

Capitolo 1

Glossario ragionato

Come avrete già letto nell'Introduzione, il motivo per il quale trovate questo capitolo tra i primi - invece che in fondo - è che se i termini chiave non vengono spiegati all'inizio, prima che si cominci a leggere, si rischia di cadere in una serie di equivoci dalla quale è difficile liberarsi. Equivoci che sono spesso un effetto collaterale del tentativo di trovare una metafora unica in cui collocare tutta l'attività (e la terminologia) relative all'informatica da ufficio che ha portato al computer come lo conosciamo oggi, con il suo desktop e i suoi files. Chi trova fastidiosa la dipendenza linguistica - oltre che tecnologica - che l'Europa e l'Italia in particolare ha nei confronti dei paesi anglofoni dovrebbe riflettere proprio su questo.

Se da casa telefono ad un collega di lavoro e dico "per favore, passami quel documento che sta nella cartella con l'etichetta *urgente* sulla mia scrivania", soltanto un passante casuale, che non sa che il mio lavoro si svolge per la quasi totalità in un universo digitale, potrebbe pensare che sto parlando di un oggetto fisico che appartiene al nostro mondo dei cinque sensi. Di sicuro invece il mio collega ha capito cosa intendo. Però se gli avessi detto "per favore, inviami un'e-mail con quel file che sta nella directory *urgente* sul desktop del mio computer" non ci sarebbero stati equivoci possibili.

Tutti i termini sono elencati nella forma comune, che di solito è inglese, con accanto - quando possibile - una traduzione plausibile, della quale però non bisogna fidarsi più di tanto.

Molti dei termini in uso nel campo della FaD sono termini standard del mondo di Internet, ed è per questo che le spiegazioni che seguono sono piuttosto generali. Quando possibile, si rimanda alle pagine del testo in cui il termine è utilizzato con maggior ampiezza, o a siti e pubblicazioni specifiche. Vedi anche il glossario ragionato, più generale, presente in fondo a Stefano Penge, *Il Maestro Multimediale*, Roma, Anicia, in corso di stampa.

ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line)

È una di quelle invenzioni brillanti all'italiana. Non perché sia stata inventata da italiani, ma perché avrebbe potuto esserlo. Non ci vuole niente a far passare tonnellate di dati in chilometri di cavi ottici appositamente costruiti e stesi con cura fino a collegare ogni casa con una centrale; la genialità sta nel trovare un modo di comunicare dati digitali lungo un normalissimo filo telefonico senza nemmeno disturbare la trasmissione di voce.

Non è molto importante sapere cosa vuol dire e come funziona l'ADSL, ma forse è bene sapere che ha soppiantato l'ISDN (Integrated System Digital Network), che invece richiede cavi appositi, costava di più ed era meno efficiente.

Viene spesso associata alla necessità di banda larga (vedi) che avrebbe la FaD, per lo più a torto, visto che un normale corso online non necessita di connessioni particolarmente veloci.

Se invece avete davvero voglia di sapere come funziona, potete leggere questa breve guida online <http://www.mclnk.it/offerta/whyadsl.htm>

Administrator / Amministratore

Amministrare, in italiano, ha un campo semantico vicino a quello delle finanze e in generale del denaro. L'*administrator* di una piattaforma per la FaD invece è semplicemente un tecnico esperto che conosce molto bene il software ed è in grado di controllarne completamente il funzionamento. Se volessimo cercare di fare un parallelo con un scuola fisica, dovremmo pensare ad un incrocio tra un bidello e un preside. C'è un lato oscuro della tecnologia digitale, come della forza: a causa della complessità di ogni software (che è composto oggi da migliaia se non milioni di righe di codice) l'utente finale non è mai in grado di tenerne sotto controllo tutti gli aspetti, ed è necessario prevedere una figura con l'unico compito di avere una visione d'insieme.

Vedi il paragrafo sugli strumenti di amministrazione nel capitolo 6.

Assessment / Compito

Che tipo di *compiti* si possono assegnare in un corso a distanza?

Due grandi categorie: da un lato quella degli esercizi online a correzione automatica (test a risposta chiusa), dall'altro quella delle esercitazioni da svolgere offline, i cui prodotti vanno inviati al tutor.

Chiaramente queste due categorie buttano a mare l'enorme patrimonio di prove inventate dagli insegnanti di tutte le epoche e di tutte le discipline, sacrificandolo in nome dei limiti della Rete, e prima ancora dei limiti dei computer che fungono da punti di accesso alla rete.

