

# E-LEARNING

& Knowledge Management

Anno I n. 1 Marzo-Aprile 2004

Tribunale di Roma 29.3.04 N° 120/04 Spedizione in A. P.  
Comma 20, Lett. B Art. 2, L. 23/12/96 n. 662 Filiale Roma • € 5,00

La "crisi" italiana  
dell'e-learning:  
un'occasione  
perduta?

Intervista a  
Lucio Stanca:  
Il valore  
dell'e-learning

Università  
telematiche:  
università  
lontane?

La scuola  
cresce grazie  
all'E-learning

E-learning:  
la rivoluzione  
annunciata  
è realmente  
arrivata

## E-LEARNING E NUOVE TECNOLOGIE



Il Programma Cisco Networking Academy come esperienza di successo internazionale. In un mondo che cambia e si rinnova sempre più velocemente, l'unica strada percorribile per garantire l'accesso alle nuove tecnologie è trovare forme alternative ai processi di formazione più tradizionali.

**M**etodologie accessibili a sempre più persone, indipendentemente dal fattore geografico, contenuti facilmente rinnovabili e aggiornabili, percorsi personalizzabili ed altamente professionalizzanti, queste sono le qualità specifiche della nuova frontiera dell'apprendimento. In una parola: e-learning, apprendimento elettronico, fondato sull'utilizzo complementare di nuove tecnologie multimediali e di Internet. In questo modo grazie alle tecnologie multimediali si ottiene una facile replicabilità dell'offerta formativa, e allo stesso tempo grazie a Internet si abbattano le distanze geografiche e sociali. L'e-learning è senza dubbio la soluzione più efficace per garantire la diffusione più ampia e rapida di nuove conoscenze.

E così è stato quando Cisco Systems, fornitore leader di networking per Internet, a metà degli anni novanta si è trovata di fronte al problema dello "skill shortage" ovvero la mancanza di competenza specifiche sulle nuove tecnologie come conseguenza della rapida crescita di Internet. Queste condizioni hanno alimentato il fenomeno del "digital divide", il divario digitale quale limite alla possibilità di inserirsi nel mercato del lavoro. Come spesso ama ricordare Kevin Warner, worldwide education manager della Cisco, in quegli anni università, scuole, centri di formazione chiamavano continuamente l'azienda da ogni angolo degli Stati Uniti perché ci fos-

se sempre un esperto Cisco pronto a organizzare seminari e corsi. Presto queste richieste si rivelarono impossibili da soddisfare e la scelta obbligata fu chiara: l'e-learning. Un modello di formazione facilmente replicabile e aggiornabile da estendere a quante più persone nel minor tempo possibile. Fu così che Cisco realizzò un intero percorso di formazione sul proprio know how maturato in anni di esperienza nella progettazione e nella gestione delle infrastrutture di rete, finalizzato al conseguimento della CCNA (Cisco Certified Network Associate), una certificazione aziendale riconosciuta a livello internazionale sul mercato del lavoro. A questi contenuti fu associata una piattaforma e-learning realizzata ad hoc per gestire in modo elettronico tutte le fasi dell'apprendimento e dell'insegnamento (Academy Connection). Un vero e proprio pacchetto "chiavi in mano" dato gratuitamente a università, scuole, centri di formazione, più in generale a tutte le realtà no profit del mondo dell'istruzione con l'obiettivo condiviso di formare gli esperti di amministrazione delle reti di calcolatori. Era il 1997 quando fu lanciato ufficialmente il **Programma Cisco Networking Academy** (<http://cisco.netacad.net>), la proposta formativa no-profit di E-learning di Cisco sul networking. Il successo fu immediato: 67 tra scuole e università statunitensi aderirono immediatamente al programma. Oggi sono oltre 10.000 le academy, così vengono chiamati i cen-

