

FILIPPO LA NOCE

E-LEARNING

LA NUOVA FRONTIERA DELLA FORMAZIONE

Nuova edizione riveduta ed ampliata

Prefazione di Piergiorgio Valente

Postfazione di Antonella Della Rovere

FRANCOANGELI



I lettori che desiderano informarsi sui libri e le riviste da noi pubblicati possono consultare il nostro sito Internet www.francoangeli.it e iscriversi nella home page al servizio “Informatemi” per ricevere via e-mail le segnalazioni delle novità o scrivere, inviando il loro indirizzo, a: “FrancoAngeli, viale Monza 106, 20127 Milano”.

FILIPPO LA NOCE

E-LEARNING

**LA NUOVA FRONTIERA
DELLA FORMAZIONE**

Nuova edizione riveduta ed ampliata

**Prefazione di Piergiorgio Valente
Postfazione di Antonella Della Rovere**

FRANCOANGELI

Immagine della copertina: Alessandro Cipriano

Copyright © 2002 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy

L'opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sul diritto d'autore. L'Utente nel momento in cui effettua il download dell'opera accetta tutte le condizioni della licenza d'uso dell'opera previste e comunicate sul sito www.francoangeli.it.

Indice

Ringraziamenti	pag.	9
Prefazione , di <i>Piergiorgio Valente</i>	»	11
Introduzione	»	15
1. New economy	»	21
1. Tutto comincia con una piccola "e"	»	21
2. La trasformazione del business in <i>e-business</i>	»	23
2.1. E-trasformazione: quattro regole d'oro	»	23
2.2. Architettura it per l'e-trasformazione	»	26
2.3. Tecnologia a supporto della e-trasformazione	»	27
3. La comunicazione nella <i>new economy</i>	»	28
4. La formazione nel nuovo contesto	»	30
2. La formazione nelle organizzazioni	»	35
1. Verso la <i>learning organization</i>	»	36
2. <i>Empowerment</i> dei discenti	»	39
3. Miti e realtà dell' <i>e-learning</i>	»	40
4. Come scegliere un LSM (<i>Learning management System</i>)	»	42
5. Come evitare il fallimento di un processo di <i>e-learning</i>	»	44
6. <i>Knowledge management</i> e stili di <i>learning</i>	»	47
3. Formazione a distanza (FaD) e formazione on-line	»	49
1. Aspetti metodologici della FaD	»	50
2. La telematica nell'apprendimento	»	51

3. L'apprendimento cooperativo	pag. 52
3.1. Progettazione didattica	» 53
3.2. Gestione della didattica	» 54
3.3. Insegnamento/apprendimento	» 54
4. Profili professionali e percorsi formativi	» 55
5. Conclusioni sugli aspetti metodologici	» 56
6. Aspetti tecnici della FaD	» 57
7. Il problema della "localizzazione"	» 57
8. La componente umana	» 58
9. <i>Tutoring</i> e supporto <i>help-desk</i>	» 59
10. La formazione <i>on-line</i>	» 60
11. <i>Web based training</i> (WBT)	» 62
12. L'allestimento di un servizio di formazione su web	» 65
4. FaD: uso, aspetti economici e qualità	» 67
1. I costi della FaD	» 69
2. Come e perché utilizzare la FaD	» 72
3. FaD e qualità	» 73
4. La valutazione di un processo formativo in rete	» 76
5. Tassonomia dei messaggi	» 78
5. Metodologie e tecnologie dell'e-learning	» 80
1. <i>On-line learning</i>	» 84
2. I segreti del successo dell'e-learning	» 85
3. Obiettivi e strategie	» 87
4. La tecnologia guida l'apprendimento o l'apprendimento guida la tecnologia?	» 90
5. Metodologie di sviluppo di corsi <i>on-line</i>	» 94
6. Interfaccia utente e moduli del corso <i>on-line</i>	» 94
7. Sistemi autore, linguaggi di programmazione e autore	» 98
8. Strumenti di broadcasting e <i>learning management system</i>	» 99
9. Media e reti per la fruizione di corsi <i>on-line</i>	» 101
10. Criteri di sviluppo di corsi <i>on-line</i>	» 104
11. Tecniche di apprendimento e di comunicazione	» 107
12. Ruoli e competenze per la produzione di corsi <i>on-line</i>	» 109
13. Stampe, videoconferenza e televisione nell'e-learning	» 112
14. La qualità del WWW nell'e-learning	» 120
15. Comunità di apprendimento e virtuali	» 125

