

FORMAZIONE SPECIFICA: E-LEARNING E SISTEMA UNIVERSITARIO COME STRUMENTI DI EFFICACIA ED EFFICIENZA

Dr. Claudio Di Blasi

Presidente di Associazione Mosaico

Convegno C.E.S.C. Lombardia

Formatori in rete – Costruzione di un percorso.

Formazione generale e specifica nel servizio civile nazionale

Milano - 24 gennaio 2006

L'estensore di queste note non è un formatore "accreditato", bensì un Responsabile di Servizio Civile Nazionale e Responsabile della Progettazione per un ente accreditato di I classe per la gestione di progetti di servizio civile nazionale.

Ho quindi, da un punto di vista professionale, più un punto di vista sistemico sul tema della formazione, ulteriormente rafforzato dalle esperienze vissute nella fase della progettazione (la scheda progetto dedica un'apposita sezione al tema della formazione dei volontari) e nella quotidianità della gestione, nel corso di tre anni, di alcune centinaia di posizioni di servizio civile nazionale.

Avendo inoltre seguito, come consulente, la fase di accreditamento di enti di seconda, terza e quarta classe, ho avuto l'opportunità di analizzare "in vitro" l'atteggiamento di realtà organizzative complesse, pubbliche e del privato sociale, sul tema specifico della formazione dei volontari.

Se permettete, parto dal Devoto-Oli.

"Sistema", per l'argomento di questa giornata di lavori credo che la definizione più adatta sia "metodo, procedimento o complesso di operazioni con cui si tende a un determinato scopo".

"Formativo".. la definizione più adeguata ritengo sia quella di "costruttivo dal punto di vista dell'educazione e della personalità".

"Specifico"... possiamo concordare sulla definizione di "pertinente ad un ambito determinato e particolare".

Dobbiamo innanzitutto sgombrare il campo da approcci che ci farebbero correre il rischio di incorrere in analisi lapalissiane: scrolliamoci pertanto di dosso affermazioni del tipo "l'intera esperienza del servizio civile è sistema di formazione, della durata di 365 giorni" (in fin dei conti è quello che ci dice la stessa legge 64) oppure "il sistema di formazione è il documento elaborato dagli enti che intendono accreditarsi alla I classe e previsto specificatamente dalla circolare sull'accREDITAMENTO".

Sono entrambe affermazioni vere, senza dubbio, ma non utili a comprendere che cosa facciamo e che cosa dovremmo fare in tema di formazione specifica per i volontari in servizio civile.

In secondo luogo, credo sia opportuno stabilire i nessi causali tra la formazione specifica e altre attività, previste dal sistema di accREDITAMENTO del servizio civile nazionale volontario, che con il primo hanno o dovrebbero avere a che fare: forse qui mi renderò colpevole di alcune piccole eresie, ma le stesse possono ben essere sopportate, se pronunciate in nome della ricerca della verità (almeno questo è quello che si sono sempre detti gli eretici, salvo poi essere messi al rogo da chi non era della stessa opinione).

Una prima eresia è che la formazione generale e quella specifica, benché sempre appaiate nella norma ed anche nella fase di elaborazione del progetto, nella realtà hanno contatti estremamente labili, probabilmente validi solo da un punto di vista puramente ideale.

Sono diversi i "docenti" dei due tipi di formazione (accreditati quelli della generale, possessori solo di competenze specialistiche quelli della specifica), sono diversi gli argomenti affrontati (di educazione civica e a grande spettro nella generale, quasi professionali nella specifica), sono diversi gli obiettivi (creare consapevolezza della figura del volontario e della scelta fatta nella generale, fornire strumenti di intervento sul progetto nella specifica).

La formazione generale ha un nesso causale con la formazione specifica decisamente secondario, quasi da "rumore di fondo", e conseguentemente influenza in modo scarso l'argomento del presente intervento.

