

Testimonianza di un'esperienza formativa

Mario Laurelli

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

Il documento descrive una concreta esperienza formativa per la diffusione della conoscenza delle tecnologie del web 2.0 presso una specifica realtà locale rappresentata, nel caso in esame, dalla Direzione Regionale per la Lombardia dell'Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro. In particolare l'elaborato approfondisce il percorso formativo proposto, gli strumenti didattici utilizzati, le problematiche affrontate, i dubbi sorti nel proporre gli strumenti del web 2.0 in ambito lavorativo e pubblico e le prospettive che si aprono.

1. Il progetto formativo

L'esperienza formativa in oggetto nasce per portare i colleghi della Direzione Regionale (DR) per la Lombardia dell'Istituto Nazionale per l'Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro (INAIL) a contatto con le nuove tecnologie del web 2.0. L'obiettivo è quello di introdurre strumenti di collaborazione che, iniziatisi a diffondere in ambito privato, stanno mostrando la loro utilità anche in ambito lavorativo.

Sebbene l'introduzione del web 2.0 in azienda non si possa ridurre ad una semplice acquisizione di tecnologie, attraverso la somministrazione di incontri formativi, ma implichi l'evoluzione sociale degli attori che via via e sempre più numerosi coinvolge, si ritiene, e l'esperienza presentata lo conferma, che l'attività formativa rimanga il punto di partenza fondamentale per avvicinare utenti, tra i quali i così detti "nativi digitali" sono sostanzialmente assenti, ai nuovi strumenti della rete.

Il progetto formativo in esame ha preso avvio all'inizio del 2008 ed è stato sviluppato in più passi nel corso di un paio d'anni. Nella prima fase, attuata con il corso "**Introduzione al web 2.0**", sono state presentate le differenze tra vecchio e nuovo web, sono stati introdotti gli strumenti caratteristici del web 2.0 come wiki, blog, social network, Really simple syndication (RSS), mash-up, folksonomie e tag clouds ed il loro uso è stato quindi mostrato su alcuni siti della rete che li propongono.

Durante il corso è stata prospettata ai partecipanti che lo desiderassero la possibilità di svolgere attività pratica con alcuni degli strumenti del web 2.0 introdotti, e precisamente aggregatori di feed RSS, wiki e blog. Una parte degli intervenuti al primo incontro ha quindi frequentato anche il corso "**4 Passi nel web 2.0**". Questa ulteriore attività formativa, pratica e concreta, una sorta di

palestra di "Introduzione al web 2.0", ha costituito la seconda fase del percorso formativo proposto.

Esaurita con "4 Passi nel web 2.0" l'attività d'aula i partecipanti sono stati incoraggiati a proseguire l'esperienza didattica continuando a esercitarsi con gli strumenti introdotti, in particolare wiki e blog, accedendo allo spazio di lavoro costruito durante il corso.

La logica seguita è stata quella di proporre e non imporre gli incontri formativi. Il primo passo è stato quello di coinvolgere la dirigenza della Direzione, per renderla consapevole delle problematiche che l'introduzione degli strumenti del web 2.0 avrebbe comportato ma anche dei vantaggi che avrebbe potuto portare.

La risposta positiva ricevuta in DR ha incoraggiato a proporre (e non imporre) il progetto a tutta la regione. A settembre 2008 la DR ha quindi organizzato un evento seminariale con i Funzionari di Informatica delle sedi a cui sono stati presentati i corsi ed è stato consegnato il materiale didattico approntato. A ottobre 2008 è stata organizzata un'edizione per illustrare i corsi a coloro che tra i Funzionari di Informatica avevano fatto esplicita richiesta di assistere all'attività d'aula. Alcune sedi hanno fatto propria l'iniziativa adattando alle proprie esigenze il corso e proponendo incontri sugli strumenti del web 2.0.

2. Gli strumenti didattici utilizzati

Il percorso formativo individuato ha cercato di stimolare i partecipanti con l'uso di diversi strumenti per l'apprendimento.

