

Gli strumenti interattivi sincroni ed asincroni nell'online learning

Di Alessandro Carrera, **Sdila**b****

Diverse sono le forme di comunicazione interpersonale che possono essere attivate su una rete di computer, sia nel caso di comunicazione differita che non. Tale comunicazione può essere di tre tipi: uno-a-uno; uno-a-molti; molti-a-molti.

Nel primo caso, si parla di messaggistica personale, negli altri due di "conferencing". A seconda del tipo di comunicazione instaurata, saranno differenti i mezzi utilizzati [Trentin, 1995]. Innanzitutto risulta necessaria una distinzione tra strumenti d'interazione di tipo sincrono ed asincrono: i primi permettono di stabilire connessioni in "real time" tra *tutor* e discenti, consentendo loro di poter comunicare utilizzando risorse condivise in Rete (ad esempio: chat, videoconferenza, etc.); i secondi rivestono importanza come strumenti preposti per favorire la comunicazione con il tutor e tra i formandi stessi in modo differito nel tempo (ad esempio via *forum*, *e-mail*, ecc.)

L'interazione sincrona

Citando Trentin [Trentin, 1993], uno dei massimi studiosi in materia di comunicazione mediata dal computer, possiamo paragonare la chat ad una normalissima telefonata, solamente che, al posto del telefono, per dialogare si utilizza una tastiera.

La comunicazione sincrona, identificata più spesso appunto dal termine **chat**, consiste in una comunicazione tra utenti "remoti", ovvero non presenti fisicamente nello stesso luogo, che avviene in tempo reale ed è attuata con una modalità molto semplice: ciascun interlocutore ha a disposizione una finestra sul video, che può comprendere da una a più righe, in cui inserire i propri messaggi testuali; analogamente, egli usufruisce d'uno spazio in cui vengono visualizzati i messaggi di tutti i partecipanti alla "conversazione".

Gli strumenti più comuni attraverso cui prende forma quest'interazione sono le chat e le videoconferenze. Si sta inoltre affacciando anche un'altra tipologia di tramite tecnologico che è solo agli albori, la quale dà la possibilità d'effettuare telefonate via Internet utilizzando la stessa linea del telefono attraverso cui si sta navigando, cosa che invece non era possibile fino a poco tempo addietro, se non disponendo di una connessione cosiddetta "veloce" o a banda larga.

Oltre alla condivisione d'uno spazio in cui inserire i propri interventi, presente in tutti i sistemi di "IRC" (Internet Relay Chat), alcuni software per il "chatting"

prevedono l'utilizzo d'applicazioni più complesse, come nel caso di "NetMeeting", di Microsoft.

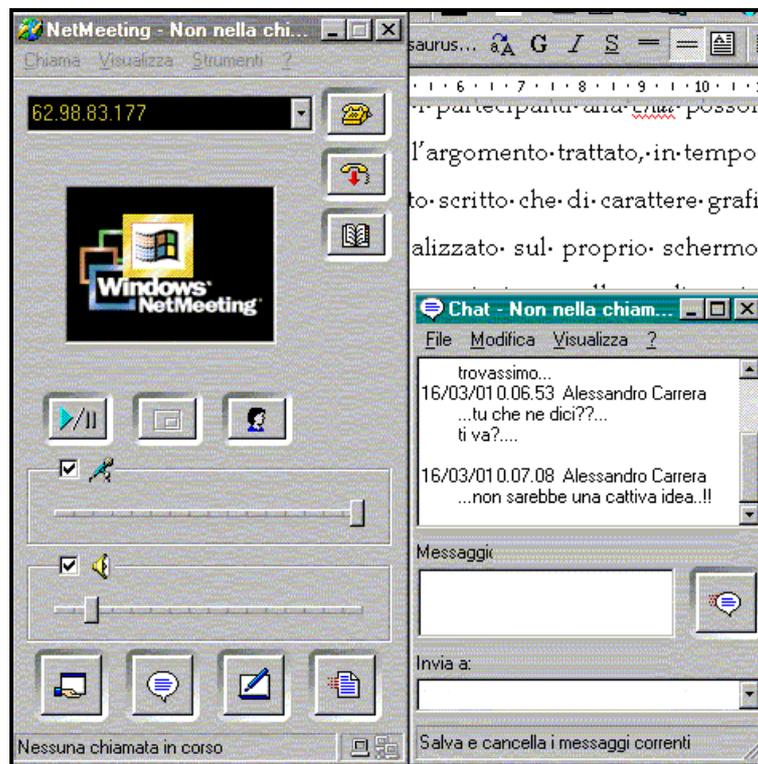


Fig. 1 - l'interfaccia del software "NetMeeting" di Microsoft.

Tali programmi permettono la condivisione di una vera e propria "lavagna", sulla quale tutti i partecipanti alla chat possono inserire i loro contributi, relativamente all'argomento trattato, in tempo reale, sia che si tratti semplicemente di testo scritto che di carattere grafico. In tal modo, tutti possono vedere visualizzato sul proprio schermo l'oggetto della discussione in "real time", partecipare alla realizzazione di un dato progetto o intervenire per proporre immediatamente all'attenzione degli altri il loro punto di vista o una loro proposta specifica.

Non solo, ma v'è pure la possibilità di scambiarsi file, inviando alla persona interessata un "attachement", ossia un allegato, che può vedere dopo pochi istanti dalla sua postazione remota, e sul quale, poi, è così possibile confrontarsi.

In tal modo viene offerta a tutti la possibilità di sviluppare capacità relazionali e di confronto nuove rispetto all'insegnamento e la formazione tradizionale e di farlo in tempo reale ed in modo diretto con gli altri discenti.

Nella maggior parte degli studi, effettuati su corsi online [Mandelli, 1999], s'è rilevato come la chat sia uno strumento comunicativo utilizzato dai corsisti anche al

di fuori dei momenti programmati d'incontro con il tutor. Questo sta a sottolineare come il tramite comunicativo sia ben accetto soprattutto per il suo carattere prettamente informale e per la capacità di favorire l'instaurarsi di situazioni d'interazione spontanea e di scambio d'idee tra discenti, proprio come potrebbe avvenire in una classe "reale". Tuttavia, ciò avviene, nella maggior parte dei casi, quando i corsisti sono verso la fine del corso ed hanno quindi acquisito una certa dimestichezza con i mezzi multimediali. Al contrario, all'inizio del percorso di formazione, uno dei problemi rilevato con maggior frequenza e che risulta molto sentito dai partecipanti, è il senso di "spersonalizzazione" molto forte, che consiste nella mancanza totale o quasi del contatto diretto, visivo, "face-to-face" con l'interlocutore, che esso sia indifferentemente l'insegnante, il tutor o un altro discente. Per supplire a tale inconveniente, s'è cominciato ad utilizzare anche nel mondo della formazione online il sistema di videoconferenza: esso consiste nella possibilità d'interagire con una persona tramite una web-cam che riproduce sulla postazione remota del discente l'immagine dell'oratore associata al parlato, sempre tramite la finestra di un semplice software (come NetMeeting, già nominato precedentemente).

All'utente è data la possibilità di sentire e vedere chi gli sta parlando, e ciò permette di limitare l'impersonalità ed il senso di distacco che si avverte per l'intermediazione dei rapporti umani tramite Internet.

Il tipo di comunicazione possibile è spesso "top-down", ma può anche essere bidirezionale. È del primo tipo quando non è data facoltà a chi si trova in accesso remoto d'intervenire con domande o quant'altro, ma si limita ad ascoltare colui che parla, rimanendo un utilizzatore passivo di contenuti. Si può invece parlare di un canale comunicativo di tipo bidirezionale nel caso in cui il rapporto si sviluppi nei due sensi, cioè al discente collegato in remoto sia data un'effettiva possibilità di partecipare. Egli può allora sollevare degli argomenti di discussione o chiedere chiarimenti o spiegazioni all'intervistato, e in più tutti gli altri partecipanti divengono parte attiva della discussione. In questo caso, con colui che parla (tutor o insegnante che sia) il discente può realmente interagire [Feenberg, 1997]. Egli può sottoporre delle proprie domande e ascoltare quelle degli altri, ricevendo delle risposte immediate e quindi sentendosi parte attiva del proprio processo di formazione.

