

In aula per imparare a comunicare e collaborare usando le nuove tecnologie. L'importanza dell'esperienza ludica nella didattica

Mario Laurelli

INAIL-Direzione Regionale per la Lombardia-Consulenza per l'Innovazione Tecnologica
Corso di Porta Nuova 19, 20121 Milano
m.laurelli@inail.it

L'uso delle tecnologie unificate per la comunicazione e la collaborazione entra nell'impresa pubblica e privata per migliorare la circolazione della conoscenza ed il clima aziendale. Per stimolarne l'uso la Direzione Regionale per la Lombardia ha coinvolto i propri dipendenti nel progetto formativo "Strumenti di comunicazione in rete". Illustriamo brevemente i nuovi strumenti e l'esperienza didattica proposta con particolare riferimento alla pratica positiva di un'attività ludica nel caso considerato.

1. Introduzione

Gli strumenti unificati di comunicazione e collaborazione (Unified Communication & Collaboration) rappresentano un insieme di tecnologie in grado di unire le differenti modalità di comunicazione in uso nell'organizzazione per facilitare le relazioni tra persone. Con tali strumenti diventa più semplice ed immediato contattare altri utenti e far sapere in che modo si possa essere raggiunti.

Dal punto di vista pratico con le modalità abituali di comunicazione per ciascun contatto si dispone di identificativi separati per il cellulare, il telefono di ufficio, il fax e la messaggistica. **Il limite delle comunicazioni tradizionali sembra quindi essere**, non tanto la loro varietà, quanto **la loro separazione** che spesso finisce con il diventare il problema da superare quando si ha necessità di raggiungere un collega o un amico. Gli strumenti unificati di comunicazione e collaborazione individuano l'interlocutore con un unico identificativo indipendentemente dalla tecnologia prescelta per la comunicazione.

Dal punto di vista funzionale, pur senza aggiungere nulla di nuovo a mezzi diffusi da diversi anni, gli strumenti unificati di comunicazione e collaborazione integrano in un'unica piattaforma funzioni di presenza e disponibilità, di messaggistica e avvisi, di conferenze audio e video, di integrazione tra telefono fisso o mobile e postazione di lavoro, di inoltro chiamata e segreteria telefonica, di sincronizzazione di calendari e contatti. In sostanza **si tratta di tecnologie**

che costano relativamente poco e, quando adottate dall'organizzazione, contribuiscono rapidamente a ridurre direttamente le spese telefoniche e di comunicazione e indirettamente i costi di viaggi e trasferte.

Comprendiamo allora perché, in un periodo caratterizzato da una profonda crisi economica con conseguente pesante impatto sugli investimenti, anche in quelli per nuove tecnologie, la spesa per gli strumenti unificati di comunicazione e collaborazione sia viceversa andata crescendo.

2. Il progetto

L'INAIL dispone nella propria rete locale già da tempo di mezzi che le permettono di svolgere le attività descritte. I dipendenti dell'Ente, in base ad una loro autonoma iniziativa, possono approfondirne la conoscenza e iniziare ad utilizzarli. Con l'obiettivo principale di uniformare il livello di padronanza delle nuove tecnologie di comunicazione e incoraggiarne l'uso la Direzione Regionale (DR) per la Lombardia ha realizzato il progetto formativo "Strumenti di comunicazione in rete".

L'attività didattica proposta ha permesso agli intervenuti di prendere confidenza, oltre che con gli strumenti unificati di comunicazione e collaborazione disponibili nella intranet aziendale e ai quali è stato dedicato lo spazio più significativo, anche con i mezzi di classificazione e condivisione diffusi in internet. Per questo secondo aspetto in particolare sono stati proposti argomenti come la catalogazione dei documenti tramite etichette, il Social Bookmarking per disporre ovunque dei propri siti preferiti e per una ricerca in rete alternativa a quella dei "soliti" motori di ricerca, i Social Network per partecipare a reti sociali di innovatori nella Pubblica Amministrazione e i Quick Response Code per memorizzare informazioni in modalità analoga a quella usata dai codici a barre ma in quantità superiore e facilmente decodificabile tramite un telefono cellulare o uno smartphone.

Nell'incontro formativo ha inoltre trovato armonica collocazione l'esposizione della Policy aziendale relativamente all'uso delle tecnologie introdotte e, in particolare, della Policy INAIL per l'accesso ad internet e per l'utilizzo della posta elettronica.

3. La didattica

Il modo con cui si è proposta l'attività didattica ha cercato di essere il più coinvolgente possibile e di stimolare i partecipanti attraverso l'uso di diversi strumenti e modalità di apprendimento.

Alcuni argomenti del corso, in particolare il Social Bookmarking e i Quick Response Code, **sono stati introdotti ricorrendo a brevi filmati esplicativi acquisiti in internet.** La proiezione di filmati si è rivelata tecnica estremamente efficace nell'illustrare chiaramente e rapidamente parte dei concetti oggetto del corso risultando inoltre particolarmente gradita alla platea dei fruitori.

Le esercitazioni pratiche sono state progettate in modo da promuovere l'effettiva interazione degli utenti con gli strumenti introdotti. Gli intervenuti sono stati incoraggiati a esplorare le funzionalità fruibili mediante gli strumenti

In aula per imparare a comunicare e collaborare usando le nuove tecnologie. L'importanza dell'esperienza ludica nella didattica

unificati di comunicazione e collaborazione disponibili nella rete locale, in particolare a chattare tra di loro, a familiarizzare con utili funzionalità di posta elettronica come la firma, le regole da impostare quando si rimane qualche giorno fuori sede e la realizzazione di proprie mailing list, a fare ricerche su argomenti specifici utilizzando le potenzialità dei Social Bookmarking e infine a realizzare da sé un proprio Quick Response Code. **L'esercizio concreto con gli strumenti in precedenza illustrati si è dimostrato pratica valida per l'apprendimento in particolare in una didattica orientata agli adulti come quella dell'esperienza proposta.**

Il corso si è svolto in un'aula informatizzata in cui ciascun discente ha avuto a disposizione una postazione di lavoro attraverso la quale accedere agli strumenti unificati di comunicazione e collaborazione disponibili nella rete aziendale, alla posta elettronica, ad internet e alla intranet aziendale. Ciò ha effettivamente permesso a ciascun intervenuto di esercitarsi concretamente con gli strumenti presentati. Di fatto, in questo contesto, le tecnologie informatiche, oltre ad avere avuto un ruolo importante nell'attività di formazione, sono state l'oggetto della formazione. Dal punto di vista didattico il corso si è avvalso della proiezione di slide e, come già rilevato, di filmati.

4. Gli strumenti per aiutare l'apprendimento

In questi ultimi anni ho avuto modo di progettare, realizzare e erogare diversi corsi di formazione e uno degli ostacoli maggiori che mi sono trovato ad affrontare è stato la difficoltà a mantenere viva nei discenti la conoscenza di quanto appreso. Nella mia esperienza d'aula ho anche compreso che uno dei modi più efficaci per lasciare negli intervenuti traccia duratura dell'attività svolta è quello di rendere i partecipanti parte attiva del processo di apprendimento.

Ciò può essere fatto, e, come già evidenziato, è stato fatto anche in questo corso, proponendo delle esercitazioni pratiche sulle tematiche introdotte.

Un'altra modalità, che finora non avevo ancora utilizzato, è quella di coinvolgere i partecipanti in un'attività ludica. Devo riconoscere che l'introduzione di un gioco nel percorso formativo mi stimolava molto. E' noto infatti come il coinvolgimento emotivo degli interessati determini un effetto estremamente positivo sull'apprendimento e la partecipazione ad una competizione aumenta di molto il livello emotivo dei partecipanti. Di contro avevo anche preoccupazioni legate al fatto che l'introduzione di una siffatta attività potesse essere percepita come una perdita di tempo per di più potenzialmente foriera di euforia difficilmente controllabile.

Poi però mi sono chiesto perché un'esperienza d'aula non potesse essere divertente e coinvolgente per i discenti nel rispetto degli obiettivi didattici sottesi dal progetto formativo.

Fatte queste considerazioni ho pensato di chiudere il corso con una sorta di gioco a premi dove per ottenere un gadget gli intervenuti dovevano risolvere correttamente degli esercizi sugli argomenti trattati nel percorso formativo e avere un pizzico di fortuna (mettendoci io i premi, gadget acquisiti in anni di fiere cittadine o attività analoghe, non ne avevo a

sufficienza per tutti). Per stimolare i partecipanti a portare a termine le prove proposte ho pensato di assegnare una possibilità di vincita a tutti quelli che appunto avessero risolto correttamente gli esercizi e qualche possibilità in più solo al più veloce in modo da concedergli maggiori opportunità di ottenere il gadget.

La sfida, non intesa esclusivamente come mero banco di prova per verificare quanto appreso ma come gratificazione personale attraverso la possibile acquisizione di un oggetto (il gadget), si è rivelata una molla molto efficace nel motivare gli intervenuti all'apprendimento dei temi proposti negli esercizi dell'attività ludica.

L'esperienza è stata assolutamente positiva sia in termini di risposta dell'aula che di stimolo nell'applicazione di quanto appreso durante il corso.

Inoltre, in questo caso specifico, l'esperienza didattica si è estesa oltre i semplici limiti della pratica d'aula in quanto tutte le attività proposte hanno potuto proseguire dalle postazioni di lavoro dei discenti, anch'esse dotate di tutti gli strumenti utilizzati durante il corso portando a trasformare gli strumenti di formazione d'aula in abituali strumenti di lavoro quotidiano.

5. Conclusioni

Il corso ha impegnato gli intervenuti per una giornata ed ha coinvolto 139 partecipanti in 15 distinte edizioni.

I discenti hanno manifestato profondo interesse per gli argomenti proposti oltre che una forte esigenza ad approfondirli e a misurarsi con essi. Nel complesso quindi l'iniziativa è stata apprezzata e gradita e ciò è confermato dalle valutazioni espresse nei questionari compilati dai partecipanti.

Tutti gli strumenti presentati nel corso hanno incontrato immediata applicazione nella DR migliorando la qualità della comunicazione, la condivisione della conoscenza e rendendo più sereno il clima interno. Inoltre l'introduzione di tali tecnologie offre prospetticamente ai dipendenti della DR modalità innovative, e sempre più diffuse, di contatto con il pubblico.

L'esperienza specifica in esame mostra inoltre come non sia il caso di dare per scontato che la conoscenza di nuove tecnologie, solo per il fatto di essere liberamente disponibili nella intranet aziendale o in internet, sia già patrimonio metabolizzato dall'organizzazione, acquisita magari dai dipendenti nel loro privato, ma è necessario promuoverne una diffusione omogenea con un'adeguata formazione.

Il personale della DR ha oggi più consapevolezza degli strumenti di comunicazione presenti nella intranet e dell'uso che ne può fare per raggiungere con modalità alternative (messaggistica istantanea, voce, video), senza la necessità di spostarsi fisicamente, i propri colleghi all'interno della DR o presso le sedi.

In sintesi il progetto formativo descritto, attraverso l'uso di differenti metodologie, rappresenta il modo in cui abbiamo iniziato ad introdurre i nuovi strumenti di comunicazione e collaborazione nella realtà lavorativa della DR per la Lombardia dell'INAIL.