Le slide proiettate ad esempio sono state in parte realizzate specificatamente per il corso e in parte accedute e proiettate da uno dei siti disponibili in rete che aggregano le presentazioni della comunità e ne consentono la consultazione e l'uso. Tale scelta ha permesso di mostrare un sito web 2.0 (il sito per l'aggregazione delle presentazioni) e ha portato gli intervenuti a contatto diretto con la filosofia della **condivisione del sapere**, uno degli elementi maggiormente significativi del nuovo web.

Alcuni argomenti del corso (come ad esempio i feed RSS) sono stati introdotti ricorrendo a brevi filmati esplicativi acceduti e fruiti direttamente dai siti della rete. La proiezione di un filmato, oltre ad essere una pratica gradita alla platea dei fruitori, si è rivelata strumento estremamente efficace nell'illustrare chiaramente e velocemente parte dei concetti oggetto del corso. L'accesso diretto ai contenuti multimediali disponibili su alcuni siti ha poi permesso nuovamente di rinforzare il concetto di condivisione del sapere caratteristico del nuovo web e di ampliarlo mostrando come, **utilizzando materiale disponibile in rete, sia possibile a ciascuno di noi costruire un proprio percorso formativo** per approfondire argomenti di interesse.

Le esercitazioni pratiche sono state realizzate in modo da **facilitare l'effettiva interazione e partecipazione degli utenti con i nuovi strumenti introdotti**. In particolare gli intervenuti sono stati messi nelle condizioni di esercitarsi con aggregatori di feed RSS disponibili in rete. I destinatari del corso sono stati successivamente invitati ad essere partecipanti attivi di un blog aziendale sulle tematiche del web 2.0 tanto inserendo post quanto

commentando i post creati dal docente o dagli altri intervenuti. I discenti sono stati infine coinvolti nella costruzione di una "wikipedia" con oggetto i termini del web 2.0 introdotti nella parte più teorica del corso. In particolare il blog e le pagine wiki sono state realizzate in un ambiente disponibile nella intranet aziendale.

Per quanto riguarda più specificatamente gli **strumenti tecnologici e didattici** di cui ci si è avvalsi l'esperienza riportata ne ha utilizzati diversi. 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 ad **internet** e alla **intranet aziendale**. Ciascun intervenuto ha quindi potuto partecipare direttamente alla redazione del **blog**, delle pagine **wiki** e organizzare il proprio aggregatore di **feed RSS**. Dal punto di vista didattico il corso si è avvalso, oltre che delle già citate proiezioni di slide e filmati, anche del coinvolgimento dei colleghi nelle esercitazioni pratiche proposte. Inoltre si è cercato di tenere viva ed estendere l'esperienza formativa oltre i semplici limiti della pratica d'aula incoraggiando i discenti a continuare a intervenire, nelle settimane successive alla partecipazione al corso, ai blog con i propri post e commenti, e alla costruzione di una sorta di "wikipedia" sul web 2.0 inserendo nuove voci o completando quelle già esistenti.

3. Il gradimento dell'attività formativa da parte dei partecipanti

I partecipanti hanno manifestato profondo interesse per gli argomenti proposti oltre che una forte esigenza ad approfondirli e a misurarsi con essi. Spesso i temi trattati erano noti nelle loro linee generali ma era anche manifesta la mancanza di familiarità con gli stessi. Più in generale era evidente la poca dimestichezza dei colleghi con social network, blog, wiki, RSS e tag clouds dovuta alla mancata frequentazione degli stessi. E' capitato spesso che nessuno degli intervenuti in aula avesse un proprio blog personale o avesse postato un argomento o più semplicemente avesse mai inserito un commento in un blog. Di contro va anche osservato come l'interesse dei colleghi per le tecnologie del web 2.0 sia andato crescendo nel tempo, anche grazie, pur se non solo, alla formazione erogata. E di fatti nel secondo incontro le richieste di approfondimento sono state più numerose che nel primo. E sempre nel secondo incontro, che ha avuto la maggior parte delle edizioni a inizio 2009, quando Facebook si era affermato come un fenomeno conclamato, erano immancabili quesiti a suo riguardo, sebbene i social network fossero stati trattati nel primo corso e non facessero parte dell'esercitazione pratica proposta nel secondo. Sono piaciute inoltre le modalità con cui è stato realizzato il percorso formativo. La proposta di rivolgersi alla rete per trovare contributi multimediali, in particolare filmati e slide, con cui integrare il percorso formativo è stata capita e gradita. E così è stato pure per le esercitazioni pratiche proposte, che hanno rappresentato una sorta di "learning by doing", capace di sublimarsi, attraverso la partecipazione al blog e all'enciclopedia dei termini del web 2.0, oltre il semplice spazio d'aula.