Sono invece possibili almeno altre due categorie di esercitazioni,

- **Simulazioni.** Si può chiedere ad una classe, o ad un sottogruppo di studenti, di simulare l'interazione verbale che avviene in una tipica situazione. Ci sono tre fasi: l'assegnazione dei ruoli, la simulazione vera e propria e infine l'analisi dei dati (i messaggi inviati). Non è questo il luogo per approfondire il tema dei giochi di ruolo, ma certamente è una delle direzioni più promettenti di sviluppo futuro della FaD.
- **Cooperazione.** Un gruppo di studenti può dividersi un compito, assegnando al proprio interno sotto-compiti. Per esempio, una ricerca può essere svolta da persone diverse in molti luoghi diversi (in biblioteca, su Internet, in libreria), e i risultati essere composti e sintetizzati in un rapporto comune. Qualcuno si occuperà di coordinare il lavoro, qualcun altro di eliminare i doppi, di armonizzare i risultati e di redigere la relazione finale.

Vedi il capitolo 9 dedicato alla valutazione online.

Author / Autore

Il ruolo dell'autore di un corso a distanza non coincide con quello dell'autore tradizionale di materiali didattici. Prima di tutto le sue competenze non sono solo quelle legate al mondo della scrittura: un autore deve sapere trattare tutti i tipi di media, audio e video compresi.

Fanno parte integrante della progettazione non solo i materiali informativi, ma anche le esercitazioni, i test, gli incontri (virtuali) con i tutor in chat, le

ricerche sulla Rete; insomma il contesto. Tutti questi pezzi devono essere inseriti in una struttura che sia abbastanza flessibile da permettere agli studenti di procedere con il loro ritmo, senza mai perdersi. E questo è un lavoro nuovo.

Nell'era digitale l'autore non è (solo) un creatore di contenuti originali, ma anche e soprattutto un organizzatore di contesti in cui i contenuti possono servire ad un scopo preciso. Una FaD matura e diffusa su larga scala richiederà, dopo una prima fase di importazione e conversione di contenuti preesistenti, la produzione di nuovi corsi pensati *direttamente* in ambiente digitale. Questo nuovo ruolo – il ruolo dell'autore di corsi online – è un personaggio in attesa di aspiranti interpreti.

Vedi il capitolo 5, dedicato alle figure professionali.

Avatar /

L'avatar è il corrispettivo virtuale di una persona fisica, cioè il personaggio recitato sulla scena digitale. In alcuni sistemi di *chat*, per esempio, è possibile scegliersi un simbolo grafico, o addirittura un vero personaggio animato. Quando un utente entra in una stanza di una chat (cioè si connette ad un sistema e seleziona un argomento), il sistema mostra il suo avatar agli altri utenti della stanza. È possibile inviare messaggi a tutti gli utenti connessi, oppure soltanto ad alcuni.

Per ora nelle piattaforme FaD non sono disponibili avatar dalle caratteristiche ben definite: al massimo uno studente (come un tutor) è rappresentato dal suo username. Probabilmente si tratta di una delle caratteristiche che verranno implementate nei prossimi sistemi, che a differenza di quelli attuali saranno più fortemente orientati nel senso di una

metafora spaziale e visiva, quella del campus virtuale in cui il proprio avatar si muove e interagisce. Questo introdurrà la possibilità di operazioni diverse dal semplice scrivere messaggi, come quella di avvicinarsi ad un utente, guardarlo, oppure esprimere stati d'animo più sofisticati di quanto permetta il linguaggio degli *smileys* (la faccine). Il riferimento a cui tendere è senz'altro costituito dai MUD, Multi User Dungeons, i giochi multiutente in cui ci si trova a esplorare spazi labirintici infiniti e si incontrano personaggi misteriosi di cui non è dato sapere se sono automi gestiti dal software o esseri umani.

Bandwidth / Ampiezza di Banda

L'ampiezza di banda è la misura della quantità di dati che possono essere trasmessi attraverso una connessione nell'unità di tempo. Niente a che fare con la musica: in contesti telematici la banda è lo spettro delle possibili variazioni di informazione. È uno di quei termini tecnici entrati velocemente nell'uso comune (come l'altro termine "campo", frequentissimo nella locuzione "non c'è campo", pronunciata con rammarico quando non si riesce a fare una telefonata con un cellulare). L'ampiezza di banda non ha a che fare solo con la velocità, ma anche con la sincronizzazione. Alcuni tipi di informazione semplicemente non hanno senso se vengono inviati un pezzetto alla volta. Per esempio, un'intervista audiovideo non può essere trasmessa se non c'è banda sufficiente, perché è necessario sincronizzare l'audio con le immagini.

Chat Room / Salotto

Chat significa in inglese "chiacchierare" e ha probabilmente la stessa radice onomatopeica del termine italiano corrispondente. Curiosamente, le chiacchiere cui ci si riferisce con questo termine non fanno molto rumore, perché sono chiacchiere scritte e non orali. Le caratteristiche principali della chat sono l'immediatezza e la contemporaneità. A differenza di un Forum, che tecnicamente non è poi molto diverso ma in cui i messaggi possono susseguirsi con ritmi anche molto blandi (è considerato normale rispondere anche a qualche giorno di distanza), il fatto che gli interlocutori siano collegati tutti nello stesso momento è ciò che rende una chat-room (letteralmente una "stanza delle chiacchiere", un salotto diremmo noi) qualcosa di unico nel mondo virtuale.

