



A. Fini - M.E. Cigognini

## Web 2.0 e Social Networking

Erickson, Trento, 2009, p. 220

Siamo alla fine del primo decennio del XXI secolo, aprono il loro volume Fini e Cigognini, e la grande varietà di applicazioni così come la loro facilità di utilizzo hanno reso ogni individuo un nodo attivo della rete "capace cioè di partecipare, creare contenuti, mantenere costante la propria presenza digitale, attivare vecchie e nuove relazioni con gli altri nodi della rete" (p.11). Gli ambienti di social networking proliferano, perchè si tratta di forme di partecipazione spontanee, libere e non mediate, ma, sul loro essere strumenti educativi ancora molto c'è da dire. Fini e Cigognini partono dal presupposto, oramai dai più condiviso, che la tecnologia e tutti i suoi strumenti non sono di per sè educativi, per riconfermare al lettore che sta nell'approccio metodologico adottato la possibilità di utilizzare la tecnologia del Web 2.0 per scopi formativi.

Il libro strutturato in quattro importanti capitoli di autori diversi indaga gli approcci alla conoscenza e all'apprendimento in rete in chiave digitale, presenta la comunità di LTEver quale caso di studio di una comunità virtuale di tipo professionale, affronta il tema dell'usabilità degli ambienti di apprendimento tecnologici per la formazione ed infine tratta dell'analisi condotta sulla piattaforma LTEver mediante la Social Network Analysis. Partendo dal concetto di " Società digitale" Cigognini giunge ad affrontare il tema del "connettivismo" come possibile teoria dell'apprendimento dell'era digitale. Un'era in cui il Web diventa rete di persone, oltre che essere rete di siti, rete di contenuti, cioè una rete composta da risorse diverse messe in relazione.

L'esistenza della rete è garantita dall'esistenza delle relazioni, formali o informali che siano, e che nel tempo gli individui (*prosumer*) costruiscono e alimentano. Oggi si parla di



“pratiche sociali” della rete per indicare le folksonomie, i social bookmarking, il social tagging, i social networking, che rappresentano nuove modalità di apprendimento in rete. Pratiche sociali queste che agevolano i processi di acquisizione di competenze complesse e di creazione dell’identità. Sulla possibilità poi di poter “gestire e dosare strategicamente gli aspetti della propria identità” e sulla costruzione di una identità digitale, Cigognini pone l’accento, perchè ritiene che questi siano elementi chiave nei processi di partecipazione e di interazione. È nei social network, dice Cigognini, che ci si costruisce una “reputazione digitale” della propria identità virtuale, fatta di fatti, notizie, citazioni, commenti che viaggiano da un blog ad un altro. Eppure non si può non rilevare che i giovani digitali utilizzano così frequentemente la tecnologia della rete per scaricare, condividere e scambiare risorse multimediali, oppure per chattare e costruire le proprie identità in rete, per aspetti comunicativi e privati, ma molto poco quando si tratta di finalizzare tali attività per processi di apprendimento (formali). Ciò che si realizza attraverso la rete è dunque un apprendimento libero, esplorativo, di tipo esperienziale attraverso prove ed errori (che può andare dalla creazione di un video alla partecipazione ad un gioco, alla personalizzazione della propria pagina in MySpace), ad scambio fra pari costante e ripetuto nel tempo. I giovani maturano così nuove competenze o meglio meta-competenze, esercitano il senso critico e il pensiero creativo nei processi di rete (come collaborare, creare e ricreare), imparano ad accettare l’incertezza o l’ambiguità tipiche di un ambiente olistico.

Sono stati i nuovi media a modellare le dimensioni sociali dei processi di apprendimento dei giovani digitali, ponendo educatori, genitori e politici di fronte a nuove sfide. Cigognini per spiegare come avvengono i processi di apprendimento nella società digitale parte dal connettivismo di Siemens e cita: “conoscere, apprendere e collaborare sono processi sociali e relazionali che nello spazio mediato e interconnesso della rete si connotano con dinamiche specifiche, fino a riformularne i caratteri” (p.34), “Il connettivismo di Siemens (200) ha l’intento di valorizzare più pienamente le peculiarità e la natura relazionale dei processi di conoscenza che avvengono negli ambienti digitali” (p.35). Ma non dimentica le tante critiche che a questo approccio vari autori hanno avanzato o perchè troppo focalizzato sugli aspetti tecnici e tecnologici o perchè ancora privo di una visione degli apprendimenti centrata sul network.

