

# COMUNITÀ VIRTUALI E AMBIENTI DI APPRENDIMENTO

## IL CONCETTO DI COMUNITÀ VIRTUALE

Per capire come disegnare e organizzare un ambiente di interazione orientato alla collaborazione on line occorre prima di tutto chiarire come si formano, in che cosa consistono e come funzionano le comunità virtuali.

In generale per comunità virtuale si intende un luogo, uno spazio in rete, di "sussidio" alla comunità reale. La differenza fra una comunità reale e una virtuale sta nelle modalità d'interazione fra i partecipanti: quelle di una comunità in "Rete" comunicano fra loro con l'ausilio di un computer (Computer Mediated Communication, CMC).

Per far parte di una comunità virtuale occorre diventarne membri attivi, partecipando alla vita e alla crescita dei suoi componenti e del suo ambiente, instaurando relazioni significative con i partecipanti, cercando di essere parte integrante di un gruppo. Le comunità virtuali sono strumenti di condivisione di conoscenza, un'enciclopedia vivente aggiornabile grazie al contributo degli stessi utenti.

Mettere la propria esperienza e le proprie conoscenze personali a disposizione favorisce la cooperazione e la collaborazione. Inoltre le comunità virtuali aiutano i loro membri a far fronte all'eccesso d'informazioni: il sapere individuale viene condiviso e soprattutto può aumentare grazie al contributo di più persone, che concorrono partecipano e supportano lo scambio di interazioni, arrivando a creare i cosiddetti archivi immateriali della memoria umana (Data Knowledge Base).

## TIPI DI COMUNITÀ VIRTUALI

Se consideriamo quelle con implicazioni in ambito educativo se ne distinguono almeno tre:

- I gruppi di discussione o comunità spontanee;
- Le comunità di apprendimento;
- Le comunità di pratiche (CoPs).

Nelle comunità spontanee i gruppi di discussione si aggregano attorno a uno o più temi legati alla sfera degli interessi personali dei partecipanti e non sempre hanno finalità precise. I componenti per interagire spesso non utilizzano ambienti e piattaforme strutturate, ma semplici strumenti di comunicazione interpersonale, quali forum e soprattutto mailing list. Queste comunità assumono una struttura a cerchi concentrici, con forti differenze di livello di impegno e partecipazione da parte dei componenti.

Le comunità di apprendimento e di pratiche, al contrario, hanno finalità specifiche e sono finalizzate: quelle di apprendimento orientate più allo sviluppo di conoscenze e abilità nell'ambito

di un percorso didattico, quelle di pratiche si occupano invece della soluzione di problemi comuni o della condivisione di esperienze e casistiche, utili in determinati ambiti professionali o come opportunità di aggiornamento per adulti in servizio. Tutti i componenti di queste comunità dovrebbero essere agevolati nell'apporto che vogliono dare, la partecipazione dovrebbe così essere equilibrata.

Le comunità di apprendimento sono gruppi di persone che condividono l'obiettivo di acquisire determinate conoscenze e competenze, utilizzando a tal fine gli strumenti per il trasferimento di contenuti e per la valutazione dell'apprendimento. Normalmente queste comunità hanno un ciclo di vita breve, legato a specifici progetti di formazione e sono guidate da un tutor formatore, affiancato da docenti specialisti.

Le comunità di pratica sono comunità di apprendimento auto gestite, dove la crescita professionale non si basa più sul percorso formativo formale strutturato (in presenza o a distanza), ma sulla condivisione delle esperienze, sull'individuazione delle migliori pratiche e sull'aiuto reciproco nell'affrontare i problemi quotidiani della propria professione. Per questa ragione si parla di apprendimento mutuato (o reciproco), distinguendolo dall'apprendimento collaborativo, nel quale è comunque presente l'elemento di regia e di direzione del processo formativo. Obiettivo principale delle comunità di pratiche è quello di trovare una soluzione a problemi, attraverso lo scambio delle esperienze.

Le comunità di apprendimento e di pratiche hanno bisogno di ambienti di comunicazione online più strutturati, attraverso cui i componenti possano interagire e o collaborare in modo efficace. La prima caratteristica di questi ambienti consiste nella possibilità di gestire in modo integrato non solo la comunicazione interpersonale, tra i soggetti coinvolti, ma anche insiemi di risorse e di dati da un lato fasi e organizzazione del processo dall'altro. Nelle comunità finalizzate l'interazione del singolo utente non è solo con gli altri utenti, ma anche con un sistema informativo con le regole e i compiti che la comunità si è data.