Ogni sistema per la FAD ha un sotto-sistema che permette agli studenti di "chattare" fra di loro e con tutor. Non si tratta del contentino per alleggerire la difficoltà dell'apprendimento online, ma di un fondamentale strumento di apprendimento collaborativo e, tra l'altro, di un termometro della buona salute del corso. Se la Chat del corso è sempre vuota, la classe non collabora e c'è senz'altro qualcosa che non va.

Vedi il paragrafo sugli strumenti di comunicazione nel capitolo 6.

Client /

Il termine fa riferimento all'opposizione client/server che è la metafora generale che sta sotto (tra l'altro) alle transazioni di cui si compone la navigazione su web secondo il protocollo HTTP.

Un *server* è un programma che è capace di elaborare dati su richiesta e di restituire il risultato

della elaborazione; un *client* è il programma che costruisce questa richiesta, la invia al server, attende la risposta e la mostra all'utente.

Di solito, il client sta fisicamente sul PC dell'utente, mentre il server può stare in un computer qualsiasi, lontano.

La tipica transazione FaD si compone di tre fasi:

1. il client richiede una pagina del corso, e lo fa inviando al server - oltre al titolo della pagina - tutti i dati dello studente: chi è, a quale corso è iscritto, a quale classe appartiene, etc;
2. il server esamina la richiesta, cerca nel Database del corso la pagina in questione, la elabora (eventualmente) in base al profilo dello studente e invia il risultato dell'elaborazione al client;
3. il client riceve la pagina e la mostra allo studente.

Il client può essere semplicemente un browser web (come Internet Explorer, Netscape Navigator, Mozilla, Opera, tanto per fare solo alcuni nomi conosciuti) oppure un programma appositamente dedicato. Più il programma client è standard, più accessibile è il corso. Un client che esiste solo per un certo sistema operativo o che richiede macchine particolarmente potenti esclude a priori un certo numero di corsisti.

Uno dei problemi tipici di questo tipo di meccanismo è che ogni transazione c/s è indipendente, nel senso che il server non ha modo di sapere che la richiesta che gli arriva viene dallo stesso client della richiesta precedente. Non c'è un flusso unico, ma una sequenza di coppie di richiesta/risposta. È per questo motivo che il client deve ogni volta inviare tutti i dati che servono alla sua identificazione.

Probabilmente avete già letto o sentito questo termine dal suono latino. Come sanno tutti, il foro era in effetti il mercato nelle città romane; ma naturalmente dovunque si fanno affari sorgono controversie, e così il significato corrente in italiano come in inglese di "foro" ha a che fare con gli aspetti legali. Ma "forum telematico" riprende il significato originario del termine latino, e si riferisce ad un luogo (virtuale) dove tutti gli iscritti possono liberamente discutere su un argomento specifico, inviando messaggi scritti e leggendo le risposte degli altri partecipanti.

Di solito ogni Forum ha un *moderatore* (vedi), che è un utente cui si riconosce una certa esperienza e che ha il compito di tenere il Forum sui binari del suo tema e di far rispettare la *netiquette* (vedi).

A seconda del protocollo, del *server* e del *client* usati, si parla di Newsgroups quando l'accesso avviene tramite il protocollo NNTP (come per lo storico archivio USENET) e di Forum, quando l'accesso è tramite il più comune HTTP, cioè in pratica come se si leggesse una normale pagina HTML.

Cugina del Forum è la Lista di Discussione, che funziona tecnicamente in modo diverso (è basata su messaggi di posta elettronica) ma segue esattamente gli stessi principi.

Ogni sistema FaD ha un Forum collegato, nel quale gli studenti possono discutere liberamente dei temi del corso ed eventualmente inviare contributi di varia natura.

Vedi il paragrafo sugli strumenti di comunicazione nel capitolo 6.

Free Software / Software libero

L'ambiguità di questo termine è sentita dal suo stesso inventore, Richard Stallmann, che tiene a specificare "free as in 'freedom', not as in 'free beer'", cioè "libero come *libertà*, non come in 'birra gratis'". Per essere precisi, visto che il termine "libertà" a sua volta ha più di un significato, il free software è libero nel senso che non può essere chiuso, incatenato, bloccato – si potrebbe dire che è *obbligatoriamente aperto*.

Il software libero, quindi, *può* anche non essere gratuito, ma *deve* essere aperto, modificabile e ridistribuibile per sempre.

