



Autore: Gianna Martinengo

Presidente Didael

La cittadinanza digitale e l'inclusione del cittadino nella rete

Con l'obiettivo di presentare studi e ricerche che mettano il luce l'evoluzione della tecnologia e il suo impatto nella società, e-Gov propone un white paper di Didael, una web knowledge company italiana che ha individuato un modello di formazione integrata in grado di unire sperimentazione pratica (apprendere facendo) e dimensione collaborativa (apprendere comunicando in "lettura e scrittura").

With the objective of presenting studies and researches that highlight technological developments and their impact on society, e-Gov proposes this month a white paper by Didael, an Italian web knowledge company that has identified a model of integrated training that is able of combining practical experimentation (learn by doing) and collaborative dimension (reading and writing). The white paper has identified the emerging training needs, that are focused on a digital culture aimed at communicating and sharing services besides learning how to collaborate on the Net. The answer is the blended learning, a "mixed" solution that combines a practical approach to innovative technologies with the role of communication and collaboration.

Bisogni formativi emergenti

Per garantire la massima inclusione possibile nei processi della cittadinanza digitale occorre predisporre adeguate occasioni formative. Non si tratta, tuttavia, di prevedere una semplice acquisizione di conoscenze tecniche. Capire come funzionano gli strumenti, è certamente importante. Ma è più importante imparare a utilizzare questi strumenti **per comunicare e per usufruire dei servizi** messi a disposizione online da soggetti pubblici e privati; essere in grado di scegliere in modo consapevole lo strumento e le modalità più efficaci per gli obiettivi da raggiungere. Per questo, più che di formazione sulle nuove tecnologie, è preferibile parlare di formazione alla **cultura digitale**, dove il termine "cultura" include necessariamente una consapevolezza critica e una competenza relazionale più che tecnica.

Bisogna dunque tener conto non soltanto del "cosa" imparare (contenuti tecnici), ma del "come" (**apprendimento della collaborazione in rete**). Una pro-

posta formativa deve sapersi articolare in modo da rispondere alle esigenze peculiari dei diversi tipi di destinatari. Di seguito qualche commento su queste esigenze di personalizzazione della formazione.

Nuovi modelli formativi

Di fronte a queste sfide occorre elaborare nuovi modelli formativi che sappiano valorizzare:

- Un **approccio pratico** alle nuove tecnologie, nell'ottica dell'imparare facendo;
- Il ruolo della **comunicazione e della collaborazione** (*apprendimento collaborativo*).

Di particolare interesse, a questo proposito, è l'idea della **formazione integrata** o "mista" (*blended learning*), di un sistema, cioè, che sappia coniugare modalità differenziate per accompagnare persone con esigenze diverse in un percorso graduale e completo.

L'uso dell'**aula** nella formazione alla cultura digitale è utile per due motivi: in primo luogo perchè ci si rivolge a persone che non necessariamente sono dotate, a casa o sul posto di lavoro, di strumenti digitali adeguati e funzionanti. Il secondo vantaggio dell'aula è quello di non essere soli di fronte a dispositivi e programmi sconosciuti, ma poterli utilizzare con il supporto di un facilitatore.

Campus

White Paper

Il ruolo del laboratorio virtuale

L'altro elemento forte che può confluire in questo sistema di formazione mista è il **laboratorio virtuale**. I partecipanti, cioè, hanno a disposizione un ambiente di e-learning, capace di offrire sia materiali di supporto all'attività formativa, sia funzionalità di comunicazione e collaborazione a distanza, entrambi online 24 ore su 24 ore, e quindi fruibili da casa, dal posto di lavoro, da luoghi di accesso pubblici.

In questo ambiente online non ci si limita a proporre materiali digitali da studiare individualmente; si riprende e si valorizza, invece, la metodologia attiva dell'imparare facendo, attraverso esercitazioni pratiche (*assignment*) di complessità crescente, in cui la persona sviluppa nuove competenze a partire dall'esperienza, con il supporto delle spiegazioni e delle valutazioni del docente. Un sistema che unisce queste due componenti, aula e laboratorio virtuale, consente quindi di trasferire progressivamente la formazione dal contesto in presenza a quello online, mano a mano che le persone prendono confidenza con le nuove tecnologie.

Nella pluralità di strumenti digitali che caratterizza questo modello, merita una particolare attenzione la **videocomunicazione via web**, una modalità capace di creare anche a distanza un clima di dialogo più spontaneo e umano.

Case study: come comunicare in rete per i dipendenti della Provincia di Asti

Il modello di formazione alla cittadinanza digitale descritto in questo articolo è stato applicato da Didael per un'iniziativa di aggiornamento professionale

rivolta ai dipendenti della Provincia di Asti.

In questo caso si è partiti dall'esigenza di affrontare il tema della **comunicazione**. Nella società attuale la comunicazione ha un ruolo sempre più importante. Questo vale ancora di più nel mondo della Pa, chiamato ad affrontare le nuove sfide della comunicazione non solo nel rapporto con i cittadini ma anche nella ridefinizione dei processi organizzativi interni, delle relazioni e dei flussi di lavoro.

Da qui l'esigenza, per un ente come la Provincia di Asti, di fornire al proprio personale conoscenze, metodi e strumenti adeguati e aggiornati per gestire con consapevolezza gli aspetti di comunicazione presenti nel proprio lavoro, saper utilizzare le potenzialità offerte dalle tecnologie, conoscere le implicazioni sia di carattere operativo sia normativo dell'uso di queste tecnologie, quando venissero utilizzate come strumento di comunicazione con i cittadini.

La soluzione adeguata per le esigenze dei partecipanti è parsa quella di coniugare in un percorso integrato aula e laboratorio virtuale. Quest'ultimo ha rappresentato la modalità prevalente, con il vantaggio per i corsisