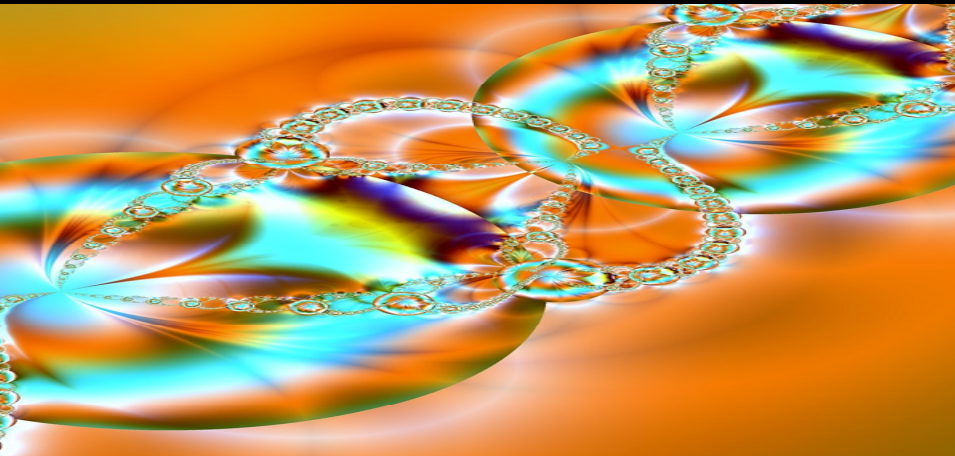


Università "La Sapienza" di Roma
Facoltà di Sociologia
Cattedra di Sociologia del Lavoro
Prof. Domenico De Masi
a.a. 2000/2001

Apprendimento Organizzativo e Ambienti Telematici

Un caso di progettazione:

L'extranet per il Sebrae



Discussione di Tesi di Laurea
Giovedì 09-05-02 h 09:00

relatore: prof. **Domenico De Masi**
correlatore: prof. **Ugo Biader Ceipidor**

Candidato: **Giulio Marini**
n° 12181278

I risultati della ricerca hanno prodotto i seguenti spunti di riflessione, frutti dei nuovi orizzonti di riflessione e ricerca nell'ambito della progettazione di interventi formativi ad alto impatto tecnologico.

I punti che propongo sono enucleati per facilitare e orientare la discussione della ricerca

1. Il ruolo del formatore progettista nell'epoca industriale e post-industriale;
2. Il ruolo delle competenze tecnologiche e della comunicazione nella progettazione;
3. La progettazione di piattaforme e-learning come *formazione mista* e non *integrata*;
4. Network e vision come elementi costitutivi di una *learning organization* virtuale;
5. Il "verso" (*orientation spin*) possibile della spirale della conoscenza negli ambienti telematici.



Il ruolo del formatore progettista nell'epoca industriale e post-industriale

Le competenze tipiche espresse dal formatore nella fase di progettazione di un corso – ravvisabili nella figura del formatore progettista – differiscono sostanzialmente nel computo dell'impatto dell'efficacia finale dell'intervento formativo.

La progettazione di un corso con forte impatto tecnologico impone e presuppone, molto più che nei corsi tradizionali d'aula e alla sue varianti, un'analisi ex-ante non solo dei fabbisogni formativi, ma di tutta una serie di strumenti che determinano l'interazione fra gli attori in questione.

Nel caso dell'Extranet la piattaforma risponde in modo ottimale all'esigenza di creare partnership fra piccole e micro imprese attraverso il ruolo istituzionale del Sebrae. Il Sebrae offre così un *meta*-servizio che si concretizza nei vari livelli di riservatezza alla rete.



Il ruolo delle competenze tecnologiche e della comunicazione nella progettazione

L'impatto tecnologico, massimamente presente nel momento di progettazione ed implementazione di piattaforme tecnologiche, può essere totalmente subordinato alla vision strategica di figure di progettisti con competenze altre da quelle informatiche e ingegneristiche.

La comunicazione e il processo di implementazione e vaglio di idee si avvale non solo di un continuo aggiornamento delle potenzialità che la tecnologia offre, ma soprattutto di scambi e condivisioni di conoscenza fra il project leader e le competenze tecniche.