6. Formazione e modello ASP (<i>Application Services Provider</i>)	pag. 128
1. Formazione e gestione del cambiamento	» 129
2. Il modello ASP di Telecom Italia Learning Services	» 132
7. Aspetti psicologici della formazione via web	» 164
1. Impegno dello studente su web	» 165
2. “Atto sociale” della formazione in rete	» 166
3. Esplorazione della propria identità	» 169
4. Aspetti psicologici dell’interazione uomo/computer	» 170
5. Influenza delle caratteristiche individuali nello sviluppo dei corsi <i>on-line</i>	» 171
6. Abilità richieste allo studente su web	» 175
7. Aspetti formali degli ambienti formativi in rete	» 177
8. Dalle comunità reali alle comunità virtuali	» 178
9. Modelli di apprendimento	» 181
10. Verso l’identità virtuale	» 185
11. Dall’aula al web	» 186
12. Conclusioni: quanto è difficile imparare <i>on-line</i> ?	» 189
Postfazione - <i>E-learning</i>, il futuro del knowledge nella rete, di Antonella Della Rovere	» 193
1. Le dimensioni del <i>knowledge</i>	» 194
2. L’ <i>e-learning</i>	» 195
Glossario e acronimi	» 198
Bibliografia	» 203

Ringraziamenti

In questo libro si parla di apprendimento, di processi di condivisione della conoscenza, di sapere, di formazione distribuita.

I temi trattati, insieme alle personali pluriennali esperienze nel campo della formazione, mi hanno nel tempo convinto dell'opportunità di scriverci sopra un libro.

Viviamo nell'era di internet, della virtualità, della multimedialità, è vero, ma tra questi media il veicolo cartaceo resta, a mio avviso, un potente strumento di comunicazione e di riflessione.

Come nelle mie precedenti opere, ricordo con piacere colleghi Consiel che operano nel settore e familiari, tra tutti mia moglie, paziente nel sopportare ancora una volta il tempo sottratto ad altre attività e al tempo comune.

In conclusione, però, il libro è dedicato a mia figlia, Eleonora, verso cui, debbo confessarlo, nutro una certa invidia: la sua gioventù, i suoi poco più di 12 anni di età, le consentiranno di utilizzare al meglio i potenti nuovi paradigmi comunicativi e gli splendidi progressi della tecnologia, di cui in seguito scrivo.

Suggerimenti, commenti, osservazioni saranno decisamente graditi all'indirizzo di posta elettronica:

filippolanoce@virgilio.it

Nella speranza di contribuire in modo interessante alla condivisione di conoscenze ed esperienze, anche se in minima parte, senza la pretesa di trattare in modo esaustivo tutto lo "scibile", buona lettura!

Prefazione

a cura di Piergiorgio Valente

La continua evoluzione delle tecnologie costituisce un moltiplicatore di criticità nell'attuale panorama socioeconomico.

In particolare, nello spazio elettronico si produce una crescente accelerazione dei ritmi di accumulazione dell'informazione e si determina una più rapida obsolescenza delle conoscenze acquisite con cicli di rinnovamento del *knowledge* sempre più brevi.

L'(iper)accumulazione di informazione nelle profondità della rete realizza una duplice presa d'atto:

- la tecnologia con il *cyberspazio* ha "creato" un *cybertempo*, il tempo di elaborazione cosciente della massa di dati informativi e di stimoli emozionali provenienti dal *cyberspazio*;
- la telematica modella un universo connettivo in cui chiunque è *on-line* con tutti, sempre e dappertutto, ove, mediante l'accesso, è sancita l'assoluta contiguità di luogo, declinata nell'indifferenza tra locale e globale e nell'irrilevanza tra il qui e il là.

La diade informazione-formazione si riconfigura nello spazio elettronico, rinasce (ri)contestualizzata per effetto della telematica ed emerge dal remoto della rete. In tale contesto, si pone il problema del reperimento e dell'attuazione di metodi di formazione ed aggiornamento, capaci di far fronte alla rapida obsolescenza delle conoscenze acquisite, ed alla contestuale necessità di costruire un apprendimento particolarmente flessibile.

Il lavoro di Filippo La Noce intende fornire la chiave di lettura del fenomeno che, in base ad autorevoli e (ormai) consolidate opinioni, sembra rappresentare la soluzione alle suddette criticità: l'*e-learning*.

