

---

ANTONELLO  
VEDOVATO

# **Edulife:** **le possibilità offerte dalle nuove tecnologie telematiche per rispondere alle esigenze espresse dalle PMI**

*L'intervento descrive una  
metodologia adottata  
e sperimentata per  
la formazione dei  
lavoratori delle PMI,  
sviluppando l'informazione  
di orientamento,  
la personalizzazione  
del percorso formativo,  
l'attivazione del percorso  
di formazione integrata,  
la formazione individuale  
a distanza.*

## **Premessa**

L'esperienza di Edulife nasce dal tentativo di rispondere alle nuove esigenze espresse dal tessuto socio-economico delle PMI - la formazione continua e l'aggiornamento, l'apprendimento personalizzato e l'autonomia formativa, lo sviluppo di programmi flessibili di educazione, riqualificazione professionale e riconversione - attraverso le possibilità offerte dalle nuove tecnologie telematiche.

La fase di sperimentazione, messa in atto per strutturare organicamente questa risposta in modo collaborativo tra enti formativi diversi, ha quindi evidenziato come per raggiungere questo obiettivo fosse necessario innanzitutto ridisegnare gli scenari della formazione e intervenire sulle metodologie didattiche, sui contenuti dell'apprendimento, sulle strutture organizzative, sulle procedure e sugli strumenti, per poi poter definire un *modello metodologico unitario in grado di diventare un punto di riferimento per gli operatori.*

Da questa esperienza sono emerse nuove di-

mensioni (integrazione tra apprendimenti in aula e a distanza, autovalutazione, comunicazione interpersonale per via telematica, comunità virtuale d'apprendimento, ecc.) da organizzare e gestire in funzione delle finalità didattiche, e sulle quali non esistevano esperienze simili tali da poter fornire modelli e indicazioni certe: la progettazione di ambienti di apprendimento integrati richiede strumenti, metodi e ruoli di tipo nuovo. I momenti di interazione a distanza non hanno dovuto solo essere progettati e gestiti, ma hanno dovuto essere anche integrati con i momenti di formazione individuale e, soprattutto, con i momenti in presenza, che (la nostra esperienza lo ha confermato), rimangono un elemento importante e spesso imprescindibile di un itinerario di formazione.

Per la progettazione e la gestione di corsi supportati dalle nuove tecnologie occorrono competenze molto specifiche che hanno un comune denominatore: la dimensione di rete, che in questo tipo di contesto si rivela decisiva.

Nel caso di questa sperimentazione, lavorare all'interno di una logica a rete non ha significato solo creare connessioni continue tra coloro che apprendono e coloro che favoriscono questo apprendimento, ma anche tra gli enti che si occupano di formazione.

Questo progetto e la sua storia possono essere utilizzati come riferimento per capire le potenzialità della formazione in rete e per progettare esperienze basate su questo approccio, anche se non rispecchia certo una conoscenza diffusa e consolidata.

Nei primi due anni e momenti del progetto sono stati chiariti e approfonditi i principali aspetti della *metodologia Edulife*: gli attori del processo e i rispettivi ruoli, gli strumenti utilizzabili, le modalità di informazione, le dinamiche di comunicazione e le strategie di interazione a distanza e, soprattutto, gli obiettivi didattici raggiungibili.

In questa fase è stato inoltre possibile segnalare aspetti di particolare importanza in qualunque esperienza di formazione a distanza: valutazione dei dati e del processo, qualità degli interventi, condizioni di applicabilità ed estensibilità del modello.

Ad esempio, lo studio a distanza, che si configura come studio indipendente, offre sicuramente la possibilità non solo di individualizzare i tempi, i modi e i luoghi, ma lascia anche ampi spazi di libertà all'utente nella determinazione degli obiettivi. Tuttavia la nostra esperienza ci ha insegnato che in molti casi i corsi a distanza, soprattutto a livello avanzato, devono essere più accuratamente progettati e pianificati di molti altri corsi tradizionali.