La relazione tra utente e comunità si può rappresentare schematicamente come l'insieme di tre modalità di relazione tra utente e sistema. Di fatto un ambiente di interazione online può definirsi efficace, rispetto agli obiettivi di una comunità orientata alla collaborazione, solo quando permette una gestione flessibile sia dei contenuti che delle persone, sia della programmazione del lavoro o delle interazioni. Non tutte le piattaforme oggi in circolazione rispondono a questi requisiti e non tutte le soluzioni tecnologiche alternative alle piattaforme sono facilmente configurabili. Vari fattori influiscono sull'efficienza e sull'efficacia delle interazioni all'interno di una comunità online, pensando in modo specifico alle comunità di pratiche:

- ❑ La tipologia delle relazioni che si instaurano tra i componenti della comunità;
- ❑ Le caratteristiche e l'efficienza degli ambienti di interazione virtuali utilizzati dalla comunità;

- L'azione integrata di alcune figure chiave impegnate nella gestione delle interazioni e della vita della comunità nel suo complesso.

### TIPOLOGIE DI RELAZIONI

La tipologia delle relazioni che si stabiliscono in rete, tra i componenti di una comunità (networking), dipende dalla natura stessa della comunità, oltre che dai compiti e dagli obiettivi che si è data e incide sull'azione del tutor/moderatore. Ecco alcuni esempi di relazioni (networking) e le conseguenti azioni del tutor/moderatore:

- Topical: Moderazione e animazione. L'insieme delle dinamiche comunicative e cooperative che si instaurano tra tutti coloro che sono interessati a un argomento specifico;
- Peer: Supporto intellettuale e sociale. Interazioni in atto tra gruppi alla pari in funzione della soluzione di problemi comuni, problem solving;
- Synthesis: Facilitazione e coaching. Interazioni che si instaurano tra gruppi di ricercatori o operatori, che lavorano sotto la guida di un trainer o, più in generale, la cooperazione tra studenti che operano sotto la guida di un docente;
- Clearing house: Azioni organizzative. L'attivazione di dinamiche orientate alla gestione comune di grandi quantità di informazioni come può accadere nella costruzione cooperativa di banche dati o centri di documentazione;
- Brokering: Azioni di mediazione. L'interazione in atto tra chi opera in rete sottoponendo problemi specifici a esperti che reagiscono "on demand";

### LE CARATTERISTICHE E L'EFFICIENZA DEGLI AMBIENTI

Influiscono sull'efficacia e l'efficienza delle comunità, anche le modalità di cooperazione che si stabiliscono tra i componenti. Pensando alle comunità di pratiche costantemente impegnate nella gestione di processi decisionali, si possono identificare almeno cinque interazioni fondamentali:

- Enunciazione del problema e libera raccolta di opinioni (brainstorming);
- Identificazione dei punti/chave del problema;
- Analisi dei punti di forza e dei punti di debolezza relativamente al problema in oggetto e ai punti/chave enunciati;
- Identificazione delle posizioni che si delineano all'interno del gruppo in funzione di un possibile accordo o disaccordo (analisi Quality Sort);
- Definizione di un accordo ed eventuale realizzazione di una relazione (paper) finale;

Il compito essenziale del tutor moderatore, o di qualsiasi altra figura impegnata nelle attività di supporto alla comunità, è relativo alla capacità di orientarla verso gli obiettivi, in base a ciò che i

suoi componenti intendono ottenere e sulla base delle modalità e delle strategie di cooperazione concordate.

