

## Attention, Relevance, Confidence and Satisfaction: il modello ARCS

Tra le diverse teorie che collegano motivazione e apprendimento risulta di particolare interesse lo studio di J. Keller: **il modello ARCS**. Questo modello può essere visto come un completamento e una incorporazione delle fasi di apprendimento già analizzate da *Gagné*.

Nel suo lavoro del 1965, *Gagné* afferma che ci sono vari tipi o livelli; per usare la sua terminologia: *stati di imparare*. *Gagné* identifica cinque categorie importanti di imparare: informazioni verbali, abilità intellettuali, strategie conoscitive, abilità motorie e gli atteggiamenti.

Ad ogni tipo di apprendimento corrispondono circostanze interne ed esterne differenti. Per esempio, per imparare degli atteggiamenti il principiante avrà bisogno di un modello credibile e convincente. In più *Gagné* ha sviluppato, con la sua teoria un processo di nove punti denominato gli **eventi di istruzione** collegati al processo interno mentale dell'individuo.

La **tabella** mostra infatti i nove punti individuati da *Gagné* e i relativi processi cognitivi.

Eventi di istruzione	Processo cognitivo
Guadagnare Attenzione	Ricezione
Informare i principianti degli obiettivi	Aspettativa
Richiamo della stimolazione ad imparare	Recupero ed attivazione della memoria di breve durata
Presentazione dello stimolo, soddisfazione	Percezione selettiva
Fornire consiglio a chi impara	Attivazione della codifica semantica
Pratica	Rispondere
Fornire le risposte (feedback)	Rinforzo e valutazione delle prestazioni corrette
Valutazione delle Prestazioni	Recupero e rinforzo della soddisfazione come valutazione finale
Aumentare il trasferimento	Recupero e generalizzazione dell'abilità istruita

Riprendendo tali studi, Keller propone quattro condizioni, ognuna suddivisa in sottocategorie, strutturare in modo sequenziale e che devono essere favorite e soddisfatte per garantire la crescita e la continuità della motivazione nei discenti.

Le fasi individuate da Keller e che cercheremo di analizzare nel dettaglio sono:

- **Attention**
- **Relevance**
- **Confidence**
- **Satisfaction**

**Attention:** è il primo e più importante aspetto del modello ARCS. In questa fase si cerca di alimentare e mantenere la curiosità e l'interesse del discente, stimolando la ricerca e l'approfondimento. Questo coincide con il primo passo del modello di *Gagné*, in cui l'istruzione viene vista come una serie di momenti separati, ciascuno dei quali ha effetti distinti sul soggetto.

**Relevance:** altro aspetto fondamentale, al fine di acuire la motivazione dei partecipanti di un corso di formazione, è quello di evidenziare l'importanza del processo formativo in se. Molti studi sono

giunti alla conclusione che è fondamentale l'applicazione di aspetti analizzati teoricamente: casi reali che il discente riesca a riportare e a collegare facilmente con il suo quotidiano per aumentare il processo di memorizzazione.

A questo proposito Keller individua 3 livelli:

- *Orientamento agli scopi/obiettivi*: ossia presentare chiaramente gli obiettivi dell'azione formativa e la ricaduta di ciò che i discenti si apprestano ad imparare.
- *Assecondare i bisogni e gli interessi*: interesse e bisogno sono due stati emotivi molto importanti ed ad alto impatto. Per questo motivo può essere utile incentivare i discenti ad applicare quanto appreso al proprio contesto o ambito di interesse. A tale scopo possono essere utilizzati lavori di gruppo, tesine, piani di azione, sviluppo di progetti ecc....
- *Familiarità, apprendimento situato o ancorato ad un contesto*: Keller individua l'utilità di contestualizzare i concetti espressi attraverso il processo formativo, cercando di collegarli al vissuto dei discenti. Quindi di non lasciare il contenuto del corso ancorato al contesto formativo.

**Confidence**: in questa parte del suo modello Keller enfatizza l'importanza per il discente di sentire che i suoi sforzi non siano vani ma che, migliorando le sue abilità, grazie al processo di apprendimento, riesca ad aumentare la sua confidenza, fiducia e sicurezza in sé.

Anche qui Keller individua tre categorie:

- *Requisiti per la formazione*: la corretta strutturazione del processo, Keller lo definisce *patto formativo*, è fondamentale. È il rapporto che si viene a creare tra il tutor e il dicente.
- *Opportunità di successo nel processo formativo*: in questa fase viene analizzata quella che molte volte viene espressa come una delle condizioni necessarie per mantenere un elevato livello motivazionale dei corsisti: il corsista deve poter avere la sensazione di poter raggiungere lo scopo formativo prefissato. In questo aspetto, rientrano anche gli studi condotti da Vigotsky, che individua la **ZSP** (Zone of Proximal Development): "distanza tra il livello attuale di sviluppo e il livello di sviluppo potenziale, individuato sotto la guida di un adulto o di pari più capaci, nel nostro caso il tutor."
- *Responsabilizzazione*: Keller definisce un discente responsabilizzato: colui che è in grado di collegare il successo educativo con gli sforzi fatti durante il processo formativo. Per facilitare tale percezione può essere utile utilizzare dei test di auto-valutazione.

**Satisfaction**: Keller riconosce due tipi di soddisfazione; quella intesa come arricchimento del discente ma anche data dalla possibilità di poter riutilizzare quanto appreso. Le categorie individuate da Keller sono:

- *Rinforzo intrinseco*: utilizzare le esperienze di discenti precedenti per far testimoniare l'efficacia del percorso formativo;
- *Ricompense estrinseche*: utilizzare stimoli positivi;
- *Equità*: gli standard valutativi devono risultare chiari e trasparenti al discente. In questo caso possono essere utili confronti tra tutor e discente.

**Barbara Ciani**