche investimenti tecnologici e una condivisione degli strumenti. Per questo il Ministero per l'innovazione e le tecnologie e il Cnipa, che ha costituito un gruppo di lavoro *ad hoc*, hanno dettato precise regole che vi riassumiamo in questa inchiesta. L'integrazione delle nuove tecnologie con i sistemi di formazione rientra, tra l'altro, tra gli obiettivi della Commissione europea, che ha incluso l'e-learning nell'e-Europe Action Plan 2005.

La direttiva del 6 agosto 2004, Progetti formativi in modalità e-learning nella pa, emanata dal Ministro per l'innovazione e le tecnologie di concerto con il Ministro per la funzione pubblica, e che include le linee guida del Cnipa, fornisce indicazioni generali per l'erogazione online di progetti formativi. Il Centro nazionale per l'informatica nella pubblica amministrazione ha redatto due documenti fondamentali, con l'obiettivo di guidare le pa nello sviluppo di progetti formativi a distanza. Il primo documento sono le Linee guida per i progetti formativi in modalità e-learning nelle pa, che si pone come obiettivo la promozione di un uso corretto delle nuove tecnologie per la formazione dei dipendenti pubblici. Le linee guida sono anche finalizzate a promuovere la produzione di materiali didattici, realizzati secondo standard che consentano il riuso. Un chiaro indirizzo per permettere la realizzazione di progetti che siano coerenti con le esigenze formative, per valutare impatto organizzativo e costi e per individuare le professionalità da coinvolgere. Il secondo documento è il Vademecum per la realizzazione di progetti formativi in modalità e-learning nella pa, un vero e proprio *strumento operativo che fornisce alle pubbliche amministrazioni indicazioni su come effettuare scelte tecnologiche appropriate, come individuare percorsi e contenuti formativi adatti alle specifiche esigenze, quali elementi prendere in considerazione nell'effettuare o affidare all'esterno studi di fattibilità* (fonte:www.innovazione.gov.it). Il Vademecum contiene anche esempi di migliori pratiche e capitolati di gara per la fornitura di contenuti, piattaforme e servizi.

Da questo documento sono stati tratti i contenuti della Guida all'utilizzo dell'e-learning nella Pa, realizzata dal Cnipa e dal gruppo di lavoro e-learning di Anee, la Commissione servizi e contenuti multimediali di Assinform, in collaborazione con e-education.it, Ibm, Icr Net 2000, Politecnico di Milano, Il Sole 24 Ore, Sfera e Telecom Italia Learning Services. Una guida che intende fornire strumenti necessari per comprendere le potenzialità dei progetti di formazione online e trasferire le conoscenze che permettono di pianificarli, progettarli e gestirli.

LA SCUOLA VIRTUALE DELLA PA

Nel corso del 2004 Cnipa ha attivato iniziative volte alla creazione di una Scuola virtuale della pa. Un progetto a lungo termine che ha l'obiettivo di creare strutture tecnologiche, organizzative e didattiche (un portale dell'e-learning per le pubbliche amministrazioni e un *repository* dei materiali didattici) in coerenza con le fasi di realizzazione dell'e-government e che potrebbe costituire la base per la formazione continua dei dipendenti pubblici. Attraverso questo progetto il Cnipa intende promuovere e incentivare nella pa la corretta utilizzazione delle nuove tecnologie nel settore della formazione a distanza. Le attività del progetto riguardano:

- La realizzazione di un portale e-learning per la raccolta (*repository*) dei progetti e dei materiali prodotti dalle singole pa;
- Una intensa attività seminariale sul territorio destinata al personale dirigenziale e tecnico, per la diffusione dell'utilizzo dell'e-learning come nuova metodologia didattica;
- L'attivazione di percorsi formativi per il management della pa;
- Il co-finanziamento di progetti di e-learning sviluppati da pa locali e centrali;
- L'attivazione di master in modalità *blended*, in collaborazione con alcune università italiane.