La forza del sistema di videoconferenza consiste nella possibilità di conservare uguale, rispetto al sistema tradizionale d'insegnamento, le potenzialità della mimica, del linguaggio del corpo, dell'espressività del viso, e della gestualità di trasmettere segnali e di mantenere elevata così la soglia d'attenzione nel discente.

Tali aspetti non vengono così persi nell'online learning, ma sono ripensati, valorizzati e riproposti sotto nuove forme tecnologiche dagli strumenti multimediali utilizzati.

L'interazione asincrona

Per descrivere la comunicazione asincrona, si può ricorrere ancora una volta ad un paragone di Trentin [Trentin, 1995], il quale dice: "...se vogliamo usare l'analogia con le conversazioni telefoniche, la comunicazione asincrona può essere immaginata come l'interazione tra due segreterie telefoniche, ammesso che ciò sia possibile, in cui gli utenti pre-registrano i loro messaggi...in questo caso non è più necessario che i due o più interlocutori siano presenti contemporaneamente nelle vicinanze del telefono, ma essi possono anche essere collegati non simultaneamente".

La principale caratteristica della comunicazione differita è rappresentata, quindi, dalla possibilità d'abbattere le barriere spazio-temporali; ciò significa che, oltre a consentire un rapido scambio tra interlocutori anche molto distanti tra loro, essa permette d'instaurare una conversazione libera da problemi relativi all'orario, cosa che invece costituisce un limite della comunicazione sincrona. Ogni discente può decidere autonomamente quando studiare il materiale didattico, effettuare i collegamenti per prelevare, spedire, leggere e comporre i messaggi; l'utente può scegliere, nell'arco della giornata o della settimana, i periodi più adatti in modo da far conciliare i propri impegni personali o professionali con il tempo da dedicare alle attività previste dal corso [Margiotta, 1999].

L'interazione asincrona si basa su un'attività di spedizione e ricezione di messaggi paragonabile a quella che avviene utilizzando il servizio postale, con le seguenti differenze: innanzitutto il messaggio è di tipo elettronico, la cosiddetta "**e-mail**", ed il suo recapito è molto veloce, spesso quasi istantaneo; la circolazione di tali messaggi può essere inoltre organizzata per aree d'interesse ed essi possono essere inviati ad un singolo utente o a più utenti contemporaneamente, creando così dei gruppi d'interesse o di discussione su argomenti di volta in volta diversi, in cui ognuno può esporre i propri punti di vista e rispondere agli interventi d'altri membri del gruppo.

Ecco in dettaglio i differenti strumenti e tipologie d'interazione asincrona.

Innanzitutto abbiamo il sistema di posta elettronica, la "**mailbox**", utilizzato per la comunicazione tra tutor e discenti. Esso permette una comunicazione differita nel tempo, e spesso viene utilizzato come sostituto del tradizionale orario di

ricevimento, in cui si ha l'incontro di persona tra insegnante e studente, solo che l'incontro non avviene fisicamente ma tramite un messaggio elettronico.

Al tutor spetta l'onere d'impegnarsi a rispondere alle e-mail che gli arrivano, solitamente assicurando un determinato tempo di risposta, oppure mettendo a disposizione degli orari in cui s'è certi che esse verranno lette. I messaggi possono essere di differente lunghezza, contenere o meno file allegati sia di altri documenti che in formati video e audio; soprattutto, le e-mail possono essere indirizzate contemporaneamente a più individui. Tale potenzialità viene solitamente sfruttata tramite la costituzione di "**mailing-list**", che sono liste di discussione che trattano di un particolare argomento. In tal modo si creano dei gruppi d'interesse, in cui ogni membro partecipa alla discussione e invia e riceve da tutti i partecipanti i propri contributi.