Nel complesso l'iniziativa è stata molto apprezzata e ciò è confermato dalle valutazioni espresse nei questionari di gradimento compilati dai partecipanti al

primo corso (“Introduzione al web 2.0”). In particolare alle domande “Il corso ha soddisfatto le Tue esigenze?” e “Ritieni che le conoscenze acquisite Ti saranno utili?” gli intervenuti hanno espresso rispettivamente una valutazione di 8,42/10 e di 8,49/10. La scelta di utilizzare per l’erogazione degli incontri modalità didattiche caratterizzate da uno stile web 2.0, con slide e filmati fruiti direttamente su siti della rete, e di proporre esercitazioni pratiche con gli strumenti introdotti ha pure trovato riscontro positivo tra i partecipanti. In proposito le domande “Ritieni efficaci le tecniche ed i metodi didattici utilizzati?” e “Le esercitazioni sono state utili?” hanno ottenuto rispettivamente una valutazione di 8,65/10 e 8,71/10. Infine anche il numero dei partecipanti raggiunti, su di una platea potenziale di circa 150 colleghi, è stata significativa: “Introduzione al web 2.0” ha registrato 130 presenti e “4 Passi nel web 2.0” 83.

4. Conclusioni

Sebbene non sia ancora possibile affermare con certezza che le tecnologie web 2.0 diverranno strumento di lavoro indispensabile delle moderne organizzazioni nei prossimi anni, la rilevanza che la loro diffusione ha già assunto nel facilitare la partecipazione e la collaborazione tra le persone in diversi contesti lavorativi è un dato di fatto che deve far riflettere e dovrebbe essere considerato da parte delle imprese pubbliche e private. E' importante chiedersi se e come l'inserimento di una piattaforma Enterprise 2.0, declinazione dell'uso degli strumenti web 2.0 nell'impresa, nel contesto organizzativo di un'azienda possa contribuire a migliorare i processi e i servizi in termini di qualità ed efficienza. E' anche opportuno evidenziare la preoccupazione che il management avverte nei confronti di strumenti che ridisegnano informalmente l'organizzazione e che, se non adeguatamente governati, la espongono al rischio di vedere scardinate le gerarchie formali che l'hanno regolata fino a quel momento.

Esistono dunque pro e contro con i quali è necessario confrontarsi per comprendere se sia opportuno introdurre strumenti di social software in azienda o meno. Quello che appare evidente è che, da un lato, le tecnologie web 2.0 fanno parte del nostro mondo, almeno di quello sociale e personale, e che cominciano ad essere usate nel contesto lavorativo, anche laddove l'organizzazione non le promuova esplicitamente. Di contro, come l'esperienza specifica in esame mostra, non è nemmeno il caso di dare per scontato che la conoscenza delle tecnologie del web 2.0 sia già patrimonio completamente metabolizzato dall'azienda, acquisita dai dipendenti nel loro privato, ma è necessario promuoverne una diffusione omogenea con un'adeguata formazione.

In sintesi il progetto formativo descritto, attraverso l'uso di differenti metodologie, rappresenta la modalità con cui, nel nostro piccolo, abbiamo iniziato ad introdurre i nuovi strumenti nella realtà lavorativa della DR per la Lombardia dell'INAIL e, attraverso il contributo dei responsabili informatici locali, anche in alcune sedi della regione.