Viene da pensare alle elaborazioni artigianali di auto di serie che si vedevano in giro fino a pochi anni fa (le FIAT Cinquecento da corsa, le 128 da rallye...) prima che i produttori capissero l'antifona e si impadronissero anche di questa nicchia di mercato. O al falegname che stanco di costruire mobili con sega e pialla si decide a comprare i moduli componibili da IKEA, ad assemblarli e a rivenderli in forma di armadi, scaffali, tavoli.

O, per restare nell'ambito del reale, alla musica rap e al campionamento.

Vedi infra, *GPL*

GPL / Licenza pubblica generale

Se leggete di un sistema per la formazione a distanza che è GPL non pensate ad un errore o a ad un'ardita metafora legata all'ecologicità del motore sottostante. GPL sta per *General Public Licence* (Licenza Pubblica Generica) ed è un tipo di licenza che consente agli utenti di un software (ma anche di un testo) di modificarlo e ridistribuirlo ad altri utenti.

È una licenza che incarna una filosofia generale, quella del Free Software (vedi), il cui primo e più famoso profeta è Richard Stallmann, che ha fondato la Free Software Foundation e il gruppo GNU.

Il sillogismo che sta sotto questa filosofia è più o meno questo:

1. tutti gli oggetti in formato digitale possono essere modificati, per loro natura, più o meno facilmente;
2. ogni utente sarebbe interessato a modificare uno strumento per adattarlo alle sue necessità, se potesse;
3. se tutti gli oggetti digitali venissero distribuiti in forma aperta, senza difficoltà legali o tecniche che ne impediscano la modifica e il miglioramento, si avrebbe software migliore per tutti

Delle due premesse, forse la seconda è quella più discutibile. È una premessa sicuramente valida in un mondo di utenti competenti e consapevoli.

Di fatto, per come si è sviluppato l'uso dei personal computer, la maggior parte degli utenti non pensa nemmeno che potrebbe fare qualcosa di diverso da quello che il software che usa normalmente le consente di fare.

Di solito, la prima domanda che sorge è "ma se il software viene distribuito gratuitamente, come sopravvivono i programmatori?" Free software non significa "gratis", ma "libero": il software GPL può essere tranquillamente venduto, ma deve conservare le caratteristiche di apertura e modificabilità.

A prima vista questa logica sembra sfuggire a tutti i principi del mercato così come lo conosciamo (in particolare, per quanto riguarda la questione dei diritti d'autore).

Cosa cambierebbe se davvero questa filosofia venisse adottata su larga scala?

- Per gli utenti comuni - quelli che si limitano ad usare un programma così com'è - non ci sarebbe nessuna differenza: normalmente avrebbero utilizzato una copia pirata di un word processor, possono invece utilizzarne una GPL (per esempio, il programma di scrittura della suite OpenOffice.org) senza violare la legge; così come possono fare una copia della versione e passarla ad un amico senza timori di infrazioni.
- Per gli utenti "corporate", cioè le aziende, gli enti pubblici e in generale tutti gli utenti che sono abituati a comprare licenze di software, ci sarebbe una sostanziale riduzione di spesa, unita ad una maggiore indipendenza dalla singola software house per manutenzione e modifiche del codice.
- Per gli sviluppatori free lance che decidessero di aderire a questa filosofia, ci sarebbe il vantaggio di poter riutilizzare gratuitamente milioni di righe di codice già scritto, senza necessità di ricominciare da zero; naturalmente a patto di consentire agli altri sviluppatori di riutilizzare il proprio codice,
- Per le aziende produttrici di software, si tratterebbe di trarre i loro profitti non più dalla vendita del codice ma dalla manutenzione e dalla consulenza per l'adattamento
- Per i distributori e rivenditori di software, ci sarebbe una netta diminuzione dell'utile, e quindi un tentativo di ripensare il proprio "business", magari nella forma di una rete di supporto e consulenza all'utente finale.

La fortuna di Linux, il sistema operativo inventato da un programmatore finlandese che fa tremare le vene ai polsi a Bill Gates, è dovuta, tra l'altro, al fatto che è distribuito con questa licenza. Ma anche Apache (forse il server web più usato al mondo), MySQL (un database veloce, stabile e comunissimo), PHP (un linguaggio di scripting per realizzare pagine HTML dinamiche) sono rilasciati in licenza GPL. Mettendo insieme questi quattro programmi si riesce a gestire un sito web complesso senza utilizzare software proprietario. Anche ADA – la piattaforma per la FaD che trovate più volte citata in questo testo - è rilasciato il licenza GPL e può essere scaricato gratuitamente.

Learning Object / Oggetto d'apprendimento

Corrisponde alla vecchia unità didattica. Come un manuale è diviso in capitoli e sottocapitoli, così un corso online è – o dovrebbe essere - strutturato in Learning Objects. Un LO è un frammento di conoscenze che può essere inserito in un percorso didattico, tanto statico che dinamicamente costruito da una piattaforma in funzione di un certo studente in un momento preciso.

