

E-learning nel terzo settore: educazione della cittadinanza e formazione dei professionisti

Francesco Fagnini
francesco@sapete.org

*Progetto SAPETE - Spazio Aperto Per l'E-learning nel Terzo Settore
Progetto per l'avviamento di progetti e-learning nelle organizzazioni non profit
attraverso tecnologie open source e metodi collaborativi.*

Per comprendere lo stato attuale del terzo settore e delineare passaggi futuri è necessario a nostro avviso inserire l'analisi all'interno del contesto entro cui esso si sviluppa: la società italiana nel suo insieme e il più ampio contesto europeo.

Per quanto riguarda il tema della formazione è facile affermare che anche il terzo settore sia probabilmente vittima di quella incapacità di comprendere l'importanza della formazione continua che è tipica di tutta la società italiana, in cui, secondo il CVTS3 dell'Eurostat¹, la percentuale delle aziende che fanno formazione continua è di poco superiore al 30%, rispetto ad una media europea superiore al 60%.

In tale situazione, anche la formazione digitale di cui ci occupiamo direttamente nel progetto SAPETE stenta ad affermare tutto il proprio potenziale: sebbene in tutti i principali paesi europei il mercato dell'e-learning sia in continua crescita, in Italia esso è solo nella sua seconda fase di sviluppo²; il mercato complessivo ha superato nel 2007 i 409 milioni di euro, con un incremento annuale stimato oltre al 10%, tuttavia ancora solo il 12,4% delle aziende svolge formazione e-learning (solo il 2,5% nelle PMI)³, mentre scuole, università e pubbliche amministrazioni pur essendo spinte dalle politiche comunitarie e nazionali verso l'utilizzo di tecnologie nei propri programmi di formazione, non hanno purtroppo la capacità sostanziale di poter essere un motore trainante per lo sviluppo complessivo di tali attività.

Il terzo settore, nell'analisi del mercato della formazione non viene mai sufficientemente considerato e, ancor peggio, nel contesto dell'e-learning esso viene addirittura escluso dagli studi di settore⁴; un tale mancanza di documentazione, sembra a tutti gli effetti dimostrare che il terzo settore non sia interessato o non debba interessarsi all'innovazione, alla formazione e tanto meno all'e-learning.

Tuttavia la formazione è uno dei campi di utilità sociale in cui le organizzazioni svolgono un ruolo attivo e fondamentale di inclusione, di accoglienza delle diversità, di tutela dei diritti, di formazione personale e professionale. Anche l'e-learning non è completamente assente nel terzo settore (ne sono esempio le esperienze del progetto SAPETE⁵, le attività di molti centri servizi per il volontariato e alcuni progetti autonomi di altre organizzazioni che si sono organizzate autonomamente⁶). Potrebbe essere allora che vi sia da una parte un terzo settore incapace e timoroso

1 Indagine "Continuing Vocational Training Survey – CVTS3" coordinata da Eurostat nel 2005; in Italia l'indagine è stata realizzata da Istat e Isfol. I risultati dell'indagine italiana sono stati pubblicati nel 2008 nel Rapporto sulla formazione continua pubblicato da ISTAT.

2 E' stata superata la fase di apertura del mercato, la situazione è promettente e in crescita ma ancora caratterizzata da discontinuità e incertezza; l'Italia si trova ancora al di sotto di paesi come i paesi scandinavi, la Gran Bretagna e la Francia in cui il mercato e-learning ha già raggiunto ampiezza e solidità.

3 Liscia (a cura di, 2007) , e-learning – strategie per lo sviluppo delle competenze; Osservatorio AITech-Assinform, Apogeo, Milano

4 I principali studi riguardanti il mercato e la distribuzione dell'e-learning (osservatori Assinfor, Sie-I; stui Asfor, Isfor)

5 Il progetto sapete ha ospitato e sostenuto i progetti di formazione a distanza di Cocis, Cospe, Legambiente, Cric, dell'ufficio nazionale per il servizio civile e altre realtà del contesto non profit.