Nel caso empirico è rilevato che il processo si basa sulla costruzione di codici comuni indispensabili per fare in modo che il processo di progettazione abbia come risultato la concretezza e la funzionalità unite alla fantasia e all'ambizione del progetto.



La progettazione di piattaforme e-learning come
formazione mista e non integrata

La formazione mista permette, più della mera trasposizione di metodologie on-line, una sinergia fra le varie potenzialità degli strumenti formativi cosiddetti tradizionali e virtuali.

La formazione integrata – se non supportata da un progetto più ampio – è usualmente affetta da sindromi più o meno perniciose di *cultural gap* che compromettono l'efficacia dell'intervento formativo. Invece una progettazione mista consente maggiormente un approccio collaborativo.

Il caso dell'Extranet è un chiaro esempio di come l'intervento in presenza attuato in Brasile ed in Italia per i funzionari del Sebrae vada di pari passo con le finalità deputate alla rete virtuale e ai community manager.



Il "verso" possibile della spirale della conoscenza
negli ambienti telematici

A differenza della direzione riscontrata da Nonaka per il quale la spirale ha inizio dal processo di *socializzazione*, è plausibile ipotizzare che negli ambienti virtuali la spirale abbia verso opposto.

Parlando di comunità virtuali basate su scopi attinenti alla sfera lavorativa, si può affermare inoltre che la spirale si inneschi da processi di *combinazione* instaurando dei più o meno semplici scambi che approfondendosi instaurano processi di apprendimento in *doppio circolo*.

Nel caso concreto il processo a spirale potrebbe verificarsi e rafforzarsi grazie alla struttura della rete: i livelli di riservatezza facilitano l'avverarsi di dinamiche di *collaborative CRM* a partire da una costruzione di database interattiva.



Network e vision come elementi costitutivi di una
learning organization virtuale

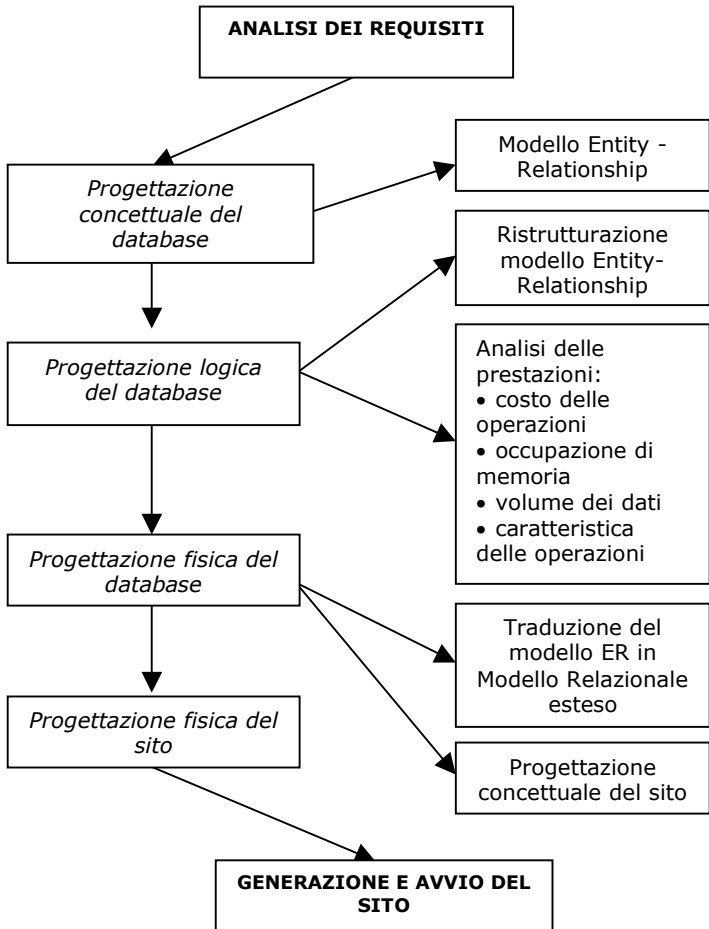
Il network come elemento organizzativo autogenerante a basato su *legami deboli* risulta essere più appropriato per l'innescò di realtà che sappiano apprendere dalle loro stesse esperienze in modo propulsivo.

