

## BOZZA

La versione definitiva è:

Vanin, L. (2009). Aspetti emotivi e relazionali nell'e-learning: uno studio tra tecnologie e fattori umani. *Qwerty*, 4(1), 77-81

### ASPETTI EMOTIVI E RELAZIONALI NELL'E-LEARNING: UNO STUDIO TRA TECNOLOGIE E FATTORI UMANI.

Recensione del testo “Aspetti emotivi e relazionali nell'e-learning” a cura di Magno Caldognetto, Emanuela; Cavicchio, Federica. Firenze: Firenze University Press

Il termine *Emoticon* o il suo corrispettivo *Smiley* è ormai entrato nel linguaggio quotidiano per designare un insieme di caratteri utilizzati nella comunicazione scritta per esprimere lo stato d'animo della persona che scrive il messaggio. Il primo utilizzo di un emoticon viene fatto risalire agli anni Ottanta quando Scott E. Fahlman combinò per la prima volta alcuni segni di punteggiatura per esprimere una faccia sorridente e alleggerire il testo asciutto e asettico della mail. (<http://www.cs.cmu.edu/~sef/Orig-Smiley.htm>).

L'evoluzione grafica e interattiva delle emoticon da quel giorno è indubbiamente marcata, ma resta valida la motivazione per il loro utilizzo: arricchire la comunicazione scritta mediata dal computer con segnali che in qualche modo possono specificare stati d'animo e atteggiamenti.

Se nell'uso quotidiano di diverse tipologie di media (e-mail, chat, forum, sms) risulta ormai familiare tale esigenza meta-comunicativa, nell'ambito dell'apprendimento online, dell'uso della tecnologia per la condivisione e costruzione di conoscenza tale istanza assume un ruolo fondamentale. L'esigenza di comunicare in modo più ampio anche le componenti affettive ed emotive del messaggio inviato, infatti, risulta fondamentale in tutti quei contesti in cui lo scopo non sia meramente quello ludico-relazionale, ma si focalizzi sull'apprendimento, la condivisione/co-costruzione della conoscenza, la partecipazione attiva a processi educativi online e la presenza cognitiva e sociale nella comunità online di riferimento (Hrastinski, 2008).

Nell'ambito delle ricerche sulla *social presence*, a titolo d'esempio, gli aspetti emotivi, sociali e relazionali della *computer mediated communication* (Luppacini, 2007) vengono considerati con molta attenzione: clima, partecipazione, collaborazione, cooperazione (Caspi e Blau, 2008; Offir *et al.*, 2008) contribuiscono a creare uno scenario assai complesso in cui l'apprendimento si snoda tra presenza e partecipazione, tra profondità e superficie (Garrison e Cleveland-Innes, 2005; Kanuka *et al.*, 2007).

Il recente testo “*Aspetti emotivi e relazionali nell'E-learning*” (Magno Caldognetto e Cavicchio, 2008) presentato in queste pagine, pubblicato nell'ambito del progetto Firb “*Nuove tecnologie per la formazione permanente e reti nel sistema*

*socioeconomico italiano*”, a cura di Caldognetto e Cavicchio (2008), esplora approfonditamente il tema, offrendo una panoramica completa delle più recenti soluzioni tecnologiche per il trattamento, la comprensione, la facilitazione della comunicazione emozionale e relazionale in contesti di apprendimento online.

Il testo si suddivide in due sezioni. La prima si focalizza sul ruolo degli aspetti cognitivi, emotivi e motivazionali nell'apprendimento vis a vis e nell'apprendimento online, mentre la seconda parte si concentra sulle interfacce multimodali per l'apprendimento online. Tali sezioni individuano d'altra parte, anche due possibili binari per l'esplorazione della problematica nell'ambito della Comunicazione mediata dal Computer (CMC).

Da un lato, infatti, possiamo riscontrare una specifica area d'indagine sul ruolo della componente emozionale, affettiva e relazionale nei contesti di comunicazione libera tra le persone. Forum di discussione, chat, piattaforme per l'apprendimento online forniscono uno spazio virtuale in cui gli utenti possono avvertire l'esigenza di comunicare emozioni e affetti in modi e con strumenti che spesso possono essere considerati come limitati. In tale direzione, lo studio di Poggi e Bergagnin parte dalla prospettiva dell'insegnante, indagando le dinamiche del contagio emotivo e del suo ruolo nel processo di apprendimento, per fornire una casistica ristretta (quattro tipologie di meccanismi) ma facilmente applicabile a diversi contesti didattici per giungere alle problematiche degli Agenti Pedagogici, in grado di elaborare a differenti livelli il contenuto emotivo e affettivo e sfruttarlo per sviluppare percorsi di apprendimento a differenti livelli.

Il passo successivo riguarda l'analisi dell'interazione tra docente e allievo, in particolare per quanto concerne la gestione dei turni e dei gesti nella conversazione negli scambi in presenza. Il ruolo di questa componente non verbale nello spazio conversazionale tra insegnante e bambini ripropone alcune problematiche relative anche (e soprattutto) all'apprendimento online, in particolare per quanto concerne l'elaborazione di tali vissuti emotivi con lo scopo di favorire la partecipazione e l'attenzione. Il contributo di Merola si avvale anche di un'interessante rassegna teorica utile per inquadrare la comunicazione multimodale in un quadro di riferimento chiaro e preciso, fornendo valide indicazioni su come valorizzare l'intreccio tra elementi comunicativi e relazionali e processi cognitivi.

Il successivo contributo di Delfino e Manca si distacca solo in parte dal percorso finora tracciato per concentrarsi sulla dimensione metaforica in contesti di apprendimento online. In tale direzione, lo studio indaga alcune espressioni linguistiche in grado di colmare le lacune paraverbali tipiche della comunicazione scritta online, concentrando l'attenzione sul loro ruolo nel definire lo spazio virtuale, nel contribuire alla costruzione dell'identità online, nel favorire il clima collaborativo e nel mantenere la social presence.

L'ultimo contributo di questa sezione confronta le modalità di apprendimento online attivo o passivo mediante software di tipo erogativi rispetto a processi di apprendimento esperienziale. In questa seconda tipologia di strumenti didattici rientrano software capaci di coinvolgere attivamente l'utente, presentando stimoli non esclusivamente verbali, ma multimediali e, per alcuni versi, multisensoriali. Simulazioni e videogiochi permettono, quindi, di espandere la gamma di strumenti didattici utili per favorire l'apprendimento.

La seconda sezione del testo presenta contributi che si affacciano sulle nuove tecnologie in grado di comunicare e comprendere stati affettivi e relazionali,

concentrando l'analisi sulle interfacce vocali e bimodali, in particolare sulle *Talking Heads*: interfacce in grado di comunicare non solo mediante testi parlati ma anche mediante sintesi artificiale di emozioni ed espressioni visive.

Il primo contributo di Danieli traccia le linee guida teoriche per comprendere la crescente diffusione e lo sviluppo di tali dispositivi, a partire dalle problematiche relative alla sintesi vocale, sia per quanto riguarda il testo, sia per quanto concerne la componente emozionale.

Successivamente, Bevacqua *et al.* entrano nello specifico dell'analisi e propone un percorso di comprensione di differenti soluzioni informatiche per l'implementazione di agenti conversazionali in grado, ad esempio, di compiere scelte relativamente semplici sulla base dell'input fornito dall'utente reale e fornire un feedback coerente con intenzioni, convinzioni e diverse variabili valutative. Se lo scopo di tali studi è quello di offrire, ad esempio, agenti sintetici in grado di comportarsi da tutor (anche sulla base di quanto emerge nella prima parte del libro), il contributo di Anolli, Agliati *et al.* applica tali risultati ad una simulazione interattiva, focalizzandosi sulle implicazioni metodologiche di tale approccio e sulle problematiche non solo progettuali ma anche pratiche nella realizzazione di un agente virtuale, a partire dall'uso del role playing nella pratica didattica tradizionale sino allo sviluppo dell'intera gamma di risposte possibile dell'agente stesso.

Anche sulla scorta di tali risultati, il contributo di Anolli, Mortillaro *et al.* riporta diverse considerazioni sul ruolo che le emozioni rivestono nel processo di apprendimento online (in linea con quanto riportato nella prima parte del libro), in particolare per quanto concerne lo sviluppo di agenti virtuali impiegati come tutor o facilitatori dell'apprendimento. Le difficoltà nel processo di individuazione, modellizzazione, applicazione e riconoscimento sono molte e il contributo termina con la constatazione dello stato attuale dell'arte e dei passi che si devono ancora compiere per il riconoscimento automatico delle emozioni.

Il testo si conclude con un ritorno all'interazione uomo-macchina, confrontando le differenze tra testo scritto, sintesi vocale e comunicazione multimodale nell'e-learning. Caldognetto *et al.* riportano i risultati di un'indagine comparativa di differenti contesti interattivi, presentando interessanti osservazioni sul ruolo di molteplici indicatori dello stato emotivo, affettivo e relazionale diversi ambienti online. In estrema sintesi il contributo fa emergere la preferenza per sistemi multimodali solo quando vengano integrati con altre forme comunicative, più familiari ai soggetti coinvolti nella ricerca.

Il testo si presenta come stimolante rassegna di un campo di indagine giunto sicuramente ad uno stadio avanzato di sviluppo ma che, ancora, pone interessanti interrogativi sulle evoluzioni tecnologiche, interattive, sociali che ci attendono in futuro. Emerge dal testo una cura particolare nel proporre anche le coordinate teoriche per affrontare i diversi aspetti della comunicazione mediata dal computer, sia in contesti che ormai dobbiamo considerare come "naturali" (ossia ambienti di interazione online quali forum di discussione, chat, social network, ecc.), sia in contesti ancora sperimentali, di cui però si intravedono importanti applicazioni.

## **Bibliografia**

- Caspi, A. e Blau, I. (2008). Social presence in online discussion groups: testing three conceptions and their relations to perceived learning. *Social Psychology of Education, 11*(3), 323-346.
- Garrison, D.R. e Cleveland-Innes, M. (2005). Facilitating Cognitive Presence in Online Learning: Interaction is not Enough. *The American Journal of Distance education, 19*(3), 133-148.
- Hrastinski, S. (2008). What is online learner participation? A literature review. *Computers & Education., 51*(4), 1755-1765.
- Kanuka, H., Rourke, L., e Laflamme, E. (2007). The Influence of Instructional Methods on the Quality of Online Discussion. *British Journal of Educational Technology, 38*(2), 260-271.
- Luppigini, R. (2007). Review of computer mediated communication research for education. *Instructional Science., 35*(2), 141-185.
- Magno Caldognetto, E. e Cavicchio, F. (A cura di). (2008). *Aspetti emotivi e relazionali nell'E-learning*. Firenze: Firenze University Press.
- Offir, B., Lev, Y., e Bezalel, R. (2008). Surface and deep learning processes in distance education: Synchronous versus asynchronous systems. *Computers & Education, 51*(3), 1172-1182.

### **BOZZA**

La versione definitiva è:

Vanin, L. (2009). Aspetti emotivi e relazionali nell'e-learning: uno studio tra tecnologie e fattori umani. *Qwerty, 4*(1), 77-81