La seconda eresia è che la formazione specifica ha invece rapporti causali ben più stretti con altre due parti del sistema di servizio civile nazionale: quello del tutoring e quello dei crediti del sistema scolastico ed universitario.

Le ragioni di ciò sono del resto evidenti, almeno per il sottoscritto.

Il tutoraggio è il sistema che permette all'ente di monitorare costantemente l'esperienza del volontario, rilevando criticità e difficoltà (come anche momenti di eccellenza e soddisfazione), permettendo un intervento a monte al fine di evitare che le piccole crepe nel sistema generale del servizio civile si tramutino, con l'andare del tempo e con la disattenzione, in spiacevoli e improduttive alluvioni a valle.

E' inoltre un sistema di continua rielaborazione e ripensamento di "quello che si sta facendo" da parte del singolo volontario, soprattutto e se conduce questo momento non solo con il tutor, in un rapporto individuale, ma con un gruppo di volontari come lui, gruppo che rimane stabile nell'anno di servizio e con cui si sviluppano affinità e confidenze.

Questo almeno è il concetto di tutoring di Associazione Mosaico, una realtà che ha dato sempre estrema importanza a questo genere di attività, tanto da avviarla in modo sistematico con i propri volontari prima ancora che ciò divenisse obbligatorio e da travasare nel proprio sistema di tutoraggio professionalità ed elaborazioni provenienti dagli uffici tutoring della Università di Bergamo.

So altrettanto bene quanto il tutoraggio sia invece visto con fastidio e sufficienza da molti enti accreditati, come spesso esso rimanga sulla carta, come il tutor designato lo sia spesso solo di nomina.

La sottovalutazione del sistema vige anche nelle istituzioni: U.N.S.C. non ha mai affrontato il tema della formazione e autoformazione dei tutor (Mosaico farà tra un paio di mesi un primo corso sperimentale per tali figure), mentre le Regioni (compresa quella sul cui territorio oggi ci ritroviamo) paiono ignorare allegramente la questione, salvo lodevoli eccezioni, forse perché più attratte dalla prospettiva di assegnare i fondi della formazione generale a realtà "interessanti ed interessate".

Se il tutoraggio è sistema di allarme e rielaborazione sulla e dell'esperienza, appare evidente come entri a pieno titolo nelle attività specifiche previste dal progetto che impegna il volontario, e abbia quindi spesso a che fare con il tema delle capacità e della competenza, di cui la formazione specifica è o dovrebbe essere una delle basi.

Se passiamo al tema dei crediti scolastici ed universitari, notiamo interessanti similitudini con quello appena affermato in tema di tutoraggio.

Innanzitutto i crediti sono una realtà interessante, soprattutto per il loro potere attrattivo verso categorie "pregiate" di giovani, ma estremamente scomode da gestire.

Non vi è solo la difficoltà formale di stabilire accordi con le Università, che giustamente sono molto affezionate alla loro autonomia e non gradiscono che realtà terze chiedano l'approntamento di automatismi indipendenti dal sistema di valutazione universitario per l'accesso a punteggi da parte degli studenti (credo che da questo punto di vista chi si illude di arrivare ad accordi quadro con il sistema universitario farà un bel buco nell'acqua o fingerà di portare a casa risultati che saranno mere dichiarazioni di principio).

Vi è anche un effetto "fastidioso" per gli enti accreditati: infatti un accordo "serio" con un'università o le sue facoltà comporta che terzi valutino il progetto o lo pesino, proprio per stabilire se quell'esperienza vale allo studente i crediti previsti, ad esempio, per l'effettuazione del tirocinio.

Insomma, tutti parlano e magnificano il tema dei crediti universitari, ma ben pochi investono tempo e risorse per stabilire accordi in merito.

Non so infine quanti enti sottopongano alla valutazione dei dipartimenti universitari i loro progetti al fine da avere da questi ultimi una scelta dei progetti su cui scattano i crediti stessi.

