

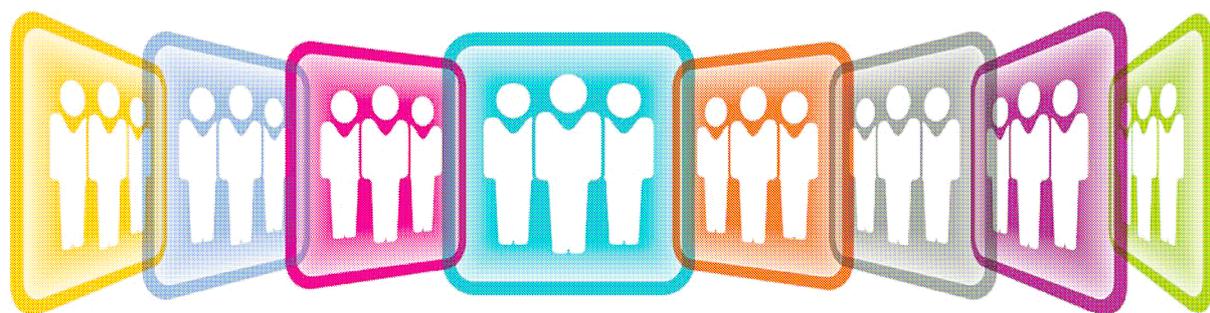


Assessorato Tutela della Salute e Sanità  
Direzione 20-Sanità  
Settore Organizzazione, Personale e  
Formazione delle Risorse Umane



# **PROMUOVERE E SVILUPPARE COMUNITÀ DI PRATICA E DI APPRENDIMENTO NELLE ORGANIZZAZIONI SANITARIE**

**Nuove prospettive per la Formazione Continua in Sanità**



## **Atti del Convegno**

A cura di  
Vincenzo Alastra, Michele Presutti



Assessorato Tutela della Salute e Sanità  
Direzione 20-Sanità  
Settore Organizzazione, Personale e  
Formazione delle Risorse Umane



## Atti del Convegno

# PROMUOVERE E SVILUPPARE COMUNITÀ DI PRATICA E DI APPRENDIMENTO NELLE ORGANIZZAZIONI SANITARIE

## Nuove prospettive per la Formazione Continua in Sanità

Centro Congressi Lingotto | sala 500  
TORINO | 29-30 OTTOBRE 2009

A cura di  
Vincenzo ALASTRA, Michele PRESUTTI



*Il Convegno è stato organizzato dalla Azienda Sanitaria Locale TO 3 e dall'Azienda Sanitaria Locale BI su mandato della Regione Piemonte (D.G.R. n. 22-7777 del 17 dicembre 2007, all. 2).*

Il presente documento è scaricabile dal sito: [www.aslbi.piemonte.it](http://www.aslbi.piemonte.it)

Gli eventuali errori o imprecisioni presenti nell'opera non comportano responsabilità dell'Editore e dei curatori che hanno posto, comunque, la massima cura nell'elaborazione dei testi e nella riproduzione dei documenti.

## INDICE

Presentazione degli Atti del Convegno.....	16
<b>Parte Prima: le relazioni del I° giorno 29 ottobre 2009.....</b>	<b>21</b>
Apertura dei Lavori Congressuali a Cura dell'Assessore Regionale alla Tutela della Salute e della Sanità della Regione Piemonte .....	22
Il Sistema Regionale Formativo Piemontese .....	24
Il contributo di ARESS al Sistema Regionale Formativo Piemontese.....	26
Promuovere e Sviluppare Comunità di Pratica e Apprendimento nelle Organizzazioni Sanitarie ..	28
La rete dei servizi di formazione delle aziende sanitarie della Regione Piemonte .....	30
Il Sistema Regionale Formativo Piemontese: La Gestione dell'Accreditamento ECM.....	34
La Commissione Regionale Tecnico Scientifica ECM. Ruolo, Attività e Futuri Sviluppi .....	38
Riflessioni sulla Conferenza Regionale per la Formazione Continua:Filosofia, Finalità, Operatività.....	40
Comunità di Pratiche e Conoscenze Implicite: una questione epistemologica .....	45
Prendersi cura delle Comunità di Pratica: le CdP come organizzazioni riflessive .....	53
<b>Parte Seconda I Seminari.....</b>	<b>72</b>
Seminario I Tecnologie e ambienti per supportare l'apprendimento condiviso.....	74
Crescere per Sottrazione Tecnologie Sostenibili e Strategie di Apprendimento.....	75
Esperienze di Formazione: Gruppi di Lavoro o Comunità di Pratica?.....	87
Tools per la Rappresentazione Grafica della Conoscenza e Processi di Apprendimento Collaborativo Problem-based.....	92
Comunità, Pratiche Sociali e Sistemi di Mediazione Tecnologica .....	106
Report Seminario .....	110
Seminario II Attivare e sostenere le CdP in Sanità: metodologie e strumenti.....	112
Conoscere e apprendere nei contesti clinici.....	113
“Progetto Minerva Conoscere e Apprendere nei Contesti Clinici”: il ruolo del Servizio Formazione .....	123
Report Seminario .....	128
Seminario III Apprendimento dall'esperienza e CdP: culture organizzative e professionali, vincoli e potenzialità.....	130
Processi di Apprendimento, Culture Professionali e Organizzazioni in Due Comunità del Formez .....	131
Apprendimento dall'esperienza e Comunità di pratiche: culture organizzative e professionali,vincoli e potenzialità .....	139
Apprendere dall'Esperienza Partendo dalle Pratiche: Riflessioni Attorno a Due Casi Reali .....	145
Report Seminario .....	149
Seminario IV Le CdP dei professionisti del territorio (MMG e PLS).....	152
Un esperienza di Audit Telematico in Medicina Generale ovvero Come Promuovere e Coltivare una Comunità di Pratica di Professionisti del Territorio.....	153

Appropriatezza del Processo di Cura del Paziente sul Territorio: Strumento Pragmatico di Formazione di Efficacia Valutabile .....	160
L'insegnamento della Medicina di Famiglia all'Università: la CDP dei tutori universitari .....	161
Una Formazione Adeguata al Cambiamento in Atto nelle Cure Primarie.....	163
La CDP della MdF dai modelli virtuali alla realtà concreta .....	165
Report Seminario .....	168
<b>Seminario V Le comunità specializzate: l'ospedale come spazio per far crescere comunità di apprendimento .....</b>	<b>172</b>
Il Mentoring per la Comunità di Pratiche: Primi Dati di Ricerca da un Campione di Infermieri Piemontesi.....	173
Come Affrontare i Problemi di Assistenza: Condividere e Costruire Insieme la Soluzione.....	186
L'ospedale Come Spazio per far Crescere Comunità di Apprendimento: l'Esperienza del Percorso "Cambiando" nell'ASLTO4 .....	201
<b>Seminario VI Un mondo di adulti e di professionisti: quali competenze per promuovere, accompagnare e sostenere gli apprendimenti condivisi.....</b>	<b>206</b>
Apprendimento Come Processo di Interazione Sociale e Responsabilità Individuale/Relazionale nella Prospettiva Pedagogica dello Sviluppo.....	207
Una "pratica" Comunità di Pratica: La Formazione Fuori dall'Aula .....	214
Laboratorio di Comunità, una Comunità che Apprende e una Comunità per Apprendere: l'Esperienza di Pontignano .....	222
Persone e organizzazioni per la salute: competenze e strategie per una possibile "learning governance" nei sistemi formativi. ....	236
Report Seminario .....	239
 <b>Parte Terza: le relazioni del II° giorno 30 ottobre 2009 .....</b>	<b>241</b>
L'Intervento di Etienne Wenger .....	242
Comunità di Pratiche e Apprendimento dall'Esperienza.....	280
Tecnologie 2.0 per il Lifelong Learning .....	288
Il nuovo Sistema di Formazione Continua in Medicina .....	294
 <b>Parte Quarta Le Comunicazioni.....</b>	<b>296</b>
Comunità di Pratiche (CdP) in Oncologia: stili d'apprendimento e Formazione Sul Campo (FSC).....	297
Una comunità di pratica nella Azienda Usl di Modena. L'implementazione dei percorsi diagnostico terapeutici del paziente con scompenso cardiaco e del paziente anziano con frattura di femore .....	300
"Comunità di Pratica per la Sicurezza trasfusionale e l'Emovigilanza. Impegno e Lavoro Costante per Ridurre il Rischio Clinico".....	303
Consolidare le Comunità di Pratica in Oncologia attraverso la Formazione Sul Campo.....	305
Scrivere l'esperienza per guadagnare sapere.....	309
 <b>Parte Quinta I Poster .....</b>	<b>311</b>
Percorso formativo "Pianificare dimissioni efficaci" .....	312
Apprendimento in una Comunità di Pratica: il caso della Corporazione Piloti del Porto di Genova.....	314
La Creazione di un Team per Progettare e Realizzare un Sistema di Audit.....	316

Clinico e Organizzativo in un Blocco Operatorio .....	316
La Formazione dei Formatori sull'Uso dei Farmaci Orfani: Il Problem Based Learning e la Formazione sul Campo .....	317
Promuovere e Sviluppare Comunità di Pratica e di Apprendimento nelle Organizzazioni Sanitarie: Laboratorio di "Preso in Carico" della Persona Assistita nella S.O.C. Chirurgia dell'A.S.L Bi di Biella .....	318
Progetto ELFOSS .....	320
Formazione e-learning per i Referenti della Formazione degli Operatori dei Servizi Sanitari e Socio Assistenziali .....	320
<b>Appendice .....</b>	<b>322</b>
"Coffee Break" - Intervento con il Teatro d'Impresa FormAzione .....	324

## ***Tecnologie 2.0 per il Lifelong Learning***

Barbara Bruschi<sup>1</sup>

Il panorama tecnologico attuale presenta un'ampia gamma di soluzioni per il lifelong learning. Dall'e-learning di prima generazione alle più recenti applicazioni del web 2.0, le tecnologie digitali consentono un approccio condiviso al sapere, basato sulla partecipazione attiva e collettiva dei soggetti in apprendimento. Si tratta, pertanto, di individuare, tra le diverse possibilità, quelle più promettenti, soprattutto dal punto di vista dei modelli didattici di riferimento.

### **Tecnologie e formazione**

Anche se il binomio tecnologie-formazione è ormai piuttosto consolidato, continua a restare aperto il dibattito rispetto alle modalità di impiego delle tecnologie nei contesti formativi, alle metodologie didattiche più adatte ad integrare le potenzialità tecnologiche e le caratteristiche della formazione, alle modalità di scelta dei diversi supporti a seconda delle varie necessità formative. L'evoluzione delle tecnologie e le costanti trasformazioni dei panorami professionali e formativi non semplificano la questione, rendendo sempre più necessarie riflessioni mirate a definire possibilità di intervento che non rispondano a logiche di mercato o stimoli "modaioli".

Si tratta, innanzitutto, di definire quando le tecnologie sono realmente necessarie e quando, non lo sono. Come noto, diverse sono le risposte possibili, tuttavia si ritiene che un buon modo per effettuare una scelta metodologica orientata alle tecnologie sia definire quanto queste, una volta introdotte nel nostro contesto formativo, sono in grado di consentire attività, processi e metodi che diversamente non potrebbero essere messi in atto. In sostanza, si tratta di individuare quale sia il valore aggiunto raggiungibile attraverso l'applicazione di particolari tecnologie e quanto gli strumenti tecnologici siano in grado di favorire il raggiungimento degli obiettivi previsti dall'intervento formativo. Il panorama attuale mette a disposizione una serie molto ampia di strumenti che possono essere impiegati secondo modalità differenti e per costruire percorsi didattici di vario tipo. Per orientarsi all'interno di questo panorama occorre applicare dei criteri che consentano di scegliere, non in base al tipo di tecnologia quanto piuttosto, in funzione dei processi che, attraverso di essa, possono essere attivati. In particolare, in questa sede distingueremo tra le tecnologie per la gestione della conoscenza e le tecnologie per la gestione delle relazioni sociali. Ovviamente le due categorie possono essere integrate per dar luogo a soluzioni complesse in cui la totalità del processo didattico-formativo viene supportata dalle applicazioni tecnologiche.

### **E-learning**

Per ciò che attiene la gestione della conoscenza la prima applicazione che possiamo individuare è l'e-learning. Con questo termine ci si riferisce a: "(...) un nuovo approccio che, sfruttando le proprietà delle tecnologie digitali e utilizzando materiali didattici predisposti per ambienti di apprendimento aperti, flessibili e distribuiti, consente l'erogazione di ambienti di apprendimento ben progettati, incentrati sullo studente, interattivi e di facile uso per tutti, in ogni luogo e in ogni tempo"<sup>1</sup>. All'interno delle piattaforme per l'e-learning, la conoscenza viene gestita e organizzata in funzione degli obiettivi didattici e delle peculiarità dei soggetti in apprendimento. Per questo motivo tali sistemi prendono il nome di Learning Content Management System (LCMS) a sottolineare la funzione gestionale svolta dall'applicazione in particolare per quanto riguarda la conoscenza. Nell'e-learning, come ricorda Kahn, il processo di gestione riguarda lo sviluppo dei contenuti (pianificazione, organizzazione, produzione, validazione) e successivamente l'erogazione e il mantenimento. Nella prima fase pertanto si provvede a definire quali contenuti saranno inseriti nell'ambiente di apprendimento, come saranno organizzati al loro interno, ovvero si sceglierà se seguire gli standard (SCORM, ad esempio) oppure se far prevalere una logica meno strutturata, si individuano i contenuti multimediali da integrare. Operate le scelte opportune, nella fase di produzione la conoscenza viene strutturata sulla base delle scelte precedenti e resa disponibile per la fruizione. Sebbene questo possa sembrare il passaggio più complesso, in realtà, la

---

<sup>1</sup> Università degli Studi di Torino.

gestione successiva e il mantenimento della base di conoscenze costituisce un processo articolato e di grande rilievo per il successo e l'efficacia dell'intervento in e-learning. Infatti, dopo l'erogazione occorre pensare alla gestione delle conoscenze che saranno prodotte dai discenti ed è necessario aggiornare costantemente l'intero impianto informativo.

L'e-learning costituisce una valida soluzione, nell'ambito del lifelong learning, soprattutto in quelle situazioni in cui è opportuno procedere con interventi molto strutturati che richiedono un certo tipo di avvicinamento ai saperi. All'interno dei sistemi di questo tipo, infatti, ciò che conta in particolare è l'approccio al contenuto e la gestione del processo di apprendimento, orientata in particolare alla conoscenza più che alla relazione tra soggetti in apprendimento. Infatti, molte soluzioni di e-learning presentano un approccio individualista, in cui il soggetto apprende autonomamente e solo sporadicamente si relaziona ad altri. Per questo motivo accade spesso che, in fase progettuale, le piattaforme per l'erogazione e la gestione dei contenuti siano integrate con soluzioni tecnologiche che favoriscano il lavoro di gruppo e le interazioni sociali tra discenti.

Come si vedrà in seguito, l'introduzione delle tecnologie del web 2.0 ha contribuito a modificare sostanzialmente questa situazione, orientando gli interventi verso soluzioni più basate sulla flessibilità e, in particolare, su un approccio di tipo costruttivista.

Tuttavia, occorre sottolineare che, dal punto di vista del riconoscimento istituzionale, l'e-learning rappresenta una soluzione valida in quanto permette di rispondere adeguatamente ai requisiti imposti dal Ministero in materia di formazione a distanza e, in particolare, rende possibili forme di monitoraggio e validazione diversamente improponibili.

La scelta di orientare la formazione verso l'e-learning così strutturato oppure verso soluzioni più flessibili dipende, in gran parte, dal contesto di sviluppo e dai bisogni formativi che devono essere soddisfatti. Tuttavia, appare importante sottolineare anche una questione di politica formativa e di economia della formazione. Per quanto concerne il primo aspetto, si fa riferimento alle scelte istituzionali di attivare o non attivare delle vere proprie politiche orientate alla formazione online, dove non solo le scelte sono effettuate sulla base di necessità immediate, ma in funzione di un preciso quadro istituzionale che comprende investimenti importanti sia in termini finanziari sia in termini organizzativi. L'e-learning può avere un senso nel momento in cui l'azienda lo riconosce e si riconosce in esso. Diversamente il rischio è di attivare soluzioni piuttosto onerose che non potranno avere continuità e, conseguentemente, saranno destinate a non produrre risultati positivi. Sul versante economico, va precisato che l'e-learning consente di rispettare alcune condizioni importanti per l'economia della formazione quali: la riusabilità dei contenuti ovvero la possibilità di mantenere valide, attraverso l'aggiornamento, le basi di conoscenza evitando gli onerosi processi di produzione ex novo che caratterizzano molti interventi formativi; la modularità che permette di strutturare i contenuti secondo architetture di volta in volta differenti a seconda delle necessità; la flessibilità, intesa come la capacità dei sistemi di e-learning di essere adattabili a situazioni e contesti diversi. Si tratta di caratteristiche di grande interesse in quanto consentono un ampliamento delle offerte formative diversamente irrealizzabile.

Una corretta valutazione delle soluzioni di e-learning da attivare non può non prendere in considerazione il blended learning<sup>2</sup> inteso come l'integrazione, all'interno dello stesso sistema, di linguaggi, mediatori didattici, contenuti e metodi didattici differenti, in un alternarsi di attività in presenza e a distanza. Il blended learning può comprendere varie soluzioni quali, ad esempio: servizi per la comunicazione sincrona, finalizzati alla riproduzione di situazioni d'aula (live e-learning), sistemi per l'autoapprendimento (self paced learning) e applicazioni integrate per il lavoro cooperativo. Il blended learning consente di ottimizzare le potenzialità della didattica online riducendo l'importanza degli elementi di criticità, quali: il senso di isolamento che può essere vissuto dai partecipanti al corso, la gestione di contenuti che presentano una componente pratica molto elevata, la riduzione dell'attività di tutoring online che spesso costituisce un costo gravoso. La presenza di forme diverse di e-learning implica la necessità di effettuare delle scelte precise nella fase di progettazione che, anche per questo motivo, occupa una posizione rilevante e fondamentale. Le scelte devono essere operate in funzione di una serie di parametri che comprendono: gli obiettivi per cui si intraprende la realizzazione di forme di didattica online; gli obiettivi formativi del corso; il target; le risorse a disposizione sia in termini

---

<sup>2</sup> "Blended learning combines multiple delivery media that are designed to complement each other and promote learning and application-learned behaviour". Singh H., *Building effective blended learning programs*, Issue of «Educational Technology», vol. 43, N° 6, Novembre-Dicembre 2003, pp. 51-54 in Internet: [www.bookstore.com/framework/blended-learning.pdf](http://www.bookstore.com/framework/blended-learning.pdf).

economici sia professionali sia di tempo; il tipo di materiali che si intende erogare attraverso il percorso formativo e, come già accennato in precedenza, il peso dell'e-learning nella politica formativa dell'azienda.

Le descrizioni fornite sin qui consentono una prima riflessione rispetto a uno degli elementi attualmente considerati di grande rilevanza nell'ambito dei processi formativi online ovvero l'interattività. Come noto con questo termine si fa riferimento, essenzialmente, a due situazioni differenti. La prima riguarda le forme di interazione tra il sistema e il soggetto in apprendimento, comprendendo tutte le situazioni in cui l'impianto di e-learning consente al soggetto di svolgere delle attività a cui il sistema stesso risponderà attraverso feedback di varia natura. Un esempio evidente è rappresentato dagli esercizi e dalle varie forme di valutazione rese possibili dalle piattaforme per l'e-learning. Nel secondo caso, l'interattività è riferita agli scambi che i soggetti coinvolti nel processo di apprendimento possono avere tra loro. Comprende, pertanto, la possibilità o meno di lavorare in gruppo, l'opportunità di avere scambi sincroni e asincroni e le varie forme di comunicazione didattica e non rese disponibili attraverso strumenti diversi (lavagne e schermi condivisi, videoconferenze, messaggistica). Mentre sul primo tipo di interattività la maggior parte delle piattaforme oggi disponibili, consente di ottenere ottimi risultati, per ciò che attiene la seconda modalità è innegabile che, nonostante gli strumenti presenti nei diversi sistemi di e-learning, sono ancora evidenti alcune criticità che sembrano, invece, brillantemente risolte nell'ambito delle applicazioni del web 2.0.

### **Gestione delle relazioni: il web 2.0**

Al fine di penetrare immediatamente la logica del web 2.0 riprenderemo la definizione che ne fornisce Wikipedia, uno degli esempi maggiori della nuova tendenza della rete "Il Web 2.0 è una locuzione utilizzata per indicare genericamente uno stato di evoluzione di Internet (e in particolare del World Wide Web), rispetto alla condizione precedente. Si tende ad indicare come Web 2.0 l'insieme di tutte quelle applicazioni online che permettono uno spiccato livello di interazione sito-utente (blog, forum, chat, sistemi quali Wikipedia, Youtube, Facebook, Myspace, Twitter, Gmail, Wordpress, Tripadvisor ecc.). La locuzione pone l'accento sulle differenze rispetto al cosiddetto Web 1.0, diffuso fino agli anni novanta, e composto prevalentemente da siti web statici, senza alcuna possibilità di interazione con l'utente eccetto la normale navigazione tra le pagine, l'uso delle e-mail e l'uso dei motori di ricerca"<sup>3</sup>. Ciò che, in questa sede, interessa maggiormente, della nuova versione del web, è la declinazione verso il sociale ovvero la diffusione di strumenti finalizzati alla gestione delle relazioni tra i soggetti presenti in rete e della loro partecipazione alla costruzione della base di conoscenze. Ad essere al centro dell'attenzione non sono più i contenuti, ma i soggetti e le relazioni che sono in grado di stabilire tra loro. Concetti chiave diventano pertanto quelli di collaborazione, condivisione e comunità. Non è dunque un caso che uno degli elementi fondamentali del web 2.0 sia il sociale network, inteso come: "Partecipazione e relazioni sociali. La tecnologia, la condivisione e l'esperienza applicativa favoriscono lo sviluppo della partecipazione a una nuova vita di community che crea sulla Rete nuove forme di intelligenza collettiva" <sup>3</sup>.

Secondo questo nuovo modello tecnologico, anche gli ambienti destinati all'apprendimento si modificano, rispetto alla logica dell'e-learning, per dare spazio al Personal Learning Environment (PLE) che "contiene sia il deposito complessivo del lavoro svolto e delle conoscenze maturate, sia la fitta rete di connessioni che il soggetto ha intessuto con gli altri" <sup>4</sup>.

Dalla definizione di PLE si evince che la componente umana e sociale occupa, nel web 2.0, un ruolo centrale, non solo in quanto parte attiva nella produzione dei contenuti, ma anche per ciò che attiene la produzione di forme narrative differenti. Le tecnologie, secondo questo approccio, non costituiscono semplicemente uno strumento per lo svolgimento delle attività o un mezzo attraverso cui comunicare e pubblicare materiali di varia natura, ma rappresentano dei linguaggi che svolgono, secondo declinazioni differenti, una funzione pedagogica.

La funzione educativa delle narrazioni è ormai nota e può essere letta da diversi punti di vista. Secondo la pedagogia della narrazione essa è in grado di modellare l'esperienza e quindi di far prendere forma alla "persona". Da un altro punto di vista, quello antropologico, le narrazioni consentono la trasmissione di certe norme e principi funzionali al modellamento dell'identità culturale. Nonostante queste considerazioni può essere naturale chiedersi perché le narrazioni dovrebbero essere in grado di

---

<sup>3</sup> Wikipedia, voce: Web 2.0, [http://it.wikipedia.org/wiki/Web\\_2.0](http://it.wikipedia.org/wiki/Web_2.0).

intervenire sui soggetti individuali e collettivi secondo le modalità definite. Nel rispondere a questo quesito si prendono in considerazione quattro aspetti caratterizzanti le narrazioni:

- **Accessibilità.** Le narrazioni, da sempre, sono facilmente accessibili. Pensiamo alle favole di Esopo, di La Fontaine, di Perrault in cui il linguaggio e la trama accessibili consentivano la trasmissione di un messaggio, la morale, educativo molto forte che facilmente poteva far presa anche su coloro che non avrebbero avuto accesso ad altre forme di insegnamento. Ancora oggi, la gran parte delle narrazioni, da quelle testuali a quelle audiovisive, consente di raggiungere una popolazione molto ampia a prescindere dalla posizione socioeconomica e culturale.
- **Identificazione/empatia.** “la narrazione è un modello molto potente perché favorisce l’immedesimazione, perché è un modello procedurale, perché è una sorta di “pacchetto” preconfezionato che contiene in sé un obiettivo (l’oggetto di valore), la condotta da adottare per raggiungere o per non raggiungere quell’obiettivo (il percorso narrativo) e la valutazione di tale condotta (in termini di sanzione o gratificazione)” 5 .
- **Diffusività.** Le narrazioni hanno un’alta capacità di diffondersi nello spazio e nel tempo. Pensiamo anche solo alle favole citate in precedenza e alla diffusione che hanno conosciuto, non solo in aree geografiche differenti, ma in particolari in tempi molto diversi. Si tratta di forme espressive che rimangono nel tempo consolidando la comunicazione e la trasmissione di certi messaggi.
- **Creatività/immaginazione.** La narrazione costituisce una forma di espressione creativa che, in quanto tale, consente ai soggetti narranti di esprimere sentimenti ed emozioni e di fare affiorare aspetti profondi dell’esperienza emotiva.

Dal connubio tra narrazioni e tecnologie dell’informazione nasce, negli anni ’90 dalle attività di Dana Atchley, il digital storytelling. La sua funzione “ (...) sarebbe quella di aiutare le persone a raccontare storie tratte dalle loro vite attraverso un utilizzo dei media libero da vincoli troppo formali e con l’effetto collaterale di costituire anche una memoria permanente” 6. Da questi primi accenni non è difficile intravedere la funzione educativa e formativa che può esercitare il Digital Storytelling, in contesti differenti e con soggetti diversi. L’aspetto interessante di questa nuova forma di narrazione riguarda la componente tecnologica che, soprattutto con l’introduzione del web 2.0, consente a chiunque di essere autore delle proprie narrazioni e, in particolare, di poterle condividere con altri. Il principio della condivisione e della narrazione condivisa appare particolarmente interessante rispetto a quei contesti in cui l’obiettivo formativo non è concentrato sulla diffusione di contenuti, ma sulla partecipazione collaborativa alla costruzione della conoscenza, così come accade nelle comunità di pratica. Pertanto il “Digital Storytelling, (...), non è solo un prodotto multimediale, ma un vero e proprio processo che non termina con la sua realizzazione ma, come abbiamo visto, si inserisce e continua a vivere in un tessuto formato da attori sociali, artefatti tecnologici e culturali, con precisi fini e intenzionalità, il cui focus rimane essenzialmente quello di condividere significati in un contesto emozionale” 7.

A questo punto occorre definire quali sono gli apparati tecnologici che meglio si prestano al Digital Storytelling. YouTube, una delle applicazioni più note e diffuse del web 2.0, costituisce indubbiamente l’applicazione che meglio aderisce alle caratteristiche del Digital storytelling. Infatti, consente di pubblicare e condividere i propri video in maniera estremamente semplice e accessibile anche a coloro che non hanno particolari competenze tecnologiche. Un’alternativa più strutturata è rappresentata da Livestream<sup>4</sup>, un’applicazione web 2.0 che consente di organizzare, gratuitamente, un canale per la trasmissione di prodotti audiovisivi. Si tratta di una soluzione particolarmente interessante nel caso in cui si desideri disporre di uno spazio specifico, da declinare secondo le proprie necessità. All’interno di questo sistema è possibile gestire sia video già presenti in YouTube, sia video prodotti ad hoc, sia dirette video. L’efficacia di questo sistema consiste, essenzialmente, in tre fattori: A. facilità di impiego; B. possibilità di condivisione con gli utenti della rete; C. opportunità di gestire autonomamente i prodotti audiovisivi.

Un’altra soluzione è rappresentata dal blog, ovvero dai cosiddetti diari elettronici. Attraverso un blog è infatti possibile pubblicare e condividere sia testi, sia prodotti audiovisivi. Anche il blog è facile da realizzare e consente buone forme di interazione tra i soggetti. Tutte queste soluzioni, basate sulla narrazione digitale, possono costituire valide soluzioni formative, soprattutto nel caso in cui l’obiettivo sia partire dall’esperienza dei soggetti, renderla condivisa e su questa costruire il processo

---

<sup>4</sup> <http://www.livestream.com> .

educativo/formativo. Come si evince si tratta di una forma di lifelong learning decisamente differente rispetto a quella prevista nel caso dell'e-learning, differente non solo per le modalità di strutturazione e organizzazione dei contenuti, ma, in particolare, per le modalità secondo cui si articola il processo.

Restando nell'ambito della condivisione delle conoscenze e delle esperienze, il riferimento d'obbligo, sul piano tecnologico, è ai gruppi di Google (Google Groups), una delle varie applicazioni che il famoso motore di ricerca, al suo ingresso nella dimensione 2.0, ha messo a disposizione degli utenti. I gruppi di Google consentono di creare, organizzare e gestire dei veri e propri gruppi di utenti e di attribuire loro uno spazio all'interno del quale attivare discussioni su argomenti specifici, creare pagine web e pubblicare file. All'origine di questo sistema v'è l'idea di creare degli spazi condivisi in rete (in qualche modo spazi che riprendono i concetti chiave dei personal learning environment) all'interno dei quali i soggetti possano esprimersi e produrre conoscenza attraverso le interazioni e gli scambi resi disponibili dagli strumenti del gruppo. Non è difficile intuire le potenzialità che un'applicazione di questo tipo può avere in campo formativo ed educativo. In qualche modo i gruppi di Google rappresentano uno spazio per l'apprendimento collaborativo e una buona soluzione per la gestione di una comunità di pratica.

Un altro tipo di tecnologia, che sta riscuotendo un grande interesse nel campo della formazione e dell'educazione, è rappresentata dai serious game: giochi che riprendono le caratteristiche dei videogiochi, ma con temi e finalità educative e/o formative. Già i videogiochi hanno definito un loro ruolo di grande interesse all'interno dei processi formativi, per via dell'impatto che essi sono in grado di determinare sui processi cognitivi e meta cognitivi dell'apprendimento. A questi vantaggi i serious game aggiungono la possibilità di affrontare argomenti particolarmente delicati, secondo modalità accattivanti e motivanti. In particolare i processi attivati dall'interazione con questo tipo di gioco sono:

- Ricerca e scoperta. Il giocatore deve scoprire come funziona l'ambiente in cui è inserito e ricercare le regole che gli consentiranno di procedere all'interno del gioco.
- Controllo. Gli ambienti videoludici sono estremamente dinamici e questo richiede lo sviluppo di una certa capacità di controllo di una molteplicità di elementi.
- Memorizzazione. Le informazioni che vengono reperite devono essere memorizzate in modo da poter essere utilizzate in tempi diversi.
- Gestione. Occorre organizzare le informazioni in modo da renderle impiegabili efficacemente nel momento opportuno. Pertanto occorre che il soggetto sia in grado di mettere in atto dei processi di selezione delle informazioni e di indicizzazione funzionale a un reperimento successivo.
- Pianificazione. Per risolvere gli enigmi e i problemi che vengono sottoposti al soggetto dal gioco è necessario essere in grado di formulare delle ipotesi (sulla base delle conoscenze acquisite) e definire delle strategie di intervento.
- Verifica. La messa in atto della strategia produce dei feedback che il soggetto deve essere in grado di comprendere, interpretare e impiegare per pianificare le mosse in funzione di un ulteriore avanzamento nel gioco.
- Interazione. I videogiochi propongono personaggi con i quali il soggetto deve interagire in maniera efficace per procedere nel gioco. Le interazioni saranno tanto più positive quanto più il giocatore sarà in grado di entrare in rapporto empatico con l'altro ovvero tanto più riuscirà a conoscere le strategie di pensiero, a prevedere le reazioni e a comprenderne le finalità.

### **Riflessioni conclusive**

La breve carrellata di applicazioni tecnologiche connesse alla nuova realtà web 2.0 se da una parte apre a nuovi scenari educativi e formativi, dall'altra introduce alcune criticità con cui è opportuno confrontarsi, al fine di evitare la scelta di soluzioni poco adatte ai diversi contesti formativi. La prima questione riguarda il digital divide rispetto alle modalità di impiego della rete. Infatti, occorre sottolineare che, sebbene i social network siano oggi molto frequentati, non tutti gli utenti della rete e, in particolare, non tutti i soggetti in formazione sono web 2.0, ovvero sono in grado di confrontarsi con situazioni comunicative, interattive e formative che presentano caratteristiche molto specifiche. Si tratta pertanto di valutare molto bene, in fase di progettazione, l'adeguatezza di queste soluzioni all'utenza coinvolta nel processo formativo.

Le descrizioni fornite sin qui consentono di evidenziare la natura informale dei processi formativi messi in atto attraverso le tecnologie del web 2.0. L'educazione informale ha da tempo fatto il proprio ingresso nel mondo della formazione, tuttavia restano delle perplessità e dei dubbi circa la sostenibilità e la sua efficacia didattica nel trattamento di particolari contenuti. Inoltre, non va sottovalutato il fatto

che la didattica formale ha delle impostazioni che il web 2.0 mina dal profondo. Occorre pertanto domandarsi se queste strutture possono essere perse, se è possibile rinunciarvi, oppure se non sia necessario mettere in atto degli interventi volti a recuperare tali dimensioni onde garantire una completa efficacia delle soluzioni formative individuate. V'è un'ultima considerazione da fare circa la disponibilità dei soggetti a porsi in relazione con altri nella fase di apprendimento. Come noto il lavoro collaborativo, lo scambio e la negoziazione dei contenuti richiedono competenze specifiche e una certa disponibilità che non devono essere date per scontate.

### **Riferimenti Bibliografici**

KAHN B. H.; 2004, *E-learning: progettazione e gestione*, Trento: Erickson, pag. 17.

BRUSCHI B., ERCOLE M.; 2005, *Strategie per l'e-learning*, Roma: Carocci.

GRIVET FOCAIA L.; 2007, *Web 2.0*, Milano: Hoepli, pag. 14.

BONAIUTI G.; 2006, *E-learning 2.0*, Trento: Erickson, pag. 72.

PERISSINOTTO A., BERUTTO S.; 2008, *La soap opera è educativa? Introduzione all'entertainment education secondo il metodo Sabido*, in A. Parola, *Territori mediaeducativi. Scenari, sperimentazioni e progetti nella scuola e nell'extrascuola*, Trento: Erickson, pag. 234

PETRUCCO C., DE ROSSI M.; 2009, *Narrare con il digital storytelling a scuola e nelle organizzazioni*, Roma: Carocci, pag. 54.



Regione Piemonte  
Assessorato Tutela della Salute e Sanità  
Direzione 20 - Sanità