6 Particolarmente attivo è la rete CSV.Net ed in particolare il CESVOT di Firenze, ma anche singole associazioni

di innovazione, che non fa e non è interessato a fare formazione ed un altro che invece non è completamente capace di esternare ed estendere agli altri le proprie buone pratiche e gli ottimi risultati che è in grado di raggiungere.

A nostro avviso il terzo settore è un soggetto attivo nella formazione che deve ambire a diventare un *soggetto trainate* sia nel campo della formazione continua, che nell'applicazione sociale delle nuove ICT⁷ applicate all'educazione.

E' possibile comprendere questa affermazione riflettendo sull'importante ruolo educativo e formativo che le organizzazioni sociali svolgono e potrebbero svolgere con sempre maggior efficacia.

Le organizzazioni nonprofit fioriscono dal forte senso etico e dai principi morali della coesione sociale, della solidarietà, dell'inclusione delle marginalità e della tutela dei diritti civili, per tanto, nella realizzazione concreta delle proprie iniziative, esse svolgono attivamente un ruolo che già di per sé è esempio positivo per la cittadinanza e quindi esse svolgono un'azione profondamente educativa, già solo per il fatto di operare concretamente.

Tuttavia non è possibile rilegare l'educazione ad azioni non-intenzionalmente rivolte a questo preciso scopo. L'educazione della cittadinanza è il primo obiettivo formativo di cui tutte le organizzazioni del terzo settore devono farsi carico, obiettivo di cui esse devono essere fortemente consapevoli per poter ottenere cambiamenti duraturi nel comportamento delle collettività.

Tale obiettivo si realizza dunque in primis attraverso l'operatività e l'impegno diretto sul campo, ma è altrettanto importante che le organizzazioni sociali siano in grado di trasmettere all'esterno le iniziative, i problemi, le proprie soluzioni e, soprattutto, i propri valori: le organizzazioni devono allora essere in grado di "*comunicarsi*", nell'accezione in cui il "*comunicare è il primo atto educativo*".

La competenza del "*comunicarsi*" deve necessariamente essere acquisita in almeno due direzioni: la Scuola e i Media.

Il mondo dell'istruzione ha ormai da qualche anno intrapreso la via dell'autonomia, diversificando i tempi e i modi dell'insegnamento, tuttavia ancora è evidente la mancanza di una "*pratica civica*" all'interno dei contesti scolastici di primo e di secondo grado. Il terzo settore, il nonprofit, deve imparare a rapportarsi in maniera continua con la Scuola, deve essere in grado di saper riempire gli spazi lasciati vuoti dall'istruzione, come le attività sul campo, la partecipazione locale, il dibattito democratico e deve dare supporto alle iniziative dei singoli insegnanti attraverso opera di approfondimento e aggiornamento tematico per gli studenti e gli stessi docenti.

Dall'altra parte, le organizzazioni devono essere in grado di saper utilizzare sempre meglio gli strumenti della comunicazione, i media e le nuove tecnologie; il terzo settore deve essere in grado di saper dialogare con la stampa, con le amministrazioni e con i cittadini.

La "*società dell'informazione*", con il proprio bagaglio di tecnologie e concetti, obiettivo strategico per tutta la società europea, deve essere anche uno strumento efficace nelle mani degli enti sociali: diventano in questo contesto importanti le tecnologie e le tecniche della formazione, poiché a differenza di altri settori, come quello commerciale, le organizzazioni sociali non possono permettersi il lusso di una comunicazione disimpegnata, una comunicazione fine a se stessa, una pubblicità commercializzante o finalizzata al mero reclutamento, ma esse devono porsi come obiettivo sempre e comunque la diffusione e la discussione dei propri valori etici e morali.

Oltre l'educazione civica, il terzo settore deve rendersi consapevole dell'enorme potenziale che può esprimere nella formazione delle professionalità.

come Lunaria, Legambiente, Co.N.G.E.A.V. , M.A.I.S.

7 Information and Communication Technologies (ICT), tecnologie dell'informazione e della comunicazione, dai cellulari, ad internet, ai computer e tutte le loro possibili applicazioni.

Il terzo settore coinvolge operativamente centinaia di migliaia di persone, volontari, operatori, dirigenti; anche per loro valgono i dettami della "*società della conoscenza*": il mondo in perenne movimento richiede *innovazione, flessibilità ed adattamento continuo*.