Grazie alla sperimentazione si è potuta definire una nuova figura, quella del tutor, che non è un semplice assistente didattico in rete, ma che è diventato piuttosto un progettista e un gestore di processi educativi basati sull'uso intensivo di strumenti tecnologici. Le sue competenze didattico-formative si devono accompagnare a quelle tecnologiche e alla conoscenza delle dinamiche interpersonali che si innescano.

L'accumulo di esperienze, l'incrocio statistico dei dati, la valutazione degli apprendimenti e dei processi formativi consentono oggi a noi e ai nostri partner di padroneggiare i singoli strumenti utilizzati in modo da poter prevedere le loro potenzialità didattiche secondo i diversi contesti d'uso e degli obiettivi didattici preposti. Il modello si compone di alcune fasi che possono essere usufruite e descritte anche separatamente, ma che in realtà appartengono ad un *ambiente di apprendimento* organico e strutturato.

Nel contesto del progetto Edulife sono stati raggiunti risultati notevoli per qualunque sperimentazione:

- enti coinvolti: 34
- numero di partecipanti: 1158
- numero di tutor formati: 44
- bilanci delle conoscenze rilevati, verificati e utilizzati: 3230
- analisi delle esigenze formative rilevate, verificate e utilizzate: 439
- lezioni acquisite on-line: 2663

Nella loro globalità tutti questi elementi – i dati emersi, le procedure attivate e le indicazioni – si sono costituiti come vera e propria guida per la progettazione e la conduzione delle iniziative di formazione in rete e a distanza.

Molte delle idee e delle proposte sono frutto di un pluriennale lavoro di ricerca e sperimentazione sul campo, e ogni scelta affonda comunque le sue radici nella dimensione della concretezza, tratto che ha sempre caratterizzato il modo di lavorare dell'ente propulsore dell'iniziativa. E probabilmente proprio per questo i risultati raggiunti riescono poi a costituirsi come guida metodologica.

Dal progetto Edulife e dalla sua storia emerge dunque non solo il racconto di un'esperienza, ma una vera e propria proposta didattica e un modello, ci auguriamo, esportabile e applicabile anche in altri contesti. In questo senso la continuazione del progetto mira ora a perfezionare, rafforzare, fare interagire e diffondere il più possibile questo modello, in modo da rendere l'esperienza nel suo complesso un punto di riferimento nazionale.

## **La metodologia edulife: educazione per la vita**

La metodologia Edulife<sup>1</sup> si compone di quattro principali funzioni relazionali che strutturano le interazioni fra l'utente e l'ente di formazione:

1. L'informazione di orientamento
2. La personalizzazione del percorso formativo
3. L'attivazione del percorso di formazione integrata
4. La formazione individuale a distanza

<sup>1</sup> Chi fosse interessato ad una prova personale, gratuita, può mettersi in contatto con la Tutor Susanna Molon e ricevere le indicazioni e le password necessarie per attivare un'esperienza personale di formazione a distanza.

Tel. 045 8070533 - fax 045 8070295 - [s.molon@issz.vr.it](mailto:s.molon@issz.vr.it) - <http://www.edulife.com/>

Ciascuna di queste funzioni è attivata attraverso processi di interazione che, di volta in volta, sono guidati dall'utente e/o orientati dal Tutor System, che è l'interfaccia dell'ente nei confronti dei suoi utenti e che compie un monitoraggio costante delle informazioni via via acquisibili e dei processi innescati.

Col termine Tutor System si vuole indicare l'insieme delle risorse umane, tecnologiche e di conoscenza che consentono il raggiungimento degli obiettivi formativi prefissati.

I processi di interazione sono strutturati in modo tale da lasciare all'utente ampia possibilità di scelta, adattabilità alle proprie personali strategie di apprendimento, ma anche in modo tale da poter continuamente indicare e permettere l'interiorizzazione un modello di apprendimento integrato, che consenta ampi spazi di autonomia, anche in vista delle future scelte formative.

## 1. La funzione informazione di orientamento

### • *Lo scopo*

Lo scopo della funzione di orientamento è quello di fornire all'utente un'informazione esaustiva, chiara e "guidata" delle possibilità formative presenti sul territorio accompagnando il potenziale corsista, anche il meno esperto, verso una scelta ideale, adatta alle proprie aspettative e alle proprie possibilità.

Lo scopo è inoltre quello di fornire agli enti formativi i dati relativi alle esigenze formative, alle richieste e alle iscrizioni in modo da poter raggiungere un punto di equilibrio tra domanda e offerta di formazione.

### • *Meccanismi di interazione*

L'utente che desidera informazioni per orientarsi può venire a contatto con l'ente attraverso diverse modalità, anche indipendentemente dagli strumenti telematici. In questo caso il Tutor System indirizzerà semplicemente, attraverso i canali tradizionali, l'utente verso un corso adeguato alle sue esigenze.

Quando invece l'utente accederà autonomamente – o sarà indirizzato dai centri preposti collocati sul territorio – alla piattaforma che si trova all'indirizzo [www.edulife.com](http://www.edulife.com), potrà trovare tutte le informazioni e i servizi necessari per orientarsi e venire a conoscenza dell'offerta formativa e delle diverse modalità per usufruirne. Le informazioni di orientamento rese disponibili sulla piattaforma sono: *generali* (informazioni sul mondo del lavoro e rassegne stampa), *istituzionali* (presentazione dei progetti e degli enti titolari), *territoriali* (andamento del mercato del lavoro nel territorio di riferimento), *specialistiche* (descrizione e informazione sulle varie figure professionali).

È inoltre possibile contattare direttamente le aziende o farsi un'idea delle richieste tramite il servizio *cercotoffro lavoro*.

A questo punto l'utente, che ha raggiunto le informazioni che gli erano

necessarie per le sue scelte, può accedere alla sezione *scelta corsi* (questo strumento naturalmente può essere utilizzato indipendentemente dalla piattaforma).

Nella sezione è presente un *catalogo corsi* interattivo, dove è possibile per l'utente scegliere, attraverso una procedura rapida ed efficace di immissione di una serie di criteri, i corsi in via di attivazione e informarsi presso quale ente si effettuano (con la possibilità di ottenere una scheda corso). Tale strategia permette l'ottimizzazione del tempo e delle risorse impiegate.

Un percorso di orientamento si conclude generalmente con l'iscrizione a un corso, che può avvenire online, grazie all'apposita interfaccia presente sulla piattaforma, tramite contatto telefonico, via fax oppure rivolgendosi di persona alle segreterie degli Enti formativi presso i quali si tiene il corso scelto. L'iscrizione è aperta agli enti, alle aziende e alle persone singole. Tramite il sistema informatico che collega tra loro i diversi punti di raccolta delle iscrizioni sparsi sul territorio, si garantisce la precedenza in base all'ordine cronologico di presentazione della domanda e si comunica agli interessati l'avvenuta accettazione. Nel momento in cui l'iscrizione è stata effettuata, interviene il tutor system che, dopo aver contattato l'utente, crea un dossier allievo e indirizza l'utente verso i passi successivi necessari alla definizione del contratto di apprendimento.

Il contatto personale che l'organizzazione mette a disposizione ha il compito di fornire ai futuri discenti aiuto, motivazione, facilitazioni e controllo sulle scelte effettuate.

## **2. La funzione di personalizzazione del percorso formativo**

### **• *Lo scopo***

Lo scopo della personalizzazione del contratto di apprendimento è quello di rispondere alle aspettative dei corsisti valorizzando le loro conoscenze e competenze in relazione alle richieste del mercato del lavoro.