Il “mattoncino Lego” della didattica online è uno dei concetti più utilizzati per sottolineare la versatilità e la possibilità di personalizzazione della FaD, ma anche dei più criticati, per le implicazioni riduzionistiche che porta con sé: se il sapere viene spezzettato in pillole, si sostiene, non c'è più nessuna garanzia di coerenza, di unitarietà di metodo didattico, di finalità condivisa. L'analisi in termini di Learning Objects sarebbe il corrispettivo del fordismo sul terreno della formazione, e porterebbe alla creazione di “supermercati della

formazione”, dove ogni cliente riempie il suo carrello di prodotti didattici diversi prima di passare alla cassa.

Riteniamo che questa visione apocalittica sia esagerata, e che attribuisca pochissima coscienza al cliente e scarsissima dignità all'autore. I Learning Objects possono anche essere intesi non come una forma di confezione della conoscenza, ma come un principio organizzativo di un corso online.

Dal punto di vista dell'autore, un corso costruito come una sequenza unica senza struttura e senza cesure di testi, immagini, suoni (cioè senza una suddivisione in LO) sarebbe una specie di “stream of teaching” poco usabile, perché richiederebbe un utente del tutto passivo: esattamente come in una lezione frontale, lo studente dovrebbe avviare il corso e poi fruirlo fino alla fine senza soluzioni di continuità.

È senz'altro meglio, nella progettazione del corso, porre la dovuta attenzione al fatto che ogni modulo può essere *almeno immaginato* come autonomo, con N punti di ingresso e M punti di uscita; oltre al titolo, il modulo dovrebbe avere una serie di parole chiave che ne descrivano il contenuto e che ne permettano *eventualmente* l'inquadramento in contesti diversi da quelli in cui è nato. Questo permette ad uno studente diverso da quello al quale l'autore del corso sta pensando in prima battuta (per esempio, uno studente più esperto, o con diversi obiettivi) di usare comunque proficuamente quel modulo.

Allo stesso modo, è opportuno annotare sempre la data di rilascio del modulo e la versione, e insomma sarebbe buona norma specificare tutte le altre eventuali informazioni che definiscono il modulo (per quale corso è stato realizzato, per quale target, con quali vincoli, etc). Queste attenzioni permettono tra l'altro all'autore di conservare più versioni dello

stesso modulo, adatte ad essere riusate in occasioni diverse.

Tutto questo non ha nulla a che vedere con la parcellizzazione della conoscenza, ma solo con una buona organizzazione del lavoro e con il rispetto di un generale principio di ecologia digitale: la consapevolezza che potere in futuro riusare quello che oggi nasce come segmento di un corso specifico - in un modo e per degli obiettivi che oggi non possiamo prevedere - dipende fortemente dalla nostra capacità di specificare le meta-informazioni che descrivono dettagliatamente il nostro corso.

Sarà sicuramente faticoso convertire tutta la nostra conoscenza da analogica in digitale, e tutti i nostri materiali didattici in corsi online: perché non risparmiarci questa fatica domani?

Login, Logout /

È il nome delle procedure con cui uno studente entra nel sistema di FaD. Per la precisione, è il nome della transazione con la quale il client invia al server i dati necessari per il riconoscimento dello studente.

Questa operazione è necessario per due motivi: perché tutto ciò che da quel momento in poi viene visto dallo studente è specificamente costruito in base al suo profilo, dall'interfaccia all'indice delle pagine già visualizzate; e perché così il sistema può iniziare la registrazione della navigazione dello studente.

Questi dati non sono soltanto utili perché mettono il tutor e l'amministratore in condizioni di avere un quadro dei dati relativi a quel determinato studente, ma anche perché consentono di avere una visione d'insieme del comportamento dell'intera classe e più in generale di tutti i corsi attivi.

Il Logout è ovviamente la procedura opposta. Serve a notificare al server che quell'utente non è più connesso, e permette all'utente di riconnettersi eventualmente con altri dati, cioè come un utente differente, il che può essere utile non tanto per “depistare” la piattaforma ma solo perché è un autore che vuole vedere il suo corso dal punto di vista dello studente.

Moderator / Moderatore

A dispetto del nome mite, il moderatore di un *Forum* o di una lista di discussione è un despota con poteri assoluti sui partecipanti. In pratica, il moderatore può impedire l'accesso al Forum (per sempre o per un certo lasso di tempo) ad un utente. Questo accade quando l'utente in questione ripetutamente e deliberatamente viola il codice del forum, attaccando gli altri partecipanti (*flames*), introducendo pubblicità (*spamming*) o comunque impedendo il flusso normale dei messaggi.

I tutor dei corsi a distanza hanno di solito anche la funzione di moderatori nei Forum delle classi che gli sono assegnate, e per questo è bene che abbiano un'esperienza di questo tipo alle spalle.

Prima di ricorrere a questi suoi poteri estremi, il moderatore naturalmente cerca di spiegare le regole del gioco, supponendo un errore in buona fede; poi tenta di dissuadere l'utente maleducato dal perseverare. Se nessuno di questi mezzi ha effetto, non resta che la punizione estrema, che consiste nell'esclusione dalla discussione del soggetto in questione.

Il disobbediente è naturalmente libero di andare a creare un forum alternativo, di cui sarà lui stesso il moderatore, e nel quale cerca di trascinare tutti gli

utenti del primo forum - ad eccezione del moderatore.

È una storia che ha un sapore già sentito, da quando un tale di nome Lucifero - scacciato dal Forum "Paradiso" - decise di diventare a sua volta moderatore e se ne andò a discutere con i suoi da un'altra parte...

Netiquette / Galareteo (galateo della rete)

Il neologismo viene ovviamente dalla contrazione di "net" + "etiquette". Ne esistono alcune versioni scritte, più o meno complete e differenti tra loro, ma tutte sono basate sugli stessi presupposti, che per un neofita possono anche essere misteriosi e rituali, ma che hanno una profonda razionalità.

Il principio di fondo è che le risorse della rete non sono infinite come sembrano, e una buona qualità dell'accesso (velocità, immediatezza) dipende dal comportamento di tutti.

Ogni messaggio che passa sulla rete ne "occupa" una parte più o meno grande. Pensate a Internet come un sistema di posta pneumatica: un grande insieme di tubi connessi dove passano cilindri di plastica che all'interno contengono messaggi. I cilindri sono tutti delle stesse dimensioni, ma un messaggio può essere diviso in più cilindri.

È chiaro che inviare messaggi troppo grandi, o troppi messaggi, crea una moltiplicazione di cilindri che potrebbe produrre un intasamento che penalizzerebbe non soltanto il ricevente, ma anche tutti gli altri - compreso il mittente - che devono aspettare per ricevere i loro messaggi.

Questo vale per la posta elettronica, ma anche per le pagine dei siti web.

Ci sono poi regole che hanno poco di razionale oggi ma che sono ugualmente nate dalla relativa "povertà" di mezzi nella quale Internet è nata. Dovendo affidare alle 128 lettere del codice ASCII tutte le sfumature di una conversazione (senza poter usare corsivi, grassetti, titoli in corpo maggiore) si sono affermate alcune convenzioni che ormai hanno la forza di leggi non scritte.

Due esempi ben conosciuti dai naviganti esperti, ma forse utili per i neofiti dei Forum e delle Chat che fanno parte di ogni piattaforma di FaD.

1. Scrivere un messaggio tutto in maiuscolo viene interpretato come un modo di porre un'enfasi speciale su tutto il messaggio. Corrisponde - in una conversazione orale - ad urlare la propria opinione. Un utente appena entrato in un Forum potrebbe semplicemente non saperlo, ed essere tentato di scrivere in maiuscolo per aumentare la leggibilità, o per distinguere il proprio messaggio da quello degli altri. Scrivere in maiuscolo senza intenzione di "urlare" è considerata una gaffe da *parvenus*.
2. I programmi di posta elettronica permettono sempre di rispondere ad un messaggio citandolo nella propria risposta. È una funzione molto comoda perché permette di rispondere punto per punto, inserendo i propri commenti esattamente accanto al testo originale. Siccome però nelle liste di discussione spesso ci si trova a rispondere ad una risposta di una risposta, se non ci si fa caso si finisce per inviare un messaggio chilometrico fatto di citazioni che contengono citazioni e così via. Non solo le dimensioni del messaggio crescono ad ogni passaggio, ma diventa sempre più difficile capire

chi è l'autore delle diverse parti del messaggio finale.

Se esistesse un galateo della FaD (la *fadiquette?*) dovrebbe stabilire quantomeno alcune norme specifiche per l'interazione tra tutor e studenti. Proviamo a immaginarne qui alcune:

1. che tipo di domande gli studenti possono porre ai tutor
2. quanto lunghe possono essere
3. ogni quanto tempo possono porle
4. quanto tempo massimo dovrebbe lasciar passare il tutor prima di rispondere
5. quanto lunga dovrebbe essere la sua risposta

Opensource / Software a codice aperto

Source è il codice sorgente di un programma, cioè la versione di quel programma nel formato originale, scritto normalmente da un essere umano. Per funzionare, quel codice di solito viene compilato, cioè tradotto in istruzioni meno comprensibili alla lettura, ma infinitamente più veloci da eseguire per un computer. Il termine "source" (sorgente) sta appunto ad indicare che quel codice costituisce la fonte di informazioni da cui il compilatore trae il programma eseguibile, pronto per l'uso.

Un effetto collaterale della compilazione è quindi proprio di rendere difficile se non impossibile per un umano capire cosa fa un programma o modificarne il comportamento.

Un programma si chiama "opensource" quando è rilasciato in un formato disponibile per una lettura e modifica da parte di umani. Possono poi esserci però dei vincoli legali o contrattuali che ne limitano o impediscono del tutto la modifica. Un caso interessante in questo senso è l'accordo firmato a

settembre del 2004 tra Microsoft e il Governo Italiano per l'ispezionabilità del codice di Windows, volto a garantire la sicurezza dei dati trattati dalla pubblica amministrazione.
L'opposto di opensource è "proprietary" .

Vedi infra *Proprietary*

Platform / Piattaforma

Una piattaforma di FaD è un sistema software che permette all'amministratore di gestire corsi online, ognuno dei quali è seguito da una o più classi di studenti, ognuna monitorata da un tutor. Il termine "piattaforma" vuole sottolineare in qualche modo l'indipendenza del sistema dai corsi, che possono essere di argomento, natura, autori e formato diversi. È un po' lo stesso rapporto che c'è tra sistema operativo e applicazioni: il sistema operativo fornisce il contesto nel quale le singole applicazioni vengono eseguite, e si occupa di interfacciarle con le periferiche (dischi, monitor, mouse, stampanti).

La piattaforma fornisce alcuni servizi standard: monitoraggio dell'interazione, comunicazione, valutazione, pubblicazione.

Esistono oggi almeno duecento piattaforme per la FaD diverse, di diversa complessità, molte delle quali proprietarie, con alcune eccezioni significative, quasi tutte realizzate all'interno di centri di ricerca universitari, come ILLIAS, dell'Università di Colonia, Claroline dell'Università di Lovanio, Fle3 dell'Università di Helsinki e Chirone, dell'Università di Padova.

Vedi il capitolo 7

Proprietary / Proprietario

È l'opposto di **opensource** (vedi). Un software proprietario (in italiano ha un suono obbrobrioso) non è un software che possiede terreni e rendite, né un software che è stato acquistato da qualcuno, ma un software il cui codice non permette ad altri, fuorché all'autore, di effettuare modifiche; si tratta di un limite posto non (solo) dal punto di vista legale, ma da quello tecnico: nessun altro saprebbe come fare.

Oltre ai software, possono essere "proprietary" i formati dei documenti, nel senso che non è pubblica la maniera in cui i dati vengono organizzati all'interno del documento, e in linea di principio non è possibile quindi modificare quei documenti se non attraverso il software che li ha generati. Per esempio, il formato DOC, utilizzato da Microsoft Word, è un formato proprietario, mentre il formato RTF è un formato aperto, pubblico, che molti programmi diversi sono in grado di leggere e scrivere.

C'è chi fa dell'uso di files in formato non-proprietario una questione etica, per esempio non allegando mai files in formato DOC ai propri messaggi di posta. È anche vero che in questo modo ci si assicura la massima diffusione e leggibilità del documento che si invia anche su macchine e sistemi diversi da quello su cui è stato prodotto.

ROI / Redditività

Il ROI non è il re della FaD, ma il Return of Investment, cioè la misura di quanto in fretta un'operazione (per esempio: l'adozione di una piattaforma per la formazione a distanza) permette di recuperare gli investimenti fatti. Applicare una

formula per il calcolo del ROI significa, implicitamente, dichiarare che si è conclusa la fase sperimentale e che è il momento di verificare se ne è valsa la pena. Viene calcolato ovviamente in termini monetari. Sarebbe interessante una formula che permettesse di calcolare un *ROI cognitivo*, ovvero una misura del grado di redditività delle conoscenze necessarie per mettere in piedi un corso online.

Server /

Un *server* è un programma che è capace di elaborare dati su richiesta e di restituire il risultato della elaborazione al **client** (vedi), cioè al programma che ha inviato la richiesta.

Il server di posta elettronica è per esempio il software che riceve i messaggi inviati, per esempio, con i vari Eudora, Outlook, Pegasus e li invia sulla rete al server di posta del destinatario.

Un server web è il software che invia pagine HTML ai browser che le richiedono. Naturalmente non si limita a individuare il file corrispondente all'indirizzo richiesto (per esempio, <http://altrascuola.it/index.html>) ma controlla che il file esista, che l'utente abbia il diritto di accedervi, etc. A volte la richiesta viene trasferita ad un programma che "produce" un pezzo di codice HTML senza che esista fisicamente un file che corrisponde a quell'indirizzo: è il caso dei motori di ricerca che producono un risultato diverso ad ogni richiesta.

Vedi supra, *Client*

Smileys /Faccine

Sono le sequenze di caratteri utilizzati dagli albori della telematica come simboli dello stato d'animo dell'utente. Vanno interpretati girando la testa verso sinistra. Le più note e usate sono:

il sorriso :-)

il suo opposto :-(

la strizzatina d'occhi ;-)

la sorpresa 8-0

ma è possibile ovviamente inventare configurazioni nuove al bisogno.

