Le potenzialità dell'e-learning e il suo impatto organizzativo

di A. Pignatto* e P. Tiberi**

Tra le metodologie formative che hanno avuto un significativo sviluppo negli ultimi anni, ed in special modo per gli operatori del mondo della salute, vi è sicuramente la Formazione a Distanza (FAD) in generale e l'e-learning in particolare.
Le indicazioni fornite da affidabili enti di ricerca, convalidano l'idea per la quale sia nel mondo aziendale, che in quello della formazione istituzionale, la tendenza prevalente sia quella di integrare sempre più la formazione tradizionale in aula con la FAD e l'e-learning.
Per FAD intendiamo quella tecnica di erogazione formativa caratterizzata da una separazione spaziale e temporale tra gli allievi e i docenti. Nell'*e-learning* (che letteralmente possiamo tradurre come apprendimento "elettronico" o, più propriamente, apprendimento attraverso l'elettronica) l'interazione tra i due soggetti (docente e discente) è resa possibile grazie al ricorso alle tecnologie informatiche.[1]
Le ragioni di questo successo possono in parte essere ricercate in alcuni elementi legati al risparmio in termini economici e di tempo per l'utente finale del corso stesso. Semplicemente il discente non dovrà più recarsi fisicamente nell'aula per seguire la lezione, ma potrà fruire dei materiali nel tempo e nel luogo da lui preferiti. Possiamo quindi indicare il risparmio come dovuto ai minori costi organizzativi lato erogatore il quale potrà dunque permettersi prezzi minori. La formazione online si configura quindi come uno strumento alla portata di tutti e come un mezzo le cui potenzialità lo porteranno ad essere sempre più utilizzato dalle aziende per occuparsi della formazione

La nuova tendenza è integrare la formazione in aula con l'e-learning

* **A. Pignatto** Direttore scientifico di Antiforma s.r.l. Milano, esperto di metodologia cognitiva e comportamenti organizzativi, professore di Management sanitario presso la Facoltà di Medicina e Chirurgia dell'Università degli studi di Milano.
** **P. Tiberi** Ricercatore e membro della direzione scientifica Antiforma s.r.l. Milano.

1. G. Trentin, *Dalla Formazione a Distanza all'Apprendimento in Rete*, Franco Angeli, Milano, 2001.

continua dei propri dipendenti.
Accanto a queste semplici considerazioni occorre, tuttavia, riconoscere il fatto che per sfruttare appieno le opportunità legate all'utilizzo dell'e-learning è richiesta una conoscenza, ancorché non approfondita, non solo delle nuove metodologie didattiche, degli strumenti informatici ed in generale delle nuove modalità di interazione ma sarà necessario avere anche una differente visione della formazione.
Leggendo l'esperienza degli enti provider di Regione Lombardia[2] erogatori di servizi formativi online è facile constatare come oggi l'alfabetizzazione informatica di alcuni utenti non è ancora a livello della media europea il che di fatto preclude ad alcune persone la possibilità di avere un approccio *friendly* a questa metodologia formativa.
I progetti di formazione in modalità e-learning, al pari di molti progetti formativi tradizionali, si sviluppano in linea con i processi di cambiamento che spesso comportano la definizione di nuovi obiettivi e di nuovi profili professionali.
Tuttavia vanno fatte anche ulteriori considerazioni per cercare di tracciare un quadro descrittivo della scena legata alla formazione e-learning nel nostro paese. Come già accennato in precedenza infatti l'e-learning è particolarmente vantaggioso ed utilizzato dalle azienda al fine di soddisfare le esigenze di formazione continua (ECM – *lifelong learning*). Rispetto ai primi anni 2000 infatti risulta evidente come la mole di formazione obbligatoria sia notevolmente aumentata. Oggi, i dipendenti di aziende operanti nel settore sanitario devono sottostare agli obblighi formativi del sistema ECM, a quelli derivanti dal decreto legislativo 81/08 inerente salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e ancora agli obblighi formativi nell'ambito del decreto legislativo 231/2001.
Ciò significa in primis un grande sforzo organizzativo per le aziende, e per i relativi uffici formazione e/o uffici personali al fine di monitorare l'andamento dei singoli discenti e comprendere quali corsi specifici devono svolgere e a che punto dei differenti percorsi si trovano.
Nel nostro Paese c'è una lunga tradizione di formazione in aula e normalmente il discente è abituato al contatto diretto con il docente ed al contrario l'esperienze dell'e-learning sta pertanto mettendo in luce la complessità e la spigolosità di questo nuovo sistema di formazione.
In ogni caso sembra esserci già ora una certa convergenza di opinioni[3] in merito agli aspetti propedeutici i progetti con connotazioni positive, dal punto di vista della sostenibilità:

- progetti formativi in cui l'e-learning offre un reale valore aggiunto all'insegnamento, attraverso interattività e ambienti simulati;
- progetti basati sulle comunità di pratiche impostate sullo studio associativo ed al supporto anche informale tra i membri della comunità stessa (in questo caso gli strumenti informatici dell'e-learning permettono di fungere da *repository* per lo scambio dei materiali, oppure per la costituzione di forum o chat);
- progetti formativi in cui la tecnologia si dimostri un efficace strumento in grado di supportare la singola metodologia didattiche per specifici contesti disciplinari: si pensi allo stu-

L'e-learning è utilizzato dalle aziende per le esigenze ECM di formazione continua

2. Èupolis Lombardia, ente per la formazione regionale, ha organizzato tra fine 2013 e inizio 2014 un percorso di formazione sul campo dal titolo "La tematica della FAD" condotto da Antiforma s.r.l., coinvolgendo tutti i provider di Regione Lombardia.

3. G. Trentin, La sostenibilità didattico-formativa dell'e-learning: social networking e apprendimento attivo, Franco Angeli, Milano, 2008.

dio di casi o alle riprese di singole operazioni nel settore medico;

- progetti nei quali i materiali utilizzati possono venire facilmente riutilizzati per molte occorrenze (si pensi ai video tutorial o ai corsi per l'inserimento del neoassunto) così da di ridurre tempi e costi realizzativi;

A questi specifici vantaggi didattici va aggiunto come, nello scenario formativo italiano la possibilità di rifarsi, almeno parzialmente, alla formazione e-learning, permette di fatto un forte sgravio di lavoro per la parte organizzativa. Non si deve però credere che l'esonero sia totale. Anzi le aziende dovranno continuare l'attività di monitoraggio e a questa se ne dovrà aggiungere una legata alla motivazione del discente. Tipicamente infatti i percorsi formativi e-learning riscontrano un forte calo di concentrazione dopo un primo avvio positivo dovuto all'assenza di interazione simultanea con il docente. A questo calo di concentrazione si deve far fronte con un richiamo all'attenzione da parte delle segreterie organizzative senza il quale l'aderenza ai percorsi e-learning risulta essere bassa e poco soddisfacente. Il carico di lavoro che deriva da tale attività è spesso sottostimato e se non dovutamente calcolato rischia di fare apparire l'e-learning come una metodologia troppo dispersiva.

Le pre-condizioni per lo sviluppo dell'e-learning nelle aziende si riferiscono, in particolare, alla presenza di un referente aziendale competente o ad un ufficio dedicato, alla diffusione di pc tra i dipendenti ed ad un efficiente servizio di help desk per i discenti meno esperti. Come detto, non sempre le imprese sono consapevoli delle necessità di un approfondito lavoro propedeutico all'introduzione di percorsi formativi in e-learning.

L'aspetto tecnologico, e l'attenzione che l'azienda deve rivolgere a tale aspetto, costituisce un fattore critico per il successo, o il fallimento, dei progetti stessi. Alla complessità della dimensione tecnologica si affiancano altri elementi quali la credibilità del progetto e la percezione che il discente ha della sua utilità e la presenza di una struttura di supporto (help desk).

Rimandiamo ad ulteriori approfondimenti la discussione sugli elementi più strutturali della tecnologia di supporto alla formazione e-learning, ma non si può non evidenziare anche in questa sede uno degli aspetti principali che sottostanno tutti i percorsi formativi ed in particolare quelli normati da specifici atti di legge: la tracciabilità dell'utenza. L'e-learning deve infatti garantire tale tracciabilità individuando per ogni discente le ore totali di fruizione, quelle parziali (se il percorso è suddiviso in più moduli), deve essere registrato e monitorato l'andamento dei test di valutazione cognitiva e di customer satisfaction, devono infine essere certi gli elementi di utilizzo del corso.

In conclusione, continuiamo ad affermare che l'interesse che le aziende mostrano per l'e-learning e per le nuove tecnologie è in forte crescita, anche se è necessaria un'altrettanto forte presa di coscienza verso il reale sforzo organizzativo richiesto al fine di ottenere un percorso formativo di successo.