Comunità di apprendimento e di pratiche hanno anche bisogno, come abbiamo sottolineato precedentemente, di ambienti di comunicazione online attraverso cui i componenti possano interagire e/o collaborare in modo efficace. Va detto che non esistono soluzioni o piattaforme ottimali, quello che importa realmente è che siano coerenti rispetto ad alcuni fattori primari per la vita della comunità virtuale, agevolando la gestione del processo collaborativo, secondo le regole e i compiti che la comunità si è data per raggiungere i suoi obiettivi: la comunicazione tra le persone, la condivisione di informazioni e risorse, oltre alla garanzia di una buona organizzazione della documentazione da cui la comunità intende partire e dei prodotti che intende realizzare nel corso del suo ciclo di vita. Si possono così individuare criteri essenziali:

Rispetto al BISOGNO DI AGEVOLARE LA COMUNICAZIONE INTERPERSONALE E DI GRUPPO, un buon ambiente di interazione collaborativa online dovrebbe:

- ❑ agevolare la gestione dinamica della messaggistica personale garantendola possibilità di invii di messaggi diretti a una alcune persone o a tutti i componenti;
- ❑ agevolare l'apertura di forum o argomenti (threads) di discussione all'interno di forum già aperti e garantire una gestione facilitata delle discussioni (cancellazione riepilogo spostamento di messaggi);
- ❑ garantire a ciascun componente della comunità uno spazio personale di autopresentazione.

Rispetto al BISOGNO DI AGEVOLARE LA GESTIONE DEL PROCESSO E L'IDENTIFICAZIONE DEI COMPONENTI CON UNO O PIÙ OBIETTIVI un buon ambiente di interazione collaborativa online dovrebbe:

- ❑ garantire un calendario di scadenze producendo delle news che il sistema invia ai componenti o pubblica su una home page;
- ❑ agevolare l'assegnazione di nuovi compiti e la descrizione di nuovi obiettivi ottenendo un aggiornamento automatico sulla home page o l'invio di news.

Rispetto al BISOGNO DI AGEVOLARE LA CONDIVISIONE L'ORGANIZZAZIONE E LA CONSULTAZIONE DI RISORSE un buon ambiente di interazione collaborativa online dovrebbe:

- ❑ permettere la condivisione di documenti e file di vario genere agevolandone la strutturazione in insieme e sottoinsiemi, ottenendo automaticamente indici aggiornati per consultarli;
- ❑ permettere di condividere dinamicamente link a risorse in rete strutturandone la descrizione;

- agevolare la raccolta di un riepilogo delle interazioni tra i componenti e di dati per documentare e monitorare l'esperienza di apprendimento o il percorso seguito dalla comunità.

### L'AZIONE INTEGRATA DI ALCUNE FIGURE CHIAVE

La soluzione tecnologica, attraverso cui si allestisce il processo collaborativo online, non sempre contribuisce a garantire che la comunità raggiunga buoni risultati o interagisca in modo efficace. Perché la comunità possa operare nel migliore dei modi le fasi e gli elementi dell'intero processo dovrebbero essere supportati da ruoli e figure ormai altamente professionali. I ruoli essenziali sono:

- TUTOR DI RETE / MODERATORE, la figura chiave per la gestione efficace delle interazioni tra i componenti della comunità;
- INFORMATION BROKER, cura la gestione del sistema informativo della comunità e media le esigenze dei componenti con le risorse materiali utilizzabili;
- VIRTUAL COMMUNITY MANAGER, gestisce il processo e la definizione di compiti obiettivi e regole, oltre alla gestione e alla configurazione dell'ambiente di interazione.

L'interazione delle tre figure chiave con la comunità e il sistema è relativamente complessa. Influiscono sull'efficacia formativa delle interazioni tra componenti della comunità e ambiente di apprendimento virtuale alcuni elementi base:

- la tipologia delle relazioni instaurate all'interno della comunità virtuale;
- la sequenza e la strategia collaborativa;
- la relazione tra interazioni sollecitate dagli attori guida e gli obiettivi della comunità.

### COMUNITÀ VIRTUALI DI DOCENTI E PER DOCENTI

Le comunità virtuali si qualificano sempre più come una valida opportunità per la scuola e per i docenti, poiché rappresentano uno spazio libero di confronto e di condivisione di esperienze professionali, nel quale usufruire risorse e opportunità interessanti per l'attività didattica e per l'accrescimento professionale. Una Comunità di docenti è uno spazio in cui tutti operano in maniera collaborativa, nell'ottica della condivisione e della costruzione cooperativa del fare didattica, condividendo i problemi e individuando strategie risolutive.

Una comunità documenta discute progetta sperimenta ricerca nuovi percorsi e rende fruibili esperienze significative, sia interne sia esterne. Gli spazi on line dedicati ai docenti si caratterizzano per l'offerta di una serie di servizi e di strumenti oltre alla possibilità di "incontro e confronto", che rendono tali spazi virtuali delle vere e proprie "piazze" animate, ricche di sollecitazioni. La comunità diventa così un servizio di supporto, sia tecnico sia didattico.