Questa fase consente inoltre di progettare percorsi e tempi di studio diversificati e adattabili ai vari percorsi formativi, in modo da poter mirare gli interventi formativi alle esigenze emergenti da ciascuna situazione, che è unica, senza però snaturare la struttura dei gruppi che saranno creati in seguito. Definire e conoscere quali competenze di base, quali prerequisiti possiede il corsista all'inizio della procedura, rappresenta una delle condizioni necessarie per la riuscita dell'intervento formativo.

### **• *I meccanismi di interazione***

L'utente, una volta iscritto ad un corso, ha la possibilità di completare on-line un questionario che individua le conoscenze e le competenze che egli consapevolmente desidera acquisire (o non acquisire) ai propri fini personali e professionali (gli argomenti che già conosce, quelli che non conosce, ciò che gli consentirà di assolvere a una determinata funzione, ecc.). Quindi il Tutor System invita gli utenti a compiere il bilancio delle cono-

scienze iniziali, che è costituito da un questionario a risposta singola o multipla, che analizza le conoscenze al fine di individuare esattamente i loro prerequisiti. La definizione dei prerequisiti è cruciale per i progettisti e per i formatori perché consente di stabilire una sorta di substrato di conoscenze su cui poggiare l'impalcatura che reggerà la crescita delle conoscenze oggetto del corso.

Dopo la compilazione dei questionari on-line da parte dell'utente, sono generati due report. Il Tutor System riceve automaticamente il primo report risultato dall'analisi dei bisogni formativi che riporta gli argomenti che il corsista non conosce, ma di cui desidera impossessarsi, gli argomenti che dichiara di conoscere e quelli che non intende affrontare. Spesso gli utenti, specie se adulti, sono spinti dal desiderio di conoscere solo alcune parti del corso o acquisire precise competenze. Sarà cura del tutor o dell'esperto di contenuti individuare comunque le conoscenze non esplicitate dall'utente ma necessarie al raggiungimento dei suoi obiettivi. Questo passaggio permette di personalizzare il percorso formativo entro i limiti dettati dai contenuti dei corsi e dal ritmo di apprendimento di ciascun corsista. Quindi il Tutor System acquisisce il secondo report generato dal bilancio delle conoscenze iniziali e può quindi discutere con il formatore le informazioni risultanti dall'incrocio dei due report, al fine di capire il reale bisogno formativo del corsista.

La conoscenza di questi dati permette all'*Open Learning Center* di suggerire un percorso personalizzato – che si avvicini il più possibile alle aspettative e alle esigenze espresse – e di strutturare chiaramente gli obiettivi formativi. Una buona definizione degli obiettivi è inoltre determinante per l'impianto di valutazione sia degli apprendimenti sia dell'intero intervento formativo.

### **3. La funzione di attivazione del percorso di formazione integrata**

- *Lo scopo*

Lo scopo della formazione integrata in *Open Learning Center* è quello di affrontare e trasferire analiticamente i contenuti del corso, le competenze e le abilità richieste, ma anche il modello *EduLife*, che dai contenuti relativi all'unità di apprendimento, passando dalle risorse a disposizione, porta all'autovalutazione, in modo che nelle successive fasi a distanza si possano approfondire e consolidare le conoscenze attraverso tale strategia di apprendimento. Questa fase ha l'obiettivo di condurre l'utenza attraverso un percorso strutturato ma ampiamente adattabile alle singole esigenze. Il corsista deve percepire che tale opportunità e i servizi offerti sono un importante contributo per la propria formazione continua.

- *I meccanismi di interazione*

Nel periodo di formazione in aula le indicazioni fornite ai singoli partecipanti dai tutor e dai formatori tengono conto, grazie allo stretto legame

tra contenuti, lezioni fruibili a distanza e relativi test di autovalutazione (elementi che insieme costituiscono le unità di apprendimento), sia dei progressi intrapresi sia delle difficoltà incontrate. I corsisti, dopo ogni lezione possono utilizzare dei questionari di valutazione delle conoscenze acquisite: per svolgere la verifica dell'apprendimento l'utente si collega alla piattaforma EduLife, in modo da poter instaurare una partecipazione attiva e un dialogo, mediato e facilitato dagli strumenti telematici, con l'ente.