Non so quanti enti abbiano contatti regolari con le Università con cui hanno stabilito accordi per valutare l'impatto del servizio civile volontario su parti del percorso scolastico quali l'effettuazione del tirocinio durante il servizio civile o la ricaduta occupazionale derivante dal servizio stesso per gli studenti delle varie facoltà (modificando addirittura le schede tenute dagli uffici tutoring e replacement dell'università in modo da tener conto appunto dell'esperienza del servizio civile volontario).

Che la formazione specifica sia di forte interesse per le Università è data da quanto detto sopra ma anche dal fatto che questa istituzione si pone, da sempre, come luogo di rielaborazione del sapere e delle conoscenze presenti sul territorio.

Associazione Mosaico non casualmente si è vista proporre dalla Università degli Studi di Bergamo l'approntamento di corsi di formazione specifica per i volontari, da inserire nei normali corsi universitari.

Tenete a mente questa offerta, perché verrà ripresa tra qualche paragrafo.

Stabiliti nessi causali e rapporti meno diretti, è ora il caso di affrontare la questione della formazione specifica.

Per molti enti accreditati è un fastidio, da cui non è facile uscire.

E' vero, esistono casi in cui essa viene vista come un argomento su cui investire: credo che la relazione del Dr. Luca Acito, che seguirà la presente, ne sarà un'eccezionale dimostrazione.

Tuttavia questo approccio è tipico di enti che già si occupano di formazione nel loro settore d'intervento: ben diversamente accade per le realtà che non hanno, tra le loro missioni, quello della formazione in un settore specifico.

Del resto la formazione specifica pesa per ben 50 ore sul monte ore annuo di un progetto, e vale anche qualche punto in sede di valutazione (soprattutto per il curriculum del formatore specifico, oltre che per un discorso più generale di coerenza del progetto).

Il sistema più in uso per "risolvere il problema" è quello di affidare la formazione specifica all'Operatore Locale di Progetto che porta i seguenti vantaggi:

- a) ha già un curriculum vitae da cui risultano competenze specifiche nel settore;
- b) operando sul progetto può spalmare la formazione specifica nello stesso, cogliendo momenti e proponendo attività difficilmente programmabili in sede di stesura del progetto (ad esempio è arduo dire un anno prima come, quando e se si terranno corsi del sistema bibliotecario provinciale cui fare partecipare i volontari);
- c) è un referente già abilitato alla rilevazione di presenze e assenze, pertanto può svolgere tale attività anche per ciò che riguarda la formazione specifica.

Associazione Mosaico ha seguito tale approccio sino ad ora, anche alla luce dei tempi estremamente ristretti in cui si è trovati ad operare in fase di progettazione.

Abbiamo ovviamente svolto anche un'attività di monitoraggio e controllo sulla formazione specifica attuata dagli O.L.P., da cui abbiamo rilevato tre criticità rilevanti:

- 1) un buon O.L.P. ed un buon professionista non è necessariamente un buon insegnante, semplicemente perché quello non è il suo mestiere. E' risultato evidente che i migliori e più attenti formatori specifici sono quelli che di mestiere, nel loro settore, fanno i formatori;
- 2) spesso la formazione specifica viene confusa e sovrapposta con altre attività, quali la programmazione e le attività di confronto e discussione tra gli operatori del servizio in cui opera il volontario. C'è senz'altro qualcosa di vero in ciò, ma non può scattare una totale identificazione tra momenti che spesso non sono sovrapponibili;
- 3) l'O.L.P., soprattutto negli enti pubblici e nel settore dei servizi alla persona, vive già momenti di saturazione lavorativa, derivante dal sempre più scarso accesso a risorse umane e finanziarie. La gestione delle emergenze sottrae tempo alla progettazione ed

alla rielaborazione del vissuto, e conseguentemente alle attività di formazione specifica sul campo.