Per garantire la costruzione di una "base di conoscenza" (Knowledge base) una riflessione su comunità di docenti deve garantire alcuni spazi e servizi:

- ❑ Spazio di discussione asincrono: i forum di interazione tematici e moderati;
- ❑ Ambiente dedicato all'erogazione di corsi didattici in rete per la formazione e l'aggiornamento professionale;
- ❑ Centro risorse, luogo virtuale dove i ricercatori e i docenti pubblicano materiali strutturati per una didattica realizzata attraverso la rete: articoli, sitografia, materiali editoriali, software didattici, si scaricano riviste, si chiede agli operatori di partecipare alla produzione e alla pubblicazione di materiali didattici adatti anche per l'autoapprendimento on line;
- ❑ Newsletter e Webzine, periodici in cui vengono riportati i dibattiti, le interviste, i temi discussi e approfonditi nel forum, gli eventi, le nuove proposte di ricerca;
- ❑ Un Dossier dove trovare un ampio repertorio di articoli, ricerche, interviste, best practices, link attività interattive e altri contenuti organizzati intorno agli argomenti proposti di volta in volta;
- ❑ Spazio per la riflessioni sulla professione insegnante (news leggi e circolari), in cui promuovere considerazioni sugli elementi fondanti la professione docente come sviluppo della docenza come "professione", basata su approfondite conoscenze e competenze specifiche e su un elevato senso di responsabilità individuale e collettiva, ma anche per riflettere sul ruolo del docente che si trasforma alla luce della didattica affiancata dalle nuove tecnologie;
- ❑ Eventi online in chat audio video moderate, filmati in streaming di lezioni su argomenti specifici, conferenze dei maggiori esperti del settore giochi di ruolo e web tour, giochi didattici, test di valutazione di software;
- ❑ Proposte e progetti per una opportunità di progettazione e creazione collaborativa e sperimentale di materiali didattici per la valutazione condivisa di esperienze e per trovare partner per scambi culturali e progetti;
- ❑ News e bandi: eventi e novità nel mondo delle tecnologie educative;
- ❑ Linee guida costantemente aggiornate (dagli utenti della community) su come trovare informazioni sugli archivi specializzati in didattica, il glossario sui nuovi termini. Tutti i membri della community possono inserire lemmi.

Nella community viene così raccolto materiale informativo e didattico fornito dagli insegnanti stessi per creare un archivio di pubblica utilità per il libero scambio di informazioni e idee riguardanti il mondo della scuola. Tutto ciò nasce dall'idea di uno spazio virtuale dedicato al mondo della scuola agli insegnanti e alla didattica: lo spazio vive attraverso la collaborazione e il contributo di tutti i docenti. Gli obiettivi di una comunità di docenti dovrebbero essere identificati nel produrre scambiare condividere materiali didattici esperienze conoscenze e competenze in un ambiente pensato e realizzato appositamente per loro. Una comunità virtuale si configura anche

come uno strumento per la formazione e l'aggiornamento professionale favorendo la crescita di una "cultura didattica" avanzata legata alla cooperazione e alla costruzione delle conoscenze attraverso una formazione online reticolare dinamica interattiva cooperativa e alla creazione di una comunità di utenti che di volta in volta siano autori tutor e studenti dei corsi proposti una Community of learners (in cui la pratica costituisce apprendimento e l'apprendimento promuove nuove pratiche nell'ottica dell'insegnamento reciproco "reciprocal teaching).

#### BIBLIOGRAFIA ESSENZIALE

Biolghini, Comunità in rete e Net Learning, Etas Milano

S. Gherardi, D. Nicolini, F. Odella, Apprendimento come partecipazione ad una comunità di pratiche in "Scuola democratica: rivista di ricerca sociale e strategie formative", Vol XXVI

S. Manca, L. Sarti, Comunità virtuali per l'apprendimento e nuove tecnologie; in Tecnologie Didattiche

S. Micelli, L. De Pietro, Un nuovo attore nei contesti di sviluppo locale: le comunità professionali online, ATHOS S

J. Prece, Comunità online Progettare l'usabilità promuovere la socialità, Tecniche Nuove Como