tri Cisco, che in 152 Paesi del mondo offrono a quasi 500.000 studenti l'anno la possibilità di formarsi sulla piattaforma Cisco. Sono bastati solo 7 anni per diffondere in tutto il mondo un programma di formazione la cui qualità e l'aggiornamento dei contenuti continuano ad essere garantiti dalla stessa Cisco attraverso l'applicazione di un piano di qualità, il "Quality Assurance Plan". La *mission* di Cisco si traduce nel far sì che la formazione sulle reti si trasferisca sul territorio per incrementare il numero di persone qualificate e portare nelle aziende di qualsiasi dimensione l'ottimizzazione dei processi attraverso l'uso della tecnologia. Il come sia stato possibile raggiungere questi straordinari risultati in così poco tempo, è molto semplice: Cisco istruisce i docenti dei Cisco Academy Training Centers (CATC), che a loro volta formano i docenti delle regional Academy, che a loro volta formano i docenti delle Local Academy, in un sistema a cascata che arriva fino all'utente finale, lo studente. Il programma poi tramite il medesimo modello organizzativo, nel corso degli anni è cresciuto ed ha allargato la proposta formativa. Oggi sono disponibili sia corsi di introduzione al corso originario CCNA, sia corsi più avanzati, tutti finalizzati al conseguimento di precise certificazioni aziendali (CCNP, CompTIA, ecc.), in modo tale da garantire una formazione completa sulle competenze del settore ICT (Information Communication Technology). In Italia (<http://www.netacad.it>) il programma Cisco è approdato nel 1999 e in poco più di quattro anni ha sperimentato una crescita eccezionale: la comunità italiana ormai conta 450 academy presso le quali quasi 700 docenti qualificati coinvolgono nei corsi Cisco oltre 6000 studenti l'anno. Si contano scuole medie e superiori, università, enti pubblici e centri di formazione professionale, tutti diversi tra loro, ma uniti nel

## EVIDENZA

### **IL PROGRAMMA CISCO NETWORKING ACADEMY UTILIZZA L'E-LEARNING PER PERMETTERE L'APPRENDIMENTO DEGLI STUDENTI SENZA LIMITAZIONI DI TEMPO E DI SPAZIO, GARANTENDO ALLO STESSO TEMPO UN RITMO PERSONALIZZATO**

proporre su tutto il territorio nazionale la stessa formazione del Networking Academy. Ma quali sono le caratteristiche distintive di questa singolare proposta educativa? Il Programma Cisco Networking Academy utilizza l'e-learning per permettere l'apprendimento degli studenti senza limitazioni di tempo e di spazio, garantendo allo stesso tempo un ritmo personalizzato: momenti di lezione frontale, di esercitazioni di laboratorio e di autoapprendimento, anche in modalità di distance learning. Il Networking Academy nello specifico si fonda su un modello di insegnamento elettronico che utilizza contenuti didattici con sistemi di supporto avanzati web, quali la valutazione del profitto degli studenti, test online, formazione e supporto degli istruttori anche in esercitazioni di laboratorio reali e simulate, in presenza o in remoto. Grazie a queste risorse didattiche i ruoli si invertono: è lo studente che si trova al centro del processo di apprendimento e per questo viene responsabilizzato sullo stato di avanzamento, mentre al docente viene assegnato il delicato compito di assisterlo e guidarlo per tutto l'iter formativo. Quindi non solo il docente, ma soprattutto lo studente ha la possibilità di monitorare costantemente la progressione dell'apprendimento attraverso opportuni test online intermedi e finali. Altra importante peculiarità del programma Cisco è il "learning by doing" ovvero la forte componente di esercitazione pratica sugli apparati di rete. Il corso non può e non deve essere solo teorico, bensì deve permettere agli studenti di acquisire quelle competenze che le aziende richiedono. Non mere nozioni quindi, ma reali capacità che mettono nelle condizioni gli studenti che terminano il corso non solo di sapere, ma soprattutto, di saper fare. Nel caso specifico del Networking Academy, sapere configurare, installare e realizza-

**Il Networking Academy è parte integrante della strategia di Corporate Social Responsibility di Cisco Systems e si propone di dare la possibilità di accesso all'Information Communication Technology a quelle fasce di utenti che più di altri hanno difficoltà ad accedervi.**

re reti informatiche.