D'altra parte il sistema di tutoraggio ci dice che i volontari sentono un bisogno estremo di formazione specifica, e che una buona qualità della stessa innalza il gradimento della esperienza complessiva dell'anno di servizio civile, abbassando nel contempo conflittualità e incomprensioni.

Ergo, si impone l'esigenza di elaborare una formazione specifica più articolata, con insegnanti ad hoc: la proposta dell'Università degli Studi di Bergamo pare ideale in tal senso.

Il concetto di base potrebbe essere quello di dividere la formazione specifica in due pacchetti: il primo, della durata di 30-35 ore, tenuto per settori specifici (anziani, minori, biblioteche, ambiente, ecc ecc) dalle strutture universitarie, mentre le restanti 20-15 ore rimarrebbero all'O.L.P per la formazione inerente la specificità della struttura in cui il volontario opera (ovviamente ulteriori interventi di formazione specifica della singola realtà oltre al pacchetto delle 50 ore non potrebbero che essere benvenuti ed incoraggiati).

Tuttavia una articolazione della formazione specifica di tale genere pone questioni di carattere economico, logistico e gestionale.

Il carattere economico è dato dai costi di aula per numeri elevati di volontari (salvo che non si vogliano percorrere esperienze spiacevoli come aule con centinaia di partecipanti ai corsi, che del resto alcuni enti accreditati, anche sul territorio lombardo, paiono trovare interessanti), nonché dai costi di trasporto, con conseguente rimborso, per volontari che provengano da distanze superiori ai 20 km dalla sede universitaria di svolgimento.

Il carattere logistico dipende sempre dagli spostamenti, che non possono che essere considerati orario di servizio: nella migliore delle ipotesi 35 ore di formazione specifica possono lievitare sino a 50-60 ore, con effetti evidenti sulle attività di servizio stesso.

Il carattere gestionale è dato dal fatto che non necessariamente tutto lo spettro delle esigenze di formazione specifica è coperto dal sapere portato dalla struttura universitaria: vi possono e vi sono settori dove gli esperti ed i docenti più interessanti sono altri, e non è facile inserirli e farli accettare all'Università.

La soluzione? Associazione Mosaico sta effettuando una seria riflessione sull'e-learning. Ecco alcuni dati su quello che è l'e-learning in una realtà che lo utilizza decisamente più di noi italiani, ovverosia gli U.S.A:

"Almeno 2,3 milioni di persone hanno frequentato un qualche tipo di corso via internet, secondo una recente indagine, svolta negli States dal Consorzio Sloan, che si occupa di istruzione online, e due terzi delle università USA offrono anche questo tipo di corsi.

*Ma l'aspetto più interessante della ricerca riguarda **la contaminazione incrociata** tra quelle che erano una volta due forme distinte di università: quella "de visu" e quella cibernetica. Molti studenti, infatti, fanno largo uso di entrambe. Alcuni corsi online, progettati originalmente per studenti che vivono lontano dall'università si sono rivelati sorprendentemente popolari tra gli studenti dei campus.*

I numeri variano a seconda dell'università, ma sono molti gli studenti che mescolano, sul proprio libretto, esami relativi a corsi tradizionali e via internet. I manager universitari sembrano aver intuito che uno dei fattori di successo degli atenei sta nel fornire più opzioni agli studenti.

*Tuttavia, la tendenza pone alcuni scrupoli ai responsabili delle università: i servizi online hanno un certo costo in termini di impegno e strutture. E' un peccato che i posti disponibili, creati per gli studenti realmente impossibilitati a partecipare, siano occupati da sfaccendati troppo pigri per recarsi alle lezioni sotto casa. Senza contare che sono stati **numerosi i casi di cracking** dei crediti virtuali, e questo è forse uno dei motivi del successo dei corsi online tra gli studenti tradizionali.*