Ad uno scopo differente tende lo strumento del "**forum**"; esso consiste in uno spazio virtuale condiviso, in cui tutor e discenti inseriscono i loro messaggi relativamente ad una questione o ad una proposta sollevata. È un momento importante che sprona alla partecipazione collettiva ed all'espressione delle proprie idee, permettendo l'accesso in tempi che ognuno può decidere e gestire, e al contempo assicura la visibilità dei propri messaggi a tutti.

Indirizzo <http://157.138.182.5/sdilatlab/forumsdilatlab.nsf>

[Nuovo Messaggio](#) [Ricerca](#)

Tutti i Documenti

Date ▲	Topic
03/01/2001	che bello!! (Raquel)
02/25/2001 ▼	...chattando... (Alessandro (yeya))
	R...chattando... (Nicola Previati 02/28)
02/25/2001	spaziale! (Beatrice Santoro)
02/20/2001	Sdilatlab è "on track"!!! (Giorgio Luxardo)
02/16/2001	Bel lavoro... (Silvano Fabris)
02/15/2001	Pagina EVENTI e BIBLIOGRAFIA online! (Nicola Previati)
02/04/2001	pagina eventi presto online! (Alessandro Inio)
01/24/2001	greetings (Fabio Carraro)
01/22/2001	e bravi!!!!!!!!!!!! (annalisa pol)
01/18/2001	Complimenti (Marco Bettiol)
01/18/2001	complimenti! (Eleonora Di Maria)

[Tutti i Documenti](#)
[Per Autore](#)
[Per Categoria](#)
[Messaggi Precedenti](#)

[Home SdiLab](#)

Fig. 2 - Schermata esemplificativa di un forum (Fonte: www.sdilatlab.net).

Tali messaggi sono collegati tra loro, nel senso che la domanda originaria è collegata con tutte le risposte ad essa inerenti, le quali sono disposte in modo gerarchico. I collegamenti possono essere visionati per autore, categoria, ordine cronologico. Anche in questo caso, immagini digitali e documenti vari possono

essere allegati ai messaggi, permettendo in tal modo la distribuzione di materiale ai discenti ed incentivando la condivisione d'informazioni e progetti tra gruppi di utenti. Lo strumento del forum fornisce agli studenti l'opportunità di gestire una discussione, per merito dell'assenza di vincoli temporali nei quali predisporre il proprio intervento.

La fondamentale differenza tra un'aula ed un forum risiede nel momento in cui inizia una discussione: nel classico seminario, essa inizia con il professore che ne stabilisce anche l'agenda; nel forum, sono i discenti stessi a definire l'agenda così che, quando il professore/tutor partecipa, lo fa più da interlocutore alla pari che da protagonista assoluto. Tra l'altro, nel forum la discussione è aperta a tutti gli studenti, che possono porre le loro idee all'intero del gruppo, trovando così altre persone che condividono gli stessi interessi.

Le tipologie possibili sono molte, in relazione agli interessi del corso. Si possono avere forum:

- di **classe**, in cui l'accesso è consentito solo ai discenti di quel particolare corso;
- di **corso**, nel caso in cui i percorsi proposti siano numerosi, e anche in questo caso l'accesso è consentito ai partecipanti ad un determinato percorso formativo;
- **pubblici**, di tipo trasversale rispetto alla composizione di una classe, nei quali l'accesso è moderato da un *tutor* esperto nella materia trattata o sull'oggetto della discussione.

Simili, ma con un'idea di sottofondo differente, sono le "bacheche virtuali", le quali replicano in tutto e per tutto la funzione di quelle reali. In esse vi saranno comunicazioni di carattere più informale che non nel forum o nelle e-mail personali, oltre che annunci che poco hanno a che vedere con l'argomento del corso, ma che tendono ad instaurare uno spirito di classe e di partecipazione che altrimenti faticherebbe a manifestarsi.