La vision che invece non può che essere proposta dalla figura del formatore è necessaria per conferire l'incipit (sotto forma di mission) al processo di condivisione e creazione di saperi. L'acquisizione della vision è anche lo scopo finale del formatore.

La progettazione della Extranet parte dalla consapevolezza che una comunità virtuale può sussistere solo come network autogenerante e che il vero scopo dell'intervento formativo è trasmettere meta-competenze.

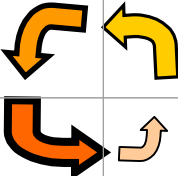


Percorso di analisi della progettazione:



Modello Predittivo

	A tacito	Ad esplicito
Da tacito	<i>Socializzazione</i> (3°)	<i>Esternalizzazione</i> (2°)
da Esplicito	<i>Internalizzazione</i> (4°)	<i>Combinazione</i> (1°)



Indice generale della tesi

Parte I: il contesto di riferimento

1. Società postindustriale: prospettive a confronto

1.1 I knowledge workers

Caratteristiche professionali dei Knowledge Worker

1.2 La Sfera della Conoscenza: storia del fattore umano

1.3 La metafora delle reti: distretti industriali

L'e-business e le piccole-medie imprese in Italia

2. L'economia globale

2.1 La new economy

Una crescita endogena

2.2 La formazione come investimento

3. La condizione postmoderna

3.1 La cybercultura

3.2 La metafora dell'alveare

3.3 L'ozio creativo

Parte II: gli approcci teorici di riferimento

4. Teorie dell'apprendimento

4.1 L'apprendimento nell'adulto

4.2 I vari approcci al fenomeno apprendimento

5. Il management della conoscenza

5.1 La concezione simoniana e il paradigma sociotecnico

I limiti della concezione simoniana

5.2 L'approccio culturalista allo studio dell'organizzazione

L'approccio sociocognitivo all'AO

5.3 Il nuovo management

5.4 Il TQM e la spirale della conoscenza

5.5 Learning environment: strumenti tecnologici per il KM

Strumenti di rete: le Intranet

Benchmarking, best practices, data base, e ricerche previsionali

5.6 Le reti di ultima generazione: le Extranet

6. La formazione e le ICT

6.1 La figura del formatore

6.2 L'intervento formativo

6.3 La formazione a distanza: le solite tre fasi?

6.4 Teorie di autonomia e indipendenza

6.5 L'irruenza dell'e-learning

Il mercato della formazione e dello sviluppo delle R. U.

6.6 *Tipologia dei corsi in FaD di ultima generazione*

6.7 *Valutazione e certificazione; ROI dell'e-learning*

6.8 *L'apprendimento collaborativo in rete*

7. Gli ambienti telematici

7.1 *Le modalità delle comunità virtuali*

7.2 *La costruzione della comunità virtuale*

La generazione della massa critica

Parte III: La ricerca

8. Campo d'indagine

8.1 *Il Sebrae*

La struttura organizzativa

8.2 *La ricerca previsionale "Cara Brasileira"*

Promozione della Cara Brasileira

8.3 *Stato avanzamento del progetto col Sebrae*

8.4 *Il progetto della piattaforma extranet per il Sebrae*

Il processo di customizzazione

8.5 *I progettisti: S3 Data*

9. Oggetto d'indagine

10. Ipotesi

10.1 *Ipotesi guida*

10.2 *Ipotesi operative*

11. Percorso Metodologico

12. Parte esplicativa

12.1 *Ipotesi I*

12.2 *Ipotesi II*

12.3 *Ipotesi III*

12.4 *Ipotesi IV*

13. Modello Predittivo

App. I Traccia di intervista a dott. Maurizio Carmignani

App. II Riferimenti Bibliografici

App. III Riferimenti Telematici

App. IV Percorso di analisi della progettazione

App. V Schema della extranet al SAL dell'Aprile 2002

*La porta dell'apprendimento
è chiusa dal di dentro*

C. Argyris