L'attività didattica svolta in presenza diventa quindi insostituibile e fondamentale e ci fa comprendere quanto sia sbagliato utilizzare il termine "distance learning" come sinonimo di e-learning.

La formazione a distanza è solo una delle modalità di apprendimento previste dall'e-learning e risulta efficace quando l'obiettivo della formazione quanto più si avvicina all'addestramento. Non funziona invece quando il fine è l'acquisizione di competenze specifiche sia trasversali (soft skills) sia tecniche e verticali, dove la componente pratica diventa determinante e imprescindibile. Il successo del programma Cisco Networking Academy si fonda infatti su modello cosiddetto "blended", o misto, fatto sia di momenti di apprendimento in aula, in presenza dei docenti e di compagni di corso con i quali collaborare e lavorare insieme, sia di momenti in autoapprendimento. Questo approccio ha permesso di estendere il programma Cisco praticamente a chiunque e garantire il raggiungimento del risultato finale, una certificazione aziendale internazionale che certifica nel dettaglio le competenze acquisite e che soprattutto hanno un valore commerciale immediatamente spendibile sul mercato.

Il Networking Academy è parte integrante della strategia di Corporate Social Responsibility di Cisco Systems e si propone di dare la possibilità di accesso all'Information Communication Technology a quelle fasce di utenti che più di altri hanno difficoltà ad accedervi. Un chiaro esempio è rappresentato dall'iniziativa Least Development Countries: Cisco, con la collaborazione delle Nazioni Unite, ha finanziato la realizzazione di Networking Academy in 24 Paesi meno sviluppati. Gli studenti di questi Stati hanno ora la possibilità di accedere alla formazione come gli altri studenti di altre parti del mondo e possono sia beneficiare di migliori prospettive occupazionali sia contribuire allo sviluppo tecnologico ed economico dei propri Paesi. A questo proposito Mark Malloch Brown, amministratore del programma di sviluppo delle Nazioni Unite ha dichiarato: "La più grande delle sfide e del-

le opportunità per il nuovo millennio è rappresentata dal cercare di estendere al terzo mondo i vantaggi apportati dalla rivoluzione informatica. Ecco perché il programma di sviluppo delle Nazioni Unite è orgoglioso di lavorare in concerto con Cisco e di muovere i primi passi per sviluppare nuove Networking Academy in paesi in via di sviluppo".

Oltre a questo progetto il Networking Academy si propone di favorire l'accesso delle donne, spesso escluse dal settore dell'ICT, alle nuove tecnologie grazie al Gender Initiative. Oltre a questi due casi, gli sforzi sono rivolti a estendere l'educazione tecnologica Cisco anche a categorie di utenti che si trovano in una condizione di disagio sociale quali ad esempio i disabili, i disoccupati e i detenuti. E proprio in merito ai detenuti, l'Italia ha realizzato il progetto Networking Academy più rappresentativo e di successo in Europa presso la Casa di reclusione di Bollate, a Milano. Anche in questo caso grazie all'E-learning si è potuto estendere all'interno di un carcere l'intero percorso Cisco a detenuti che fino a un anno fa a mala pena sapevano usare il computer e che ora stanno diventando degli esperti di sicurezza informatica. Meriti quindi di Internet e delle nuove tecnologie applicate alla formazione che fanno dell'E-learning un'ottima ed efficace soluzione educativa che trova nella flessibilità e nella capacità di adattarsi a diverse esigenze e contesti, i suoi punti di forza maggiori.

Internet e l'istruzione infatti, come ricorda spesso il CEO di Cisco Systems John Chambers, sono i due tra i più importanti "equalizzatori" sociali in grado di offrire a tutti, indipendentemente dal Paese di residenza, le stesse opportunità e la possibilità di competere su base paritaria. L'obiettivo comune è che quindi grazie ai benefici dell'E-learning si realizzi l'auspicio formulato dal Consiglio Europeo ovvero che nel 2010 l'Europa dovrebbe diventare "l'economia basata sulla conoscenza più competitiva e dinamica del mondo, in grado di raggiungere una crescita economica sostenibile, con una più ampia e migliore occupazione e una migliore coesione sociale". ■