Queste aree "pubbliche", più o meno strutturate, accessibili a tutti i membri di un gruppo, si basano su una comunicazione del tipo molti-a-molti, in cui ciascuno può "prendere la parola" e rivolgersi a tutti gli altri.

A differenza dei mezzi di comunicazione tradizionali utilizzati nella comunicazione a distanza, come radio, televisione ed i più recenti *cd-rom*, nella "classe virtuale" che prende vita nel forum ognuno può comunicare, ed in diversi modi, con gli insegnanti e con i compagni.

Secondo Harasim [Harasim, 1998], inoltre, la comunicazione nell'*online learning* offre maggiori possibilità di partecipazione anche rispetto ad una classe reale. Infatti, mentre in un seminario in presenza per prendere la parola bisogna attendere il proprio turno, nella classe virtuale ciascuno può intervenire quando e quanto vuole. Il dibattito, le discussioni sollevate, non sono infatti dominate dalla figura dell'insegnante, come nelle situazioni tradizionali, ma tutti possono intervenire nella stessa misura e ciò stimola l'interesse a partecipare attivamente alla discussione. In tal modo i discenti diventano parte attiva del processo formativo e traggono enormi vantaggi dall'interazione con il *tutor* e con gli altri compagni. Come sostiene Moore [Moore, 1999], "...in un ambiente così strutturato, i partecipanti arrivano ad imparare di più l'uno dall'altro che non dal materiale fornito...".

Vantaggi e svantaggi

Considerata, quindi, la **comunicazione di tipo sincrono**, nelle due tipologie applicative di chat e videoconferenza, è possibile identificare degli aspetti positivi e negativi. In primo luogo, è evidente il fatto che il contatto interattivo diretto è oggettivamente meno noioso dell'accesso asincrono e quindi mantiene più alta la soglia d'attenzione. Si tratta di un metodo di comunicazione e apprendimento interattivo, e ciascun partecipante può "dirigere" attivamente il discorso anche fuori dalle previsioni, sentendosi parte attiva nel processo di formazione proprio e dei compagni di corso. Infine, un aspetto importante è costituito dalla possibilità d'avere un **dialogo** molto più rapido rispetto a quanto richiesto dai sistemi a lenta interattività.

Non ci sono solamente aspetti positivi, visto che poi, nella pratica, i sistemi di comunicazione di tipo sincrono non sono così diffusi; i perché sono molti, e di differente natura. Risulta essere un ostacolo il fatto che si richiedono agli utilizzatori delle conoscenze di base che, seppur minime, non è detto che siano acquisite; in ogni caso, la fase d'approccio ad inizio corso sarà sempre molto difficile, sino a quando non vi sarà una certa confidenza con lo strumento tecnologico utilizzato da parte di tutti i discenti coinvolti.

Uno svantaggio non secondario è rappresentato, poi, dalla mancanza di quei segni di comunicazione non verbale, tranne nel caso della videoconferenza, che spinge alcune persone a trovare il mezzo di comunicazione "freddo" ed impersonale, molto diverso rispetto al rapporto umano cui si era abituati, e caratterizzante la formazione tradizionale.

Per la sua praticabilità, l'interazione sincrona esige spesso un'organizzazione degli interventi che richiede la presenza di un moderatore, il tutor, il quale non deve essere recepito come un selezionatore d'interventi, pena l'inevitabile abbandono della chat o il rifiuto di parteciparvi per paura d'essere giudicati.

Altro fattore da non sottovalutare è che, per avere delle situazioni di comunicazione in tempo reale, i discenti devono essere, chiaramente, tutti presenti nello stesso momento, e tale aspetto comporta più problemi che vantaggi. Soprattutto è evidente come ciò rappresenti una costrizione, in quanto non tutti possono avere la facoltà di collegarsi ad Internet nel medesimo periodo e per i tempi richiesti dalla discussione, e questo per i più svariati motivi. Ciò costituisce un elemento negativo in quanto rappresenta un limite alla libertà d'accesso temporale al corso, caratteristica prima dell'online learning, e rischia d'escludere dall'attività comune chi non ne ha colpa.