A questo punto vale la pena chiedersi se e come il mondo del Web 2.0 possa risultare utile per l’apprendimento in un’ottica di formazione continua. Nel tentativo di dare una risposta a questa domanda Fini ci suggerisce di non dimenticare che la dialettica identitaria sulla rete può essere descritta come una dinamica che si svolge attraverso differenti livelli: dalla *soggettività*, al *gruppo*, al *network*, al *collettivo*. Fini ci dice che in corrispondenza del livello *soggettività* vi è “la necessità di usufruire di spazi e ambienti di produzione personale, luoghi in cui rispettare la propria identità” (p.49). In passato erano i diari, gli epistolari, i taccuini, oggi sono i blog, come molti altri strumenti di social software, in cui privato e pubblico si intersecano e confondono, a spostare il soggetto da una dimensione più privata a una più sociale in cui l’identità si forma. Il *gruppo*, e il conseguente lavoro collaborativo in rete, assumono invece una significativa importanza nell’e-learning. Qui è l’intenzionalità e la presenza di obiettivi ben definiti e condivisi a fare di un insieme di soggetti un *gruppo*, e poi un *network* quando si riesce a mettere in connessione individui che condividono un qualche interesse, che mirano ad accrescere la propria reputazione e che hanno un forte desiderio di connessione. Ma l’elemento che più degli altri caratterizza la rete sono i cosiddetti *collettivi*, spazio ideale per la serendipity. Ogni utente della rete scrive, commenta, tagga, genera cioè sempre nuova conoscenza, contribuendo così ad arricchire l’intera collettività e non solo un gruppo o un network definito di persone. Fini avanza l’ipotesi che i tre livelli “possano interagire nella vita quotidiana del nostro networked lifelong learner rispondendo al meglio, ognuno per le proprie caratteristiche, alle diverse istanze che l’individuo avanza durante il suo percorso di apprendimento continuo” (p.52). Ecco allora che la necessità di porre l’individuo al centro del processo di apprendimento ha portato alla nascita dei Personal Learning Environment (PLE) intesi come centri operativi posseduti, gestiti e controllati interamente dallo studente, e capaci di interagire sia con sistemi esterni connessi con attività formative istituzionalizzate, sia con sistemi e servizi web che rappresentano l’area dell’apprendimento informale. Secondo questa visione il livello *gruppo* si colloca nell’ambito dei sistemi di social network-



king come strato intermedio tra sistemi istituzionali formali e quelli informali a formare con i *collettivi* appunto i PLE.

Certamente chiedersi se e in che misura il mondo 2.0 consente significative opportunità di apprendimento è inevitabile. Fini affronta questo quesito riportando lo studio di un caso di esperienza di e-learning 2.0 svolto in un contesto postuniversitario. Si tratta di una comunità online di insegnanti interessati al tema delle tecnologie per l'apprendimento ed inseriti all'interno del progetto LTEver. LTEver, sviluppato con Elgg, è stato pensato come un social network professionale basato sostanzialmente sulla riflessione nata dalle narrazioni fatte dagli stessi partecipanti sulla piattaforma. Sono state queste narrazioni gli "oggetti sociali" che, in questo progetto, hanno svolto il compito di mediazione dei legami personali.

Gli interventi formativi che intendono integrare social networking e lifelong learning non possono allora che assumere la forma integrata di azioni di e-learning informale, e-learning formale e formazione in presenza, anche nell'ottica del superamento di difficoltà connesse al digital divide o alla formazione "formalizzabile" (linguistica o multimediale) che è l'unica possibile in rete.

È parlando di Web 2.0 e di tutti gli strumenti in esso presenti, che si inserisce l'intervento di Sara Rigutti e Gisella Paoletti che affrontano il problema dell'usabilità del Web. Oggi si discute molto se e come il Web e in particolare il Web 2.0 possono costituire strumenti efficienti ed efficaci per la formazione continua. Ma quando si parla degli ambienti tecnologici per la formazione online non si può trascurare il problema della loro usabilità perchè è questo che determina il grado di avvicinamento di utenti anche non esperti alle potenzialità formative del Web. Anche se oramai siamo ampiamente abituati ad utilizzare strumenti tecnologici (cellulari, palmari, navigatori, PC) per comunicare ed interagire, non ci si può dimenticare che l'interazione uomo-macchina è mediata da una interfaccia che "deve essere non solo fisicamente compatibile con le caratteristiche della percezione e dell'azione umana, ma deve essere anche cognitivamente compatibile con le caratteristiche della comunicazione, della memoria e della soluzione di problemi umani" (Hammond et al., 1987). In un mondo tecnologicamente ideale, tutte le interfacce dovrebbero essere così chiare e intuitive da non richiedere la consultazione di manuali. Si tratta di eliminare ogni sforzo di adattamento umano alla tecnologia, spostando intelligentemente tutto il carico dell'interazione sul sistema. Il Web 2.0 attribuendo all'utente il duplice ruolo di produttore e fruitore, ha portato alla proliferazione nella rete di contenuti ed applicazioni mediante le quali è possibile condividere, produrre e distribuire questi contenuti. Il problema dell'usabilità va dunque a interessare due tipologie di sistemi:

- gli strumenti di authoring attraverso i quali gli utenti creano le loro interfacce;
- le interfacce create dagli utenti.

Per entrambe le tipologie di sistemi, ricordano Rigutti e Paoletti, dovrebbero valere le medesime linee guida definite da Nielsen. Prendendo spunto proprio da queste linee guida, i due autori, analizzano alcune applicazioni/interfacce Web (come Blogger e LTEver) per rilevare che gli errori di usabilità più comunemente riscontrati riguardano in primis problemi di tipo cognitivo, ma anche le modalità di gestione e presentazione dei contenuti e i sistemi di navigazioni in essi implementati (non sempre coerenti, prevedibili o semplici da usare). Le linee guida sull'usabilità ci dicono ad. es. che l'utente web dovrebbe poter raggiungere l'obiettivo informativo in soli tre clic. Ed ecco che se osserviamo attentamente la home page di molte applicazioni che consentono di creare un proprio blog notiamo che anche queste promettono che in soli tre passi è possibile raggiungere l'obiettivo. Ovviamente è da verificato il grado di efficacia ed efficienza con cui si raggiunge questo obiettivo. Serve dunque uno sforzo maggiore da parte dei progettisti per pensare ed implementare effettivamente applicazioni Web 2.0 rispondenti alle oramai standardizzate linee guida dell'usabilità Web, cosa che però deve necessariamente valere sia per gli strumenti di authoring che per le interfacce create dagli utenti mediante tali sistemi.

L'ultima parte del libro a cura di Elvis Mazzoni e Paola Ponti ci consente di affrontare il Social Network dalla prospettiva delle dinamiche relazionali che al loro interno si verificano. Mazzoni e Ponti spinti da questa curiosità hanno esaminato LTEver con l'obiettivo di ricavare spunti per l'utilizzo di tale "strumento" in un'ottica di lifelong learning. Sono state analizzate le modalità di accesso alla piattaforma (dapprima affidata ad autorizzazione



dell'amministratore e poi lasciata alla libera registrazione di nuovi utenti), poi l'attività di moderazione (prima affidata all'amministratore e poi autonomamente gestita da ciascun membro del social network), ed infine gli aspetti relazionali instaurarsi all'interno di LTE-ver in termini di contatti (amici) che costituiscono una sorta di vicinato preferenziale, e di commenti cioè pensieri, idee, argomentazioni postati sui diversi blog.

Interessante è l'analisi dei dati condotta in primis da un punto di vista prettamente quantitativo e successivamente sui dati elaborati tramite la Social Network Analysis (SNA). L'esperienza risulta interessante perchè mette in evidenza alcune necessità che i sistemi di social networking devono garantire quando utilizzati per azioni di lifelong learning e che così possiamo riassumere:

- poichè i social networking si popolano sempre più di nuovi partecipanti è necessario attivare azioni capaci di integrare sempre più adeguatamente i nuovi utenti al gruppo preesistente;
- è necessario incrementare il grado di condivisone dell'obiettivo del network che deve essere collettivamente perseguito;
- il network deve prevedere la presenza costante di un animatore della comunità che sia capace di mantenere attiva l'interazione all'interno della rete di comunità.

Solo la presenza di queste condizioni può garantire migliori performance al sistema di social networking.

*Maria Grazia Celentano*