La nascente struttura tecnologica, organizzativa e didattica costituirà la base per un progetto a lungo termine volto alla formazione continua di dipendenti pubblici, attraverso un centro di eccellenza sull'utilizzo di metodologie didattiche innovative. La stanza di lavoro "Scuola virtuale della pa" è un vero e

proprio spazio interattivo, riservato a una comunità professionale di dipendenti pubblici coinvolti in progetti e-learning. L'area di lavoro è costituita da:

- Un *repository* di documenti contenente tutto il materiale didattico e informativo relativo ai corsi e seminari organizzati dall'area "Formazione e regolazione" del Cnipa in tema di e-learning;
- Un forum di discussione che può essere utilizzato per approfondire argomenti di interesse comune e socializzare con gli altri utenti della stanza;
- Un calendario aggiornato contenente indicazioni circa eventi e incontri di interesse per la comunità.

Hanno accesso all'area tutti i partecipanti alle diverse edizioni dei seminari e dei corsi e tutti coloro che ne facciano richiesta, purché con un ruolo congruo ai profili dei destinatari dei seminari *Gestire un progetto e-learning e Realizzare e gestire progetti formativi in modalità e-learning*. Compilando la scheda di iscrizione, è possibile richiedere l'accesso alla stanza di lavoro, che sarà confermato attraverso l'invio di una mail contenente user-id e password (fonte: Cnipa).



DIDAE: TECNOLOGIA APPLICATA ALLA FORMAZIONE

Didael è una *web knowledge company* che utilizza le potenzialità offerte dalle nuove tecnologie per sviluppare modelli di formazione innovativi. Ce ne parla il suo presidente, Gianna Martinengo.

Le tecnologie digitali hanno modificato le modalità di accesso alle informazioni. In che modo?

Le tecnologie digitali hanno un ruolo pervasivo nella nostra società. Esse rappresentano un importante fattore di cambiamento: ne è una conferma la recente presentazione del Codice dell'amministrazione digitale da parte del Ministero per l'innovazione e le tecnologie. In particolare, nell'ultimo biennio il panorama si è rapidamente modificato nel segno della multicanalità: dall'evoluzione dei cellulari e dei palmari, ai lettori portatili di file audio, alla televisione interattiva del digitale terrestre, ai chioschi multimediali installati presso i luoghi di maggiore accesso pubblico, sino al recente impulso alla Carta nazionale dei servizi, si sono moltiplicate le opportunità di accesso dei cittadini a materiali e applicazioni distribuiti in formato digitale.

La società della conoscenza impone un cambio di modelli organizzativi. Quali?

Il cambiamento non riguarda semplicemente una maggiore efficienza di questi strumenti rispetto a quelli tradizionali, ma soprattutto un cambiamento di modelli organizzativi. Da un lato diventa possibile comunicare a distanza in qualsiasi momento e in

qualsiasi luogo, "annullando" le distanze e riducendo i ritardi. Dall'altro diventa centrale il concetto di rete di umani e tecnologie integrate, di collaborazione, di circolazione e condivisione delle informazioni. Ciascuno può offrire conoscenze e servizi a una pluralità di interlocutori, superando i vincoli della comunicazione con mezzi tradizionali. È la *società della conoscenza*, auspicata e promossa dai programmi dell'Unione europea, che sta progressivamente prendendo forma anche nel nostro paese. Nell'ambito dell'impresa queste opportunità hanno permesso di adottare nuove procedure organizzative e produttive. Anche la pubblica amministrazione ha modificato i propri processi nel segno dell'e-government, promuovendo nuove modalità di interazione con i cittadini e le imprese. La recente introduzione della firma digitale, come requisito per la presentazione di atti amministrativi, ne è un esempio.

Le tecnologie permettono un rapporto bidirezionale. Con quali implicazioni?

La e-democracy vede il cittadino non semplicemente fruitore di servizi pubblici erogati per via digitale, ma anche partecipante attivo alla vita politica e sociale. L'idea è che gli strumenti digitali possano costituire un mezzo nuovo e importante per valorizzare l'apporto di ciascuno nel dialogo con le istituzioni, cosa che i tradizionali mass-media non erano in grado di fare. La comunicazione cittadino-istituzioni si trasforma profondamente, perché il cittadino non solo può ricevere l'informazione, ma può anche inviarla. Anzi: il cittadino "incluso" in rete può costruire l'informazione assieme ad altri cittadini in rete. Questo aspetto bidirezionale della comunicazione digitale permette oggi di concepire e realizzare scenari applicativi per "l'acquisizione del controllo dello sviluppo e della democrazia da parte dei cittadini" (*empowerment*) che da lungo tempo sono stati descritti e valutati come fondamentali.

Cosa si intende con il termine cittadinanza digitale?

Si parla sia in senso passivo (fruizione di servizi) sia in senso attivo (proposta), di cittadinanza digitale, ossia di esercizio dei propri diritti/doveri in una società caratterizzata in modo estensivo dalle tecnologie digitali. In questo scenario emergono nuove opportunità per tutti, ma anche nuovi ostacoli che bisogna affrontare. Nuove opportunità, perché le tecnologie digitali consentono l'inclusione di gruppi di persone che per motivi geografici (zone decentrate rispetto ai centri produttivi e istituzionali), di salute (difficoltà di spostamenti per recarsi in luoghi pubblici, età avanzata, handicap), di organizzazione del lavoro (impossibilità di spostarsi dalle proprie sedi lavorative) sono rimaste finora ai margini della vita pubblica, mentre ora hanno a di-

sposizione un canale diretto per intervenire. Nuovi ostacoli, perché chi non è in grado di utilizzare queste stesse tecnologie rischia di rimanere escluso dai processi prevalenti di comunicazione, collaborazione, erogazione di servizi (vedi il dibattito a livello internazionale sul *digital divide* ovvero l'esclusione digitale, in particolare delle zone e dei paesi meno sviluppati).

Le nuove tecnologie impongono anche di ripensare i percorsi formativi. In che termini?

Per garantire la massima inclusione possibile nei processi della cittadinanza digitale occorre predisporre opportune occasioni formative. Che vanno al di là dell'acquisizione delle conoscenze tecniche. È infatti fondamentale sapersi interfacciare con la tecnologia per poter usufruire dei servizi che si trovano in rete. Per questo si parla di cultura digitale, dove il termine cultura include una consapevolezza critica e una competenza relazionale più che tecnica. Bisogna dunque tener conto non soltanto del "cosa" imparare ma "come" impararlo. Si tratta soprattutto di impostare percorsi di formazione di adulti, il che comporta una serie di vincoli e peculiarità conseguenti, come ad esempio la difficoltà per gli "allievi" di conciliare il tempo necessario per l'apprendimento con gli impegni della vita professionale e privata, e la necessità per gli "insegnanti" di prestare una particolare attenzione agli stili di apprendimento e motivazionali degli "allievi". I tradizionali modelli di istruzione, fondamentalmente basati sull'insegnamento di conoscenze teoriche, sfortunatamente in questo caso non funzionano, tanto meno in presenza di una popolazione culturalmente eterogenea.

Tutto questo impone nuovi modelli formativi...

Certamente. Per questo occorre elaborare nuovi modelli formativi in grado di valorizzare sia l'approccio pratico alle nuove tecnologie, nell'ottica di imparare facendo, sia il ruolo della comunicazione e della collaborazione. Il confronto delle diverse esperienze rappresenta infatti un'enorme risorsa per la costruzione di una conoscenza critica e consapevole.

Merita rilievo la formazione mista, definita anche *blended learning*, un sistema che coniuga formazione in aula con la formazione in e-learning. In questo sistema di formazione cosiddetta *blended* può rientrare il laboratorio virtuale, un ambiente di e-learning in grado di offrire materiali di supporto all'attività formativa e funzionalità di collaborazione a distanza, online 24 ore su 24, fruibili da diversi punti di accesso: casa, lavoro o luoghi pubblici.

www.didael.it
www.innovazione.gov.it
www.cnipa.gov.it