

“THE BIG FIVE” - DA 5 PIATTAFORME A 5 COMUNITÀ DI APPRENDIMENTO: UN PERCORSO POSSIBILE?

Francesco Palmisano, Laura Manconi, Cristina Moletta, Nadia Santuari

Servizio Formazione, Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari Trento
{francesco.palmisano, laura.manconi, cristina.moletta, nadia.santuari}@apss.tn.it

— COMUNICAZIONE —

ARGOMENTO: Reti e Comunità di Pratica

Abstract

L'ambiente *Moodle* di APSS ospita più di 60 percorsi, la maggior parte accreditati ECM, per 6.700 dipendenti sanitari. Orientarsi diventa talvolta complesso e le categorie non permettono sempre una facile aggregazione, soprattutto quando i professionisti sono destinatari trasversalmente di alcuni corsi e peculiarmente di altri. Nascono così “le Piattaforme”, 5 “spazi virtuali” che raccolgono corsi e contenuti multimediali per l'apprendimento, dedicate a specifici gruppi professionali e connesse una all'altra in maniera funzionale e personalizzata, grazie alle potenzialità di *Moodle*. Connessioni e condivisioni che mettono a disposizione un patrimonio di saperi co-costruiti con i professionisti per altri professionisti. Questi ed altri elementi ci permettono di parlare di evoluzione delle “Piattaforme” in comunità di apprendimento.

Keywords – piattaforme, comunità di apprendimento, *creator*, professionisti sanitari, *eLearning*

1 “LE PIATTAFORME”: GENESI DIVERSA, ANALOGO BISOGNO

La piattaforma *Moodle* dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari di Trento (APSS) ospita circa 13.000 utenti, 8.700 dei quali sono dipendenti e di questi 6.700 sono professionisti sanitari. Viene gestita dal Servizio Formazione di APSS ed ha all'attivo più di 60 corsi: di questi il 95% è accreditato in Educazione Continua in Medicina (ECM), il 5% è autoformazione. I volumi formativi offerti hanno messo in evidenza nel tempo la necessità di creare degli “spazi virtuali” dedicati che permettessero al professionista di orientarsi e rispondere ai propri bisogni formativi in modo puntuale e mirato: così sono nate quelle che in gergo comune i professionisti oggi chiamano “**le Piattaforme**”, degli spazi virtuali all'interno della piattaforma *Moodle* “madre” aziendale pensati e progettati per alcune comunità di professionisti, che raccolgono contenuti multimediali per l'apprendimento, videolezioni, tutorial, approfondimenti scientifici, linee guida, laboratori virtuali e veri e propri corsi di formazione a distanza.

Ogni Piattaforma costituisce la porta di accesso di specifici corsi *eLearning*, un punto di ritrovo per tutti i professionisti, coordinatori, referenti della formazione e dirigenti di un determinato ambito clinico per quanto riguarda la formazione a distanza. Ad oggi sono attive 5 Piattaforme (Figura 1):

- **#restiamoconnessi**: per i medici di medicina generale e pediatri di libera scelta;
- **Piattaforma Dipartimento Medico**: per i professionisti sanitari del Dipartimento Medico;
- **118 TE-learning**: per i professionisti di 118 Trentino Emergenza;
- **T|U - Trentino Urgenze eLearning**: per i professionisti dei pronti soccorsi e medicine d'urgenza;
- **ICe-Learning - Intensive Care eLearning**: per i professionisti delle terapie intensive.

Le Piattaforme prendono vita dal 2020 in poi, sono come cantieri sempre aperti e possono essere continuamente alimentate con contenuti virtuali per il mantenimento delle competenze necessarie per uno specifico contesto lavorativo o per svilupparne altre di proprio interesse.

