ARTICOLO DI ELEARNINGNEWS

Year 3 - number 85 Wednesday 16 october 2019

Personalizzare l'esperienza e-learning attraverso l'empatia

L'apprendimento e-learning che si fonda sull'empatia è in grado di entrare in connessione diretta con l'utente, con l'ambiente di lavoro in cui opera e con le problematiche che deve affrontare, coinvolgendolo adeguatamente per offrirgli una soluzione.

Avere empatia significa possedere la capacità di vedere il mondo attraverso gli occhi di un altro, di comprenderne e condividerne i sentimenti. Un corso in modalità e-learning dovrebbe essere progettato e pensato dal punto di vista del futuro utente per proporgli un prodotto/servizio che lo aiuti a migliorare le proprie performance professionali.

Ma in che modo è possibile personalizzare l'esperienza e-learning attraverso una cultura dell'empatia?

1. Personalizzando l'esperienza di apprendimento
2. Offrendo una navigazione semplice e aperta
3. Rafforzando le conoscenze per mezzo di feedback

1. Personalizzare l'esperienza di apprendimento: in che modo si può realizzare?

Innanzitutto la formazione in modalità e-learning deve fornire un'esperienza unica per ogni studente, considerando anche i diversi livelli di competenza. D'altro canto, deve essere in grado di entrare in sintonia con i diversi stili di apprendimento dei discenti. Come fare ciò? A livello base, si può cambiare semplicemente un font o uno sfondo per un corso e-learning, creare un avatar dello studente oppure scegliere il tipo di formazione da seguire in base al ruolo lavorativo ricoperto dall'utente, alla sua lingua locale, alle competenze che possiede e alla possibilità di lasciare dei feedback personalizzati per migliorare l'esperienza di apprendimento.

2. Offrire una navigazione semplice

Una delle caratteristiche principali delle piattaforme e-learning è l'usabilità, ossia la possibilità di usare facilmente la piattaforma, quindi è necessario progettare il corso in maniera tale che gli studenti possano navigare facilmente fra i capitoli e i contenuti online e scegliere i corsi (o i capitoli) che più si adattano al proprio personale stile di apprendimento o ruolo lavorativo, cosa che migliora la motivazione e il coinvolgimento, rendendo più probabile il successo dell'attività formativa online. Quindi sarebbe meglio usare simboli facilmente riconoscibili e/o parole che possano spiegare immediatamente l'azione da eseguire. Bisognerà quindi assicurarsi di utilizzare un menu semplice e ben etichettato, con i titoli delle schermate nel menu tutti della stessa lunghezza. È fondamentale, infatti, permettere ai corsisti di poter passare facilmente da una lezione all'altra, da un capitolo all'altro, utilizzando link, icone o un elenco delle sezioni sempre presente in una sezione apposita della pagina. Inoltre, gli strumenti di creazione dei corsi offrono la flessibilità di includere, insieme al testo, anche audio, video e collegamenti ipertestuali, elementi utilissimi per offrire agli studenti una spiegazione dettagliata sull'argomento.

3. Rafforzare la conoscenza per mezzo di feedback

Il feedback o test di valutazione sul corso è estremamente utile per chiudere il ciclo di apprendimento, poiché in questo modo si chiede agli studenti la loro opinione sull'esperienza formativa appena conclusa valutando anche l'apprendimento e rafforzando la comprensione dei concetti. Affinché questi test siano ben formulati ed efficaci dovrebbero essere composti da domande chiare e concise, inerenti il materiale trattato nella lezione, richiedendo agli studenti di riflettere e ricordare i concetti appresi, senza chiedere risposte ovvie.

Essere empatici è importante anche nell'apprendimento in modalità e-learning poiché permette di entrare in connessione diretta con ciascun utente, con il suo specifico ruolo lavorativo e con le sfide quotidiane che deve affrontare, coinvolgendolo

adeguatamente per offrirgli una soluzione adeguata che gli faciliterà lo svolgimento delle sue mansioni.