Ogni unità di apprendimento erogata in aula, fruibile anche a distanza, rimanda ad una relativa verifica che il tutor trasferisce al formatore e che, analizzando le risposte date, permette di comprendere lo stato di avanzamento sia del singolo corsista sia del gruppo in aula nella sua globalità. Dall'attenta analisi delle risposte date, il tutor ottiene una precisa "radiografia" delle competenze acquisite dal corsista e il formatore è così messo in grado di ritrarre e adattare continuamente ed efficacemente i suoi interventi. Tutti i corsi sono strutturati modularmente. Questo permette al formatore di comprendere velocemente quali sono i passi successivi da far intraprendere agli utenti, sia singolarmente sia in gruppo.

Il formatore d'aula è a conoscenza delle risorse cui lui e i suoi corsisti possono far riferimento durante e dopo il suo intervento: è quindi un formatore che è a conoscenza delle dinamiche di un modello integrato. Alla fine della fase d'aula vi è una valutazione in itinere che consente di progettare e individualizzare il successivo percorso a distanza.

#### **4. La funzione di formazione individuale a distanza**

- *Scopo*

Lo scopo della fase a distanza è quello di individualizzare il successivo percorso formativo dell'utente, in modo da permettergli di raggiungere i suoi obiettivi lavorando in rete, soddisfare completamente i suoi bisogni formativi e permettergli di acquisire un metodo di apprendimento aperto e flessibile, che egli potrà utilizzare in autonomia all'interno dei più diversi contesti di apprendimento.

- *Meccanismi di interazione*

In questa fase si attua la vera e propria individualizzazione del percorso formativo. Gli utenti ricevono dai tutor alcune indicazioni, tratte da un bilancio complessivo delle fasi precedenti, e una pianificazione precisa e dettagliata su argomenti, tempi e modalità di utilizzo dei servizi a distanza (lezioni, interazioni nelle comunità di apprendimento, questionari di autovalutazione). Tali indicazioni sono legate anche ai materiali didattici disponibili e alla loro strutturazione in unità di apprendimento. Le informazioni fornite prima dalla valutazione in itinere, e poi da tutte le successive valutazioni, consentono al tutor di percepire continuamente il grado di apprendimento e lo stato di avanzamento dell'utente durante la fase a distanza. Le nuove indicazioni saranno sempre più specifiche e dettagliate, sia rispetto ai conte-

nuti sia alle modalità di organizzazione dello studio. Il controllo effettuato nelle fasi precedenti fornisce gli elementi per organizzare il consolidamento dell'apprendimento e il recupero dei contenuti non completamente assimilati. Gli approfondimenti sono resi disponibili attraverso l'accesso ai servizi di Tutoring online (e-mail) e alla possibilità di partecipazione alle Comunità di Apprendimento, il più importante degli strumenti cooperativi utilizzabili a distanza. Il tutor invita il corsista a porre dubbi e perplessità al loro interno in modo da creare scambi tra pari e con esperti. La comunità di apprendimento è luogo di incontro di domande e risposte di tipo contenutistico sugli aspetti più complessi del corso. Lo staff di tutor partecipa alla discussione moderando e facilitando le attività. Le comunità di apprendimento rappresentano quindi luoghi virtuali contenenti conoscenze fondamentali per l'utente, dove comunque egli può lasciare una traccia che resta a disposizione di tutti.

Alla fine del percorso l'utente ha acquisito non solo dei contenuti, ma anche un metodo di apprendimento, che gli consentirà di progettare altri percorsi, autovalutarsi, reperire le risorse in modo critico e interagire in rete con altre persone. Questo perché ha sperimentato e vissuto in prima persona un processo basato sulla collaborazione e sull'interazione continue.