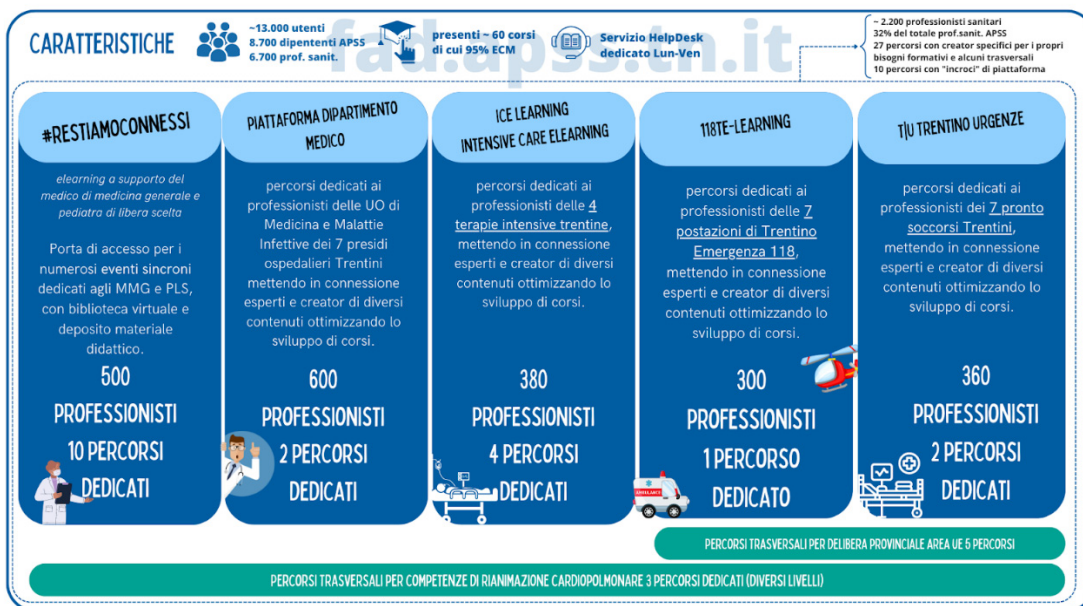


Figura 1 - Piattaforma FAD Moodle APSS e “sotto-piattaforme” tematiche

In poco tempo sono emerse possibilità e potenzialità che non erano state inizialmente neanche ipotizzate, una fra tutte la possibilità di creare connessioni tra più piattaforme e condividere contenuti e corsi eLearning (Figura 2).

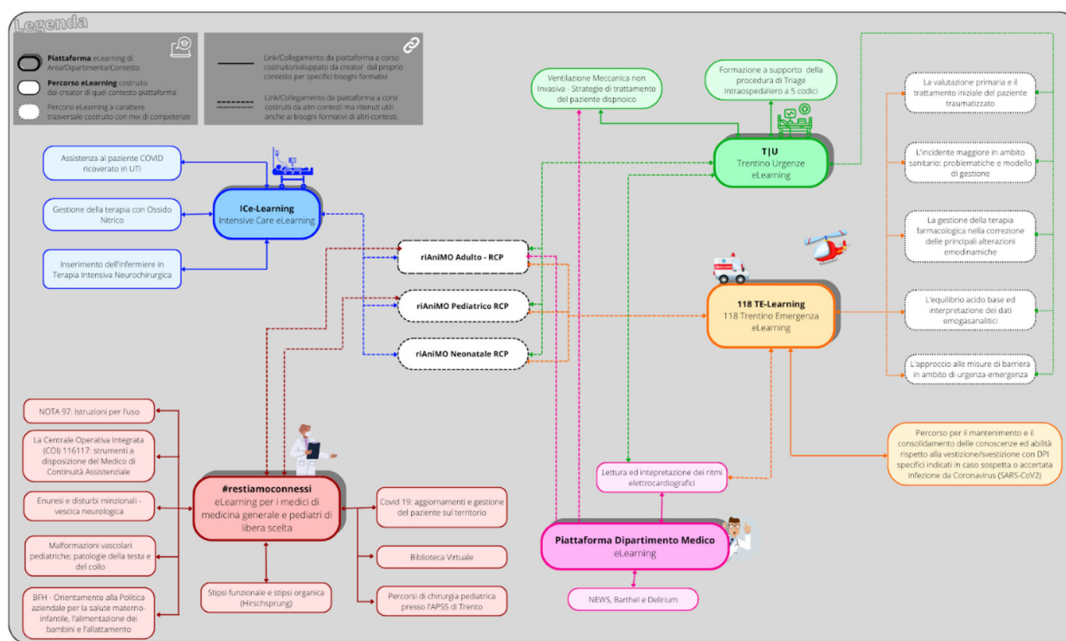


Figura 2 - Interconnessioni tra piattaforme e relativi corsi/percorsi

Se è vero che nascono con geni diverse, è altrettanto vero che rispondono a bisogni analoghi, che siamo riusciti a definire sempre più nel dettaglio strada facendo:

- **favorire l'iscrizione autogestita dal professionista**, veicolata da un semplice flyer cartaceo o virtuale consegnato dal proprio Responsabile/Coordinatore/Direttore;
- **custodire le chiavi di iscrizione** dei diversi percorsi rivolti a quello specifico professionista o comunità di apprendimento, che talvolta nascono su altre piattaforme; vengono infatti utilizzate “chiavi di iscrizione ai gruppi” per accedere ai corsi, in modo da poter personalizzare i contenuti del singolo corso per i diversi gruppi che accedono (ad esempio alcuni vedono videolezioni, altri no oppure ne vedono altre pur rimanendo nello stesso corso);

- garantire un **costante aggiornamento** dei suoi contenuti con alert dedicati e peculiari al contesto;
- ospitare uno **spazio di confronto** fra i professionisti dello stesso ambito ma dislocati geograficamente distanti;
- ospitare materiale di studio e approfondimento non accreditato ECM e i link ai corsi accreditati, trasversali, obbligatori in un ambiente ordinato e immediato

Oltre a questi elementi le Linee guida di design per i siti internet e servizi digitali della PA [1] raccomandano di realizzare e mantenere servizi digitali facili da usare secondo la metodologia centrata sull'utente.

Per realizzare tutto questo non era possibile sfruttare una “**Categoria**” ma era necessario avere quel “qualcosa in più” che può offrire un corso di Moodle. Partendo dall'iscrizione spontanea con chiave, all'utilizzo di risorse e attività quali *link*, etichette, H5P, *forum*, *file*, etc. siamo riusciti ad assemblare Piattaforme cucite su misura per 5 diversi ambiti, flessibili e fluide nel loro utilizzo. Per il primo accesso alla “propria” Piattaforma, il professionista inserisce la chiave di iscrizione che ha ricevuto dal proprio responsabile e dentro trova le “istruzioni per l'uso”, come muoversi, come utilizzare i collegamenti e altre indicazioni necessarie per accedere ai corsi dedicati. Talvolta il professionista fruisce di corsi *eLearning* che non sono propri di quella Piattaforma, ma sono “*linkati*” da un'altra, senza che questo lo faccia disorientare perché, di fatto, naviga e si muove sempre e solo nel “suo” spazio virtuale dedicato.

Queste **connessioni e condivisioni** di corsi rappresentano la messa a disposizione di una patrimonio di saperi co-costruiti con i professionisti per altri professionisti e rispondono a fabbisogni formativi che spesso in ambito clinico sono trasversali a più contesti, valorizzando e ottimizzando gli sforzi progettuali fatti da ciascun gruppo di progetto. Le 5 Piattaforme hanno una funzione di bussola che aiuta ad orientarsi fra i più di 60 corsi disponibili sulla Piattaforma “madre”, e **non hanno l'intento di isolarsi da essa bensì di supportare il professionista a muoversi in maniera ottimale dentro di essa**. Un esempio rappresentativo è il corso “*Lettura ed interpretazione dei ritmi elettrocardiografici*”, sviluppato dagli esperti del Dipartimento Medico insieme ai progettisti formatori *eLearning* del Servizio Formazione. Il corso offre videolezioni, ricostruzioni 3D di ambienti reali di reparto, test intermedi teorici multiple choice e casi clinici interattivi di interpretazione delle anomalie di ritmo. Nasce per il Dipartimento Medico e via via diventa patrimonio formativo trasversale, che oggi raggiunge anche i professionisti del Pronto Soccorso e di Trentino Emergenza 118, direttamente e “comodamente” nelle loro Piattaforme. Queste semplici ma potenti connessioni favoriscono la condivisione di un sapere trasversale, diffondono buone pratiche in contesti diversi della stessa azienda e ottimizzano gli sforzi progettuali effettuati con e per il Dipartimento Medico (Figura 3).



Figura 3 - Esempio pratico di interconnessione di 3 piattaforme ad un unico corso

2 LE PIATTAFORME COME STRUMENTO PER FAR CRESCERE COMUNITÀ DI APPRENDIMENTO

L'avvio delle cinque Piattaforme, come abbiamo visto, è stato eterogeneo nelle finalità e nel percorso che ciascuna ha fatto e sta facendo. In progress ci siamo accorti di alcune caratteristiche comuni che possono porre le basi per un'evoluzione dello stesso verso delle vere e proprie “**comunità di apprendimento**”. Molte sono le esperienze di comunità online che superano il paradigma della formazione a distanza come evento individuale, centrato unicamente sulla relazione tra partecipante e materiale di studio e che puntano piuttosto verso un'esperienza di *eLearning* che permetta al singolo di entrare in una comunità, all'interno della quale condividere informazioni e conoscenza, pur nel rispetto dei ritmi, tempi, spazio e modalità di apprendimento di ognuno. Spesso queste esperienze nascono già con la finalità di dar vita a comunità di pratica di professionisti accomunati da interessi comuni, legati alla propria pratica lavorativa, e ciò è realizzabile anche grazie all'utilizzo di piattaforme dedicate e a ruoli e figure definite per la gestione della moderazione delle comunità stesse. Frequentemente si costituiscono in modo spontaneo per condividere conoscenze e competenze e per trovare risposte a problematiche comuni relative ad uno stesso dominio di interesse.

Non è avvenuto così per le esperienze che abbiamo descritto. Il concetto di comunità di apprendimento ha preso corpo via via con il progredire delle esperienze formative sulle Piattaforme. Ogni Piattaforma ospita un gruppo di professionisti accomunati dall'area di appartenenza (118, Pronto Soccorso, Dipartimento Medico, Medicina territoriale), dalla tipologia di paziente preso in carico, dalle problematiche clinico-assistenziali ad esso correlate ed in particolare sono accomunati dagli stessi bisogni di apprendimento e formazione continua. Riprendendo le distinzioni riportate da Rivoltella (“comunità professionali, di pratica e di apprendimento”) [4], abbiamo, quindi, individuato nella “comunità di apprendimento” il dispositivo più idoneo alla nostra casistica, in quanto all'interno delle Piattaforme i professionisti trovano tutti gli elementi per **acquisire, rinforzare ed aggiornare conoscenze e competenze**. Altri aspetti hanno caratterizzato lo sviluppo delle Piattaforme e ci hanno spinti a rinforzare l'idea di trovarci all'interno di un primo abbozzo di comunità di apprendimento. Da subito hanno evidenziato di poter favorire processi di identificazione professionale all'interno dei singoli gruppi (per Unità Operativa, Area, Dipartimento, etc.) e nello stesso tempo di promuovere la creazione di un network più ampio con gli altri gruppi professionali, condividendo percorsi, competenze degli esperti, singoli “pacchetti” per rispondere a bisogni formativi trasversali, etc. Una delle sfide affidate alle Piattaforme è stata quella di aiutare a bilanciare e valorizzare allo stesso tempo l'identità dei singoli gruppi con i loro bisogni specifici e la creazione di una rete tra i gruppi stessi. Per fare questo sono state messe in campo strategie sia sul fronte del metodo e della progettazione didattica, sia sul fronte degli strumenti offerti da *Moodle*. L'identità di Piattaforma è passata anche attraverso la scelta di nomi identificativi e rappresentativi per ciascuna di esse, in taluni casi anche attraverso l'apertura di un vero e proprio **sondaggio per la scelta del nome e del logo**, sottoposto ai partecipanti.

Grande cura è stata riservata all'utilizzo di strategie e strumenti per realizzare “patti formativi” che contenessero le finalità del percorso e i destinatari a cui era indirizzato lo specifico corso o contenuto; questi hanno preso vita grazie a videomessaggi dei responsabili scientifici, “InfoCard” a supporto dei gruppi di professionisti per riconoscersi negli obiettivi di “Area” o, diversamente, nel riconoscere temi trasversali costruiti inizialmente per professionisti di un'altra piattaforma e poi messi a disposizione di tutto il network. Un'altra componente emersa è lo sviluppo di un importante e distintivo ruolo per il quale alcuni professionisti sanitari (infermieri, medici, autisti soccorritori di ambulanza, etc.) si sono messi in gioco e si sono resi disponibili a diventare: il **content creator**, figura che, con il supporto metodologico e tecnico dei progettisti *Moodle* del Servizio Formazione, realizza contenuti digitali (videolezioni, tutoriali, casi, esercitazioni etc.) per la propria comunità professionale ma anche per il network. Il *creator*, inoltre, anima ed attiva i forum, promuove l'accesso e stimola i colleghi a “vivere” dentro le piattaforme, funge da “ponte” tra contenuti digitali e pratiche lavorative dei propri colleghi. Per questi professionisti il Servizio Formazione ha messo a disposizione il supporto metodologico e tecnico necessario, consulenze nella progettazione e realizzazione dei materiali, hardware e software utili e, per alcuni *content creator* o aspiranti tali (al momento circa 20 tra medici, infermieri e OTAS di Trentino Emergenza 118) un **training** specifico che, oltre ad avere l'obiettivo di fornire conoscenze e competenze per la realizzazione di contenuti multimediali per l'*eLearning*, promuove la nascita di una rete di professionisti interessati e motivati a progettare in sinergia con il Servizio Formazione materiali per la formazione a distanza.

Alcuni tentativi per stimolare il confronto, lo scambio e la relazione all'interno delle Piattaforme sono stati fatti proponendo **risorse collaborative di Moodle**, ad esempio *chat*, spazi per la comunicazione

informale (Forum Café), ambienti in cui è possibile confrontarsi con gli esperti su contenuti specifici ed esperienze pratiche (Forum tematici), luoghi virtuali di riflessione su determinati argomenti (Forum dei coordinatori), ecc... Questi sono alcuni degli strumenti finora proposti e sperimentati. Oltre alla creazione delle risorse sono state predisposte **infografiche** a supporto dei docenti e tutor all'interno del corso *eLearning* “La Tana dei Creativi: come creare contenuti multimediali didattici per l’e-learning in APSS”, con **istruzioni** per la creazione delle diverse tipologie di Forum in base agli obiettivi e una bacheca di buone pratiche per l’animazione dei forum. Non tutti questi luoghi virtuali sono decollati come immaginavamo, i fattori di insuccesso li possiamo ritrovare sia nel fatto che spesso sono stati utilizzati per richieste di help desk tecnico (a breve l’introduzione di un *chatbot* per l’*helpdesk* tecnico che supporterà il professionista 7/7 24/24h) e non per le finalità progettate, sia nella mancanza di una figura dedicata alla moderazione, sia nella poca confidenza ancora che i professionisti hanno nell’utilizzo e nella comprensione dell’utilità di questi strumenti.

3 PRO-MUOVERE COMUNITA'

“The Big Five”, le 5 Piattaforme non sono partite spontaneamente, sono state “progettate” da gruppi di lavoro rappresentativi di particolari contesti organizzativi con finalità eterogenee e non con quella di far nascere comunità di apprendimento. Abbiamo individuato elementi “potenziali” per far crescere una comunità di professionisti che dialogano, si confrontano, scambiano informazioni sui temi della formazione, su bisogni e soluzioni formative per supportare la crescita professionale dei singoli e dei team. Far evolvere le Piattaforme significa **pro-muovere** comunità di apprendimento, assicurare loro movimento continuo, energia e linfa affinché sia possibile una crescita della comunità, non solo per le competenze professionali ma anche per quelle relazionali e sociali. Alimentare, mantenere e mantenere queste comunità richiede in prospettiva di:

- puntare sulla familiarizzazione dei singoli e dei gruppi con le risorse *eLearning*, in particolare quelle collaborative, come le Piattaforme con le relative potenzialità;
- sostenere e animare le Piattaforme anche con il contributo di persone con competenze in relazioni collaborative e in gestione di gruppi virtuali, per la gestione di ruoli di moderazione e tutorship;
- prevedere momenti di aggregazione, di formazione e di incentivazione (economica, per lo sviluppo professionale e di Educazione Continua in Medicina) per garantire l’ingaggio di content creator;
- sviluppare e utilizzare gli strumenti collaborativi di *Moodle* come Blog, Wiki e molti altri, che possono essere esplorati sulla base delle necessità che di volta in volta si presentano alla comunità.

Un altro tema da esplorare che senz’altro potrebbe contribuire allo sviluppo delle Piattaforme ci arriva dal Sistema ECM che prevede, secondo alcuni criteri di metodo e progettazione, l’accreditamento nella tipologia della formazione sul campo di comunità di apprendimento o di pratica, intendendo con questo un “gruppo o network professionale con obiettivo di generare conoscenza organizzata e di qualità. Non esistono differenze gerarchiche perché il lavoro di ciascun componente è di beneficio all’intera comunità. Possono avvalersi anche di tecniche web”. [2]

Il sogno è che le Piattaforme diventino non solo strumento di condivisione di formazione e informazione ma anche di **co-costruzione di conoscenze e di buone pratiche**, spazio virtuale per creare reali luoghi di confronto, di scambio e apprendimento per i singoli professionisti, per i team e per le organizzazioni.

Riferimenti bibliografici

- [1] Autori Vari (2022). Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA. Disponibile su: <https://docs.italia.it/italia/design/lg-design-servizi-web/it/versione-corrente/index.html>.
- [2] Bellotti F., Angeli E. (2019). Manuale di accreditamento e delle verifiche dei provider ECM nella provincia autonoma di Trento.
- [3] Ghislandi P. (2011). Comunità di pratica per l’educazione continua in medicina. Contributi al dibattito. Edizioni Erickson.
- [4] Rivoltella P. (2021). Apprendere a distanza. Teoria e Metodi. Editore Raffaello Cortina Editore.