La comunicazione in tempo reale, inoltre, crea più problemi che non interloquire, ad esempio, tramite posta elettronica. Questo avviene perché la conversazione del singolo viene ad essere inserita all'interno degli interventi di tutti i partecipanti alla chat, senza soluzione di continuità, ed il rischio di perdere il filo del discorso, tra tutti gli scritti degli altri, viene ad essere molto alta.

Come visto sopra, molti sono i pro dell'interazione sincrona, ma altrettanti i contro che finora hanno prevalso, limitandone pesantemente l'utilizzo a favore dei sistemi comunicativi di tipo asincrono

Dal punto di vista educativo, la **comunicazione in modalità differita** è preferibile a quella in tempo reale [Harasim, 1999]. Utilizzando, infatti, l'interazione asincrona, si sono rilevati una serie d'elementi positivi derivanti dal suo impiego.

In primo luogo, ciascuno ha la possibilità di collegarsi alla Rete e di studiare nei tempi a lui più comodi; uno dei vantaggi di un corso in Rete è proprio quello che può essere seguito a tutte le ore, del giorno e della notte, secondo le singole esigenze. Il discente ha, quindi, la possibilità di procedere al **proprio ritmo** in base alle sue disponibilità, capacità ed interessi. Si concretizza l'idea d'apprendimento personalizzato, per cui ogni studente ha la possibilità di concorrere a definire il proprio progetto di formazione. Egli ha la possibilità di preparare il proprio intervento con accuratezza: al contrario del sistema sincrono, in cui l'interazione è immediata, quello asincrono permette di preparare *offline* il proprio contributo dopo aver letto quelli degli altri e magari consultato materiale bibliografico.

Si creano inoltre ambienti collaborativi, i cosiddetti "**Groupware**", per cui più persone possono lavorare insieme ma in modo indipendente l'uno dall'altro, almeno dal punto di vista temporale.

Anche nel caso della comunicazione asincrona, il problema comune più frequente riguarda l'implementazione delle tecnologie sia da parte dei discenti che da parte dei formatori; l'impatto iniziale può essere molto forte per chi non ha mai utilizzato la Rete per studiare o per aggiornare il proprio bagaglio di conoscenza. Queste tecnologie si rivelano di grande aiuto solo nel caso in cui siano adoperate in modo efficace ed efficiente, altrimenti costituiscono un impedimento e non una facilitazione.

È possibile allora constatare come la comunicazione asincrona dia il meglio di sé per studi e documentazione "importante", in cui si toccano temi molto specializzati o di rilievo. È possibile meditare meglio quello che si scrive, senza cedere all'impulso, e si può accedere a tutta la documentazione di cui si necessita nei tempi più appropriati alle singole esigenze.

La comunicazione sincrona è consigliata per situazioni più informali o per contributi multimediali specifici che richiedono la simultaneità di presenza online.

Entrambe sono importanti, anche se l'apporto delle tecnologie dell'informazione nello sviluppo dell'apprendimento "in Rete" manifesta i suoi risultati, come sottolineato, soprattutto nel caso dell'interazione di tipo asincrono.

BIBLIOGRAFIA

FEENBERG A., "The Writthen Word: on the theory and practice of computer conferencing", 1989, Pergamon Press

HARASIM L., "On-line education: a new domain", 1989, Pergamon Press

MANDELLI A., "Internet Marketing", 1999,

MARAGLIANO R., "Essere Multimediali", 1996, La Nuova Italia

MOORE M. G., "Computer Conferencing in the context of theory and practice of distance education", 1991, Columbus

TRENTIN G., "Didattica in rete", 1996, Garamond

TRENTIN G., "La telematica a supporto dei processi formativi", 1997, Quaderni della Regione Piemonte.