*D'altra parte, con la popolazione studentesca in continua crescita, questa è una soluzione più che buona per mantenere le lezioni "reali" vivibili e a misura d'uomo. La contaminazione non si limita agli studenti: sta rapidamente svanendo la linea di demarcazione tra corsi online e tradizionali. Molti di questi ultimi usano sempre più **strumenti come mailing list, chat, forum, archiviazione informatica** di lezioni e appunti. Sempre più studenti possono assistere a lezioni e seminari con strumenti come streaming e podcasting.*

Secondo i responsabili della Arizona State University, la distinzione tra i due tipi di corsi è ormai diventata insignificante. La domanda per servizi informatizzati è elevatissima, gli studenti sono in grado di fruire di servizi high-tech, e chiedono di avere un monitoraggio costante sul proprio andamento formativo.

Alcuni insegnanti sono scettici, sostengono che la frequenza fisica alle lezioni dia un apporto insostituibile al processo di apprendimento. Alcune statistiche confermano che è più facile superare i corsi convenzionali, rispetto a quelli a distanza, dove è un po' più difficile trovare le giuste motivazioni.

Si tratta di una tendenza irreversibile, resa molto più vicina dalle nuove tecnologie, e dal grado di preparazione informatica, mediamente elevato, degli studenti universitari. Senza contare che il contatto diretto con i docenti, nella forma di chat, forum, ma anche videoconferenza, è sempre possibile, se non addirittura migliorato. "

(TRATTO DA www.zeusnews.it del 18 gennaio 2006)

Ovviamente qui non stiamo pensando ad un e-learning del tipo "scrivi in formato word un tema di 500 caratteri, corpo 12 Verdana, sulla Costituzione ed invialo a questa mail!" (questa era la formazione distanza a distanza di certi enti, o meglio questo ho letto sui loro progetti on-line).

Non vogliamo ancora avventurarci nella video conferenza, anche perché non tutti sono in grado ed hanno gli strumenti per gestire perifericamente questa opportunità.

Tuttavia i tempi sono maturi per l'uso di piattaforme serie e che rendano verificabili i risultati di formazione specifica raggiunti dai volontari, e dove i docenti governino e effettuino la formazione specifica avvalendosi delle stesse.

Inoltre l'interattività ed il contatto diretto che andremmo a creare, ben oltre la trentina d'ore di formazione specifica tra volontari, docenti (che a questo punto saranno di provenienza universitaria e non) e, perché no, operatori locali di progetto crea in potenza una agorà interessante non solo per il servizio civile volontario, per il settore specifico di intervento del progetto in quanto tale.

Ritengo inoltre che una proposta del genere attrarrà non poco la stessa Università, che in Italia è ancora molto timida nell'utilizzo di questo tipo di strumentazione (salvo le solite e lodevoli eccezioni).

In fondo, ma non per importanza, un sistema di tale genere è fruibile non solo da un singolo ente, ma può essere proposto a vari enti accreditati con le stesse esigenze di formazione specifiche.

Può essere cioè un servizio che l'ente accreditato che per primo sperimenterà tale approccio innovativo potrà proporre e fornire a terzi.

Termino con una considerazione finale sulla formazione specifica: è necessario che essa non venga più sottovalutata, e che ad essa sia dedicata l'attenzione dedicata alla formazione generale.

Lo stesso dicasi per il tutoring ed i rapporti con le strutture universitarie, alla formazione specifica così direttamente connesse, come spero che questo intervento abbia evidenziato.

Formazione specifica, tutoring, crediti formativi dovrebbero ricevere un'attenzione programmatoria adeguata da parte di U.N.S.C., al fine di evitare che la regionalizzazione le tramuti in un nulla (con effetti pesanti sull'intero sistema del servizio civile nazionale) o in riserve di caccia per succose consulenze con risultati scarsi o nulli.

Come procedere? Si stanno elaborando linee guide sulla formazione generale e sul monitoraggio. Perché non fare lo stesso su formazione specifica, tutoraggio e rapporti con le Università?