Il terzo settore dimostra continuamente di offrire servizi di alta qualità, ma spesso anche disordine, incostanza, difficoltà gestionali, crisi e un continuo ricambio di personale che purtroppo limitano i reali risultati che si potrebbero raggiungere.

Per mantenere alta e accrescere la qualità dei servizi offerti in una società complessa come quella attuale, è necessario che le dirigenze e le funzioni operative vengano costantemente aggiornate, mantenute efficienti, alimentate.

Fare formazione interna nelle organizzazioni non significa piegarsi a logiche aziendali, significa invece riconoscere l'importanza del proprio ruolo sociale e l'importanza delle attività realizzate; prendersi cura dei propri volontari, aumentare la professionalità degli operatori, aggiornare i dirigenti è ciò che permette ai soggetti non profit di assecondare i cambiamenti dei contesti sociali, crescere, senza modificare le proprie fondamenta morali, senza cambiare i propri valori di intervento, mantenendo la trasparenza, la correttezza, pur cavalcando la complessità.

Senza adeguata formazione, non solo *tecnico-operativa* ma anche formazione *etico-valoriale* che si realizza attraverso il dialogo, gli incontri e lo scambio tra le persone, le organizzazioni rischiano di perdersi dentro i meandri della rendicontazione economica o dell'amministrazione burocratica, disperdendo energie e risorse in campi lontani dalle attività operative, che sono invece il fiore all'occhiello del terzo settore.

La formazione professionale, non riguarda esclusivamente le componenti interne.

Le organizzazioni non profit hanno dimostrato negli anni di aver acquisito competenze uniche; il terzo settore è a tutti gli effetti un campo positivo di sperimentazione i cui risultati positivi devono essere esportati all'esterno: organizzazioni di assistenza ai malati possono insegnare ai medici e agli operatori sanitari nuove modalità di approccio alla malattia e alla persona; le organizzazioni ambientaliste possono insegnare nuove tutele agli amministratori politici e ai cittadini; la cooperazione e la mediazione culturale sono ormai professioni necessarie che non possono essere relegate esclusivamente ad azioni filantropiche e di volontariato.

Per tali motivi il terzo settore deve ritagliarsi lo spazio proprio per essere formatore riconosciuto e solido, deve essere in grado di organizzare corsi di formazione professionale, deve rilasciare attestati riconosciuti, deve saper collaborare con le università e le scuole di specializzazione.

Per tutte queste attività, per tutti questi obiettivi educativi, che sono a ben guardare precisi compiti sociali, le nuove tecnologie e le modalità e-learning sono uno strumento utile al servizio delle organizzazioni, strumenti che è possibile scegliere coerentemente in base alle proprie esigenze ed ai contesti in cui si intende fare formazione, tanto più che esse sono oggi il luogo privilegiato per il tipo di innovazione basata sulla partecipazione, la condivisione e la cooperazione, che sono gli stessi principi fondanti l'intervento degli enti del terzo settore.

Negli ultimi anni, nel mondo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione si sta assistendo ad una trasformazione dei paradigmi di scambio del sapere: la trasmissione dei contenuti da una fonte autoritaria ad un pubblico passivo lascia spazio allo scambio tra pari (il *peer to peer*), i contenuti sono costruiti e scambiati dai singoli utenti che da *fruitori passivi* si trasformano in *autori attivi* (è oggi l'era del *web 2.0*, del *web partecipativo*⁸). Anche nella formazione le pratiche sono ormai *collaborative e costruttiviste* e le tecnologie permettono alle metodologie e-learning di fruttare le potenzialità della rete non solo per coprire le distanze fra i soggetti, di lavorare cioè a distanza,

8 Con Web partecipativo si fa riferimento al nuovo approccio filosofico alla rete, che ne sottolinea la dimensione sociale, della condivisione, dell'autorialità rispetto alla mera fruizione: l'attuale modalità di utilizzo della rete mette in condizioni tutti gli utenti di creare e gestire propri contenuti e di distribuirli facilmente a vaste comunità; così come viceversa permette di ricevere e scambiare contenuti prodotti da altri soggetti individuali e collettivi.

ma anche di sfruttare le potenzialità di *memorizzazione, ripetizione, navigazione, ipertestualità, multimedialità, authoring e networking*.