L'*e-learning* infatti è un sistema di comunicazione a distanza, in tempo reale e mediata dal computer, che:

- assicura un apprendimento continuo *just in time*, consentendo lo scambio di idee ed informazioni tra gli utenti e trasformando le informazioni stesse in nuovo sapere;
- perfeziona, e talvolta sostituisce, la tradizionale lezione “frontale”, che vede contrapposti docente e discente.

Nell'*e-learning* l'attenzione si sposta dall'autore al vettore della formazione; i metodi di formazione e gli stessi contenuti culturali vanno opportunamente adattati ai sistemi multimediali: non più, dunque, la tipica comunicazione unidirezionale tra docente e discente, fondata sull'utilizzazione di tradizionali strumenti di supporto all'apprendimento (come i testi cartacei) organizzati secondo i metodi di apprendimento sistematico e sequenziale, ma un linguaggio nuovo, interattivo, perfettamente aderente alle caratteristiche dei nuovi mezzi di comunicazione. In esso la scomposizione e strutturazione dei contenuti secondo la tecnica dell'ipertesto consente la creazione di percorsi formativi personalizzabili secondo le esigenze individuali.

L'applicazione della tecnologia digitale alla formazione consente di *impostare* l'apprendimento secondo tecniche assolutamente innovative, mediante il superamento della tradizionale metodologia di insegnamento “a cascata” (che presuppone la compresenza del docente e del discente) e la sostituzione con una maggiore responsabilità dell'utente. In altre parole, l'*e-learning* offre agli “*studenti digitali*” la possibilità di:

- *plasmare* lo spazio dell'apprendimento secondo le proprie esigenze, interagendo con i materiali formativi in modo particolarmente flessibile grazie al supporto delle reti;
- rendere l'azione formativa prodotta nel *cyberspazio* al servizio di una maggiore efficienza nello spazio, attraverso l'*e-customizzazione* delle modalità di fruizione dei contenuti formativi;
- aumentare la velocità di apprendimento individuale e, quindi, l'efficienza soggettiva nel tempo, nonché di ottimizzare i ritorni dai momenti formativi mediante una migliore disciplina del *cybertempo*.

E se il knowledge sarà il “vero” software delle imprese nei nuovi scenari competitivi, l'*e-learning* potrà garantire l'efficiente disciplina del knowledge stesso in azienda, la sua puntuale propagazione/disseminazione fino a diventare parte del “sistema nervoso digitale” aziendale, in grado di assecondare i cambiamenti del mondo esterno e di accrescere esponenzialmente il valore del *knowledge management*. La raccolta, la condivisio-

ne e la divulgazione delle conoscenze implicite trasformano infatti i lavoratori in operatore della conoscenza, capaci di apprendere, ma anche di trasferire competenze aziendali e capacità gestionali. Questa trasformazione, in ogni caso, non può che avvenire attraverso una formazione continua, integrata, e rimodellata sulla base delle (cyber)dimensioni spazio/temporali.

Non va sottovalutato che l'immersione cyberspaziale per selezionare knowledge d'interesse è a rischio di embolia da iperinformazione.

Ma, ancora una volta, la telematica, come acceleratore di opportunità, viene in ausilio mediante l'affermazione dei seguenti paradigmi:

- interattività, *on-line* tra discenti/tutor/combinazioni di essi, attraverso interazioni sincrone (*virtual classroom, chat*) e asincrone (*forum, e-mail*) e *on-line/off-line*, prevedendo sessioni di formazione tradizionale per supplire alla carenza di "prossimità", tipica delle tipologie di formazione a distanza;
- multimedialità, che consente di strutturare *delivery* di contenuti espressi in diversi strumenti di veicolazione dell'informazione, quali voce, video, testo (anche con l'utilizzo di icone che riportano lo stato d'animo del fruitore), animazioni, ecc.;
- ipertestualità, organizzando i contenuti secondo criteri (destrutturati) di rilevanza dell'informazione.

Scegliere di esser presenti nel nuovo scenario competitivo impone, ad aziende e organizzazioni ispirate al modello reticolare, scelte proattive, idonee ad anticipare i cambiamenti attraverso un'alta flessibilità delle risorse e un adattamento della mentalità aziendale alla dimensione immateriale della rete.

L'*e-learning* è, a questo proposito, uno "strumento potente", a tutela del continuo rinnovamento del knowledge ed a prevenzione della sua obsolescenza.

Introduzione

Accentramento e decentramento, globalizzazione e localizzazione, stabilità e instabilità, grande e piccolo, euforia e delusione, sono tutte apparenti contraddizioni su cui si dibatte oggi a vari livelli.

Le leggi cause-effetto e l'esercizio della previsione sono sempre più difficili da applicare: impercettibili, a prima vista, cambiamenti possono assumere effetti devastanti...

Il futuro ci sta piombando addosso e la velocità di cambiamento è vertiginosa, si parla di *ipervelocità*. Le capacità di interconnettersi e l'interazione diventano cruciali: internet, la rete delle reti, grazie ai nuovi possibili modelli di servizio e di business, assume una grande forza propulsiva.

Internet non è più un fuoco di paglia, una meteora, e nemmeno un territorio di conquista per pionieri: l'interrogativo che ci accompagna è come sfruttare i nuovi paradigmi per acquisire vantaggi competitivi, per costruire *e-business* di successo.

Imprenditori e organizzazioni debbono decidere: o divenire parte della *net economy*, traendone vantaggi, o scomparire.

La sempre più libera e globale circolazione delle informazioni, la progressiva personalizzazione dell'offerta pronta a cogliere anche i bisogni non espressi, l'adeguato impiego delle tecnologie, l'abbattimento dei costi, la competizione sempre più spinta, rappresentano le sfide del nuovo millennio.

Le iniziative di rete cominciano a fare massa critica, scatenando una reazione a catena che coinvolge sia produttori che consumatori: i primi possono ridurre i costi e aumentare il portafoglio clienti, i secondi possono acquistare a prezzi o rendimenti migliori.

Il nucleo portante della *net economy* è la trasformazione continua, l'inevitabile cambiamento culturale: l'economia digitale impone aziende e or-

ganizzazioni ispirate al modello reticolare, capace di anticipare i cambiamenti con elevata creatività e flessibilità.

I singoli e le organizzazioni debbono essere proattivi, saper gestire i bisogni degli interlocutori e clienti, dominare le nuove tecnologie traendone nuove creative strategie di business.

I nuovi contesti richiedono organizzazioni di tipo *sapiens-sapiens*, caratterizzate da “sistemi nervosi digitali” capaci di adattarsi rapidamente alla mutevolezza del mondo esterno.

La figura classica del “dipendente aziendale” cessa di esistere ed è rimpiazzata dall’*operatore della conoscenza* che, grazie alla sua elevata cultura e alla capacità di assumere responsabilità e decisioni, diviene il vero protagonista della *net economy*.

Il passaggio da “azienda *habilis*” a “*sapiens-sapiens*” è possibile solo creando questa nuova figura di “operatore della conoscenza”: come?

Attraverso la formazione, intesa come processo fondamentale da rivedere alla luce proprio della nuova economia, delle nuove esigenze, delle nuove possibilità offerte dalla tecnologia.

Così come si parla di “qualità totale” per le attività produttive, di attenzione ai bisogni e alla soddisfazione del cliente, allo stesso modo si può e si deve parlare di qualità delle attività formative, non solo come misura dei risultati e della soddisfazione conseguiti dagli studenti ma anche come capacità innovativa dei sistemi.

Ai bisogni formativi si possono associare nuove occasioni di apprendimento, nuove paradigmi formativi, la possibilità continua di aggiornamento e di acquisizione di nuove competenze.

Emergono nuove esigenze di formazione, bisogna diffondere allo stesso tempo conoscenze, valori aziendali, capacità gestionali, cultura del mercato.

Al centro del processo formativo non è più il docente, l’istruttore, bensì lo studente, l’allievo, reso partecipante attivo e protagonista del proprio processo di apprendimento continuo.

La formazione è *avere* perché ci si appropria di conoscenza (“quanto più so, tanto più sono importante”), ma è anche *essere*, perché sempre più basata sull’attenzione ai bisogni, sensazioni, motivazioni individuali.

Dicevo dello studente al centro del processo formativo: ognuno diventa docente di se stesso, in modo pervasivo e continuo nel tempo.

Questa continuità nel tempo richiede certamente una particolare attenzione ai costi legati all’azione formativa: occorre ridurre le spese di viaggio e ottimizzare le assenze dal posto di lavoro.

Come? la strategia che più si è affermata negli ultimi anni è basata sul concetto di *formazione decentrata* o formazione a distanza (FaD), basata

sull'utilizzo dei protocolli internet, quindi in accezione più ampia *e-learning*, di cui parlerò in dettaglio nel quarto capitolo.

Fin da adesso posso comunque già affermare che le nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione, basate essenzialmente su internet, consentono la progettazione e realizzazione di LMS, *learning management system*, infrastrutture software capaci di realizzare *in rete e on-line* le tipiche funzioni degli ambienti didattici.

Un LMS, in sintesi, consente allo studente la gestione diretta del proprio percorso formativo, grazie alla possibilità di individuazione e fruizione dei materiali didattici, alla presenza di tutor che orientano e supportano, ai sofisticati e pervasivi meccanismi di gestione della comunicazione.

La formazione basata sull'*e-learning* non può essere più considerata una realtà educativa secondaria rispetto quella tradizionale, basata sull'aula: tale modalità è invece ideale per le forme cosiddette di *open learning*, in cui lo studio è individualizzato nei tempi, nei modi e nei luoghi e sono previsti "contratti formativi" (impegni assunti dagli studenti).

Non bisogna comunque abusare degli strumenti informatici: l'informatica non rende possibili miracoli, bensì aiuta realizzare buoni prodotti e servizi.

Il vero "alimento" dello studente è costituito da quanto viene appreso durante il corso, eventualmente arricchito da letture e dibattiti mirati, sempre tenendo bene a mente la necessità e possibilità di sviluppi *non-lineari*, sequenziali, bensì di tipo reticolare e ipertestuale.

Internet e intranet, la versione interaziendale, sono diventati il paradigma di riferimento per la formazione *e-learning*, anche se il modello di maggiore interesse è a mio avviso quello "integrato", basato su un utilizzo misto dell'aula e della rete: nel primo contesto si socializza, si pongono le basi del processo formativo, si conoscono gli altri allievi della classe virtuale e il tutor, si svolgono le esercitazioni in cui la componente pratica è imprescindibile, nel secondo contesto si sviluppano le componenti autoformative e di comunicazione/esercitazione di gruppo.

Come spiegato in dettaglio nel terzo capitolo, dedicato alla formazione nelle organizzazioni, l'*e-learning* si inserisce in un contesto di formazione permanente e continua, aiutando a gestire – in accordo a quanto impostato nel *Libro Bianco* della Comunità europea – la mobilità degli studenti e dei lavoratori, l'avvicinamento del mondo della scuola a quello delle imprese, l'innalzamento dei livelli culturali.

Grazie all'*e-learning* l'organizzazione, l'impresa, l'ente diventano luoghi di formazione in cui vengono rivalutati l'apprendistato, i tirocini, il passaggio da mondo scolastico a mondo lavorativo.

L'educazione diventa di tipo permanente: ai giovani che non hanno avuto formazione nel ciclo scolastico classico viene offerta una seconda possibilità educativa, ai lavoratori viene permesso l'aggiornamento professionale quando serve e nella misura desiderata.

I nuovi sistemi formativi seguono il singolo soggetto durante tutta la sua vita lavorativa e lo stimolano ad essere attivo e a cercare nuove occasioni per realizzare la sua formazione.

Il processo di apprendimento è governato da "dominanze" cognitive, da esigenze puntuali, in rapporto a quelle che Goleman ha definito "sequestri mentali": a seconda delle circostanze e delle necessità professionali e familiari, ognuno di noi viene "sequestrato" da uno o l'altra predominanza.

Il "sequestro mentale", che dura talvolta anche solo pochi istanti, ci impegna mentalmente e deve indurci alla modalità "apprendere da se stessi", valorizzando le nostre precedenti esperienze cognitive, meditando, riflettendo, diventando docenti di se stessi, lavorando in gruppo.

Come dice ancora Goleman, è di fondamentale importanza l'"intelligenza emotiva", qualcosa che ci portiamo dentro fin dalla nascita, ma che si può sviluppare come capacità di tenere a freno gli impulsi, di interpretare i sentimenti altrui, di gestire le relazioni.

Si cerca di descrivere la mente attraverso modelli e processi informativi, mentre in realtà la componente emotiva gioca un ruolo tutt'altro che secondario.

Secondo Goleman nei primi anni di vita le esperienze, le riflessioni, le emozioni vengono registrate nella "sede dell'inconscio", l'amigdala, ghiandola che costituisce l'archivio della nostra memoria più segreta, non più disponibile a livello razionale in età adulta.

La facoltà cognitiva sviluppata in tenera età accresce la capacità introspettiva di apprendere da se stessi, mediante opportuni stimoli, promozione della riflessione, verbalizzazione delle esperienze.

La formazione diventa occasione insostituibile per realizzare una didattica volta all'incremento di competenze e conoscenze, mediante uso pervasivo di meccanismi basati sull'autoriflessività.

Gli individui pensano, leggono, analizzano, trasformano, imparano; le organizzazioni e le aziende apprendono solo se le persone che le costituiscono esplicitano la loro conoscenza: l'individuo impara, ma la conoscenza acquisita deve essere socializzata.

Il sapere da "tacito" deve divenire "esplicito".

Apprendimento organizzativo, comunicazione interna e processi di formazione debbono divenire tutt'uno, debbono sovrapporsi e integrarsi.

La formazione deve colmare il *gap* (vuoto, lacuna) esistente tra compe-

tenze esistenti e competenze attese, deve fare emergere i reali bisogni di formazione usando metodologie di analisi sofisticate; l'offerta formativa deve orientarsi alla gestione di processi di apprendimento individuali e collettivi, tenendo conto non solo dei contenuti da trasmettere, ma anche delle modalità di erogazione, dei costi, della valutazione dei risultati.

Siamo ormai prepotentemente entrati nella terza fase della storia del conoscere, del modo con cui elaboriamo e sviluppiamo il nostro sapere.

La prima fase è stata caratterizzata dalla scrittura, capace di fissare con segni scritti le informazioni e i pensieri, liberando la mente dall'incombenza di grandi sforzi di registrazione.

La seconda fase, venti secoli dopo la prima, ebbe origine dall'invenzione della stampa, che permise l'avvicinamento al libro, divenuto simbolo di sapere e cultura, da parte di vaste platee.

Le prime due fasi hanno avuto in comune i due aspetti del leggere e scrivere, fondamentali per sviluppare e accrescere le conoscenze, per dare stabilità al sapere.

Oggi non esiste più la paura della perdita delle conoscenze: la gran parte di quello che pensiamo, affermiamo, elaboriamo, lo abbiamo letto o visto da qualche parte, se serve lo possiamo ritrovare con relativa semplicità.

Il sapere, grazie all'utilizzo di strumenti sofisticati quale la scrittura, diventa più complesso, più articolato, il mezzo usato influenza la natura del messaggio trasmesso, "il mezzo è il messaggio" (McLuhan).

La terza attuale fase, caratterizzata da formidabili strumenti formativi/informativi quali il computer, il telefono e la televisione, ha origine da informatica e telematica. Il libro lascia il passo al computer, connesso tramite la rete a migliaia di altri computer.

Nella società della terza fase le conoscenze utilizzate sono più ampie, diventano fondamentali i comportamenti: la grande disponibilità di informazioni costituisce un reale vantaggio solo per chi è in grado di acquisirle, solo per chi ne ha l'accesso.

La conoscenza da "sedentaria" (a circolazione limitata) e "implicita" (non formalizzata) diventa rapida, diffusa, codificata.

Il libro perde il primato (anche se, ovviamente – visto che ne avete uno tra le mani – a mio avviso è esagerato decretarne la "morte"...) mentre alla Scuola viene conservato il ruolo di ambiente deputato e privilegiato per la creazione e distribuzione della conoscenza.

Con un però... nella terza fase la scuola resta sì garante di trasmissione di conoscenze articolate e complesse ma con approcci cognitivi e metodologici *lenti*.

Per ovviare a questo problema, è adesso disponibile l'*e-learning*!

Il seguito del libro è organizzato per capitoli: il primo introduce al mondo della *new economy* (in esso riporto alcune riflessioni legate in generale ai nuovi contesti dell'*e-business*), nel secondo parlo della formazione nelle organizzazioni (con indicazioni su miti e realtà dell'*e-learning* e cenni alla tematica del *knowledge management*), nel terzo e nel quarto sviluppo il tema della formazione a distanza (FaD), sia dal punto di vista metodologico che da quello economico e legato alla qualità dei servizi, nel quinto parlo nello specifico degli strumenti e tecnologie dell'*e-learning*, nel sesto introduco l'interessante modello ASP (Application Services Provider) per l'*e-learning* di Telecom Italia Learning Services, nuova organizzazione destinata ad un ruolo di primaria importanza sul panorama italiano e non solo, nell'ultimo affronto il tema della formazione a distanza secondo il punto di vista psicologico, grazie alla collaborazione con psicologi e professori universitari esperti della materia.