I sistemi di **chat** (vedi) di solito traducono queste sequenze in simboli grafici, a volte anche animati. La radice di questo linguaggio è semplicemente nella limitatezza di banda disponibile per le connessioni e nella necessità di condensare in pochi byte espressioni che altrimenti sarebbero prolisse (del tipo “sono d'accordo con te”, “quello che sto dicendo non va preso troppo seriamente”, etc). Sono parenti di alcuni acronimi, soprattutto anglofoni, come IMHO (“in my humble opinion”, secondo la mia modesta opinione) e di certe espressioni convenzionali (come “flame on” che precede uno sfogo violento, e “flame off” che lo chiude).

Servono a ricordarci che ogni (apparente) limitazione tecnologica può essere forzata fino a diventare un'opportunità creativa.

Student / Studente

La parola studente sembrerebbe una di quelle per la quale è del tutto inutile una spiegazione e vi sarete senz'altro chiesti perché compare in un glossario. Tutti sanno che cos'è - in teoria - uno studente:

qualcuno che non sa e vuole sapere (*studeo*, in latino, ha una forte connotazione di desiderio). Tutti noi abbiamo in testa alcune caratteristiche che connotano lo studente: la giovane età, l'inesperienza, ...

Nel caso di un studente di un corso online dobbiamo stare attenti a non proiettare troppo facilmente queste connotazioni... Uno studente può avere un'età qualsiasi, e visto che non esiste un "cursus studiorum online" standard, può avere una competenza e un'esperienza molto variabili. Questo da un lato è uno svantaggio, perché obbliga l'autore del corso e il tutor a tener conto di tutte queste differenze; dall'altro è un vantaggio, perché ci si può aspettare che ogni studente contribuisca con le proprie competenze alla buona riuscita del corso.

Lo status di studente online non è qualcosa che appartiene ad un utente per un tempo predeterminato. Anzi è possibile che qualcuno sia studente in un corso ma tutor o addirittura autore di un altro corso.

È l'inizio della formazione permanente, che vede tutti i soggetti in formazione per tutta la durata della loro esperienza professionale.

L'obiettivo di un corso online dovrebbe implicitamente essere quello di trasformare degli studenti in tutor e poi in autori.

Ma c'è un altro punto importante: non c'è modo di essere certi dell'identità di uno studente. Quando un utente effettua il *login* (vedi) sulla *piattaforma*, crea ogni volta un *avatar*, un soggetto virtuale del quale tutti gli altri utenti possono sapere solo quello che questo utente deciderà di raccontare.

Resta sempre uno scarto tra la persona reale, fisica, e quella virtuale, che nessuna piattaforma potrà mai colmare.

Vedi il capitolo 5

Transfer rate / Tasso di trasferimento

È la misura della quantità massima di bit che possono essere inviati nell'unità di tempo, per esempio, da un dispositivo di memorizzazione esterno (un CDROM, un disco USB) al processore che li richiede. È il corrispettivo in locale della ampiezza di banda in una rete. Alcuni contenuti multimediali per essere fruiti in maniera soddisfacente richiedono un transfer rate elevato, che è possibile all'interno di una macchina singola ma molto meno se il file si trova su una macchina diversa da quella sulla quale deve essere rappresentato.

È interessante come parametro anche perché introduce una distinzione utile: non sono tanto le dimensioni dei file audio e video a rendere complessa la loro fruizione in Internet, ma il transfer rate necessario perché le immagini siano fluide e il suono continuo.

Tutor /

Il tutore - termine che in italiano ha diversi significati, legali o medici - ha in questo contesto un significato specifico. Nella formazione aziendale il *Tutor* si differenzia dal *Teacher* (che è il formatore d'aula) e dal *Trainer* (che è il capo reparto che insegna con l'esempio nel caso concreto). Da un certo punto di vista, un tutor è più una guida che un insegnante; o meglio, il tutor è un insegnante che non avendo il carico della lezione frontale può concentrarsi sulle attività di supporto alla classe e ai singoli studenti.

Alcune funzioni del tutor sono quelle tipiche del **moderatore** dei forum (vedi). Di sicuro, il tutor deve

essere - molto più dell'autore - un esperto della piattaforma FaD dove si svolge il corso. È quindi buona norma che abbia seguito più di un corso su quella piattaforma.

Più in generale, un tutor deve trovarsi a sua agio nelle dinamiche collettive in internet. Deve sapere (e saper far rispettare) la **netiquette** (*vedi*), deve riconoscere immediatamente il crearsi di leadership riconosciute o di sottogruppi in contrasto all'interno della classe, etc.

Inoltre il tutor deve essere in grado di risolvere i piccoli problemi tecnici che si possono presentare agli studenti alle prime armi. Se non è un esperto di tecnologie e di telematica, deve essere un utente che ha molto navigato, un lupo della rete.

Vedi il capitolo 5.