Non solo, gli ultimi anni hanno visto anche il crescere e il diffondersi nel contesto digitale di logiche *open source* e *open contents*⁹, cioè filosofie di scambio libero di sapere tecnico ed intellettuale che svincolano le opere digitali dai limiti del copyright e dei diritti d'autore, consentendo di concepire anche un uso delle tecnologie sostenibile, sia dal punto di vista economico che, forse con ancora più importanza, dal punto di vista etico, poiché lontano da pratiche commerciali aggressive e monopolistiche.

In conclusione, noi del progetto “SAPETE – Spazio Aperto Per l'E-learning nel Terzo settore” riconosciamo l'enorme potenziale che tutte le organizzazioni sociali, indipendentemente dalla tipologia, dalla grandezza e dalle attività realizzate hanno in seno una potenzialità educativa e formatrice mai completamente espressa. Riteniamo inoltre che le ICT applicate alla formazione potrebbero essere uno strumento efficace per esprimere tali potenzialità, in più, facendo particolare riferimento alle tecnologie di stampo *Open Source*, le potenzialità formative potrebbero essere espresse rimanendo strettamente fedeli alla natura etica e alle particolari esigenze strutturali ed economiche di ogni singola organizzazione.

D'altra parte riscontriamo una difficoltà generalizzata di comprendere nel terzo settore la necessità sia operativa che sociale di svolgere formazione, e là dove questa consapevolezza sia presente, una difficoltà a comunicare le buone prassi svolte e di conseguenza a coinvolgere persone e enti in nuovi percorsi di innovazione e crescita.

Dalla nostra posizione, oltre a cercare di offrire sostegno a quelle organizzazioni che intendano avviare progetti di formazione a distanza, evidenziamo le potenzialità che riconosciamo evidenti nel terzo settore e sottolineiamo le difficoltà descritte precedentemente affinché tutti gli operatori ed i soggetti del terzo settore aumentino il proprio interesse nei confronti e della formazione (a distanza e in presenza), che proveniente dal terzo settore, sono risorsa per tutta la società.

Brevi riferimenti bibliografici:

- Barbetta G.P, Ranci C. Soru A. (2001), “*La domanda e l'offerta di formazione nel settore non profit: il modello di analisi del caso lombardo*”, in in Formaper (a cura di, 2001), *Intraprendere nel non profit*, Franco Angeli, Milano.
- Fagnini F. (2009), *E-learning collaborativo nel terzo settore*, Tesi di laurea specialistica Facoltà di Scienze della comunicazione, La Sapienza-Università di Roma.
- Formaper (a cura di , 2001), *Intraprendere nel non profit*, Franco Angeli, Milano.
- ISTAT (2008), *La formazione del personale nelle imprese italiane - Anno 2005*, Statistiche in breve, ISTAT, Roma.
- Liscia R. (a cura di, 2007) , *e-learning – strategie per lo sviluppo delle competenze*; Osservatorio AITech-Assinform, Apogeo, Milano.
- Sponsiello M. (2007), *Lo stato dell'arte dell'e-Learning in Italia*, Tesi di laurea specialistica Facoltà di Scienze della comunicazione, La Sapienza-Università di Roma.
- Terraschi, Penge (2004); *Ambienti digitali per l'apprendimento perché e come fare formazione online dalla scuola all'università*; editore Anicia, Roma.

⁹ Le filosofie *Open* si riferiscono alla libertà e alla facilità di scambio di strumenti informatici e contenuti intellettuali. Gli approcci dell'*open source*, del *free software* o i *creative commons* si oppongono, senza tuttavia violarli, ai vincoli dei diritti d'autore e dei brevetti che impongono pesanti limiti alla libera circolazione delle idee e dei saperi. Le filosofie *open* indicano esattamente i possibili usi leciti e gratuiti che si possono fare senza chiedere particolari permessi di documenti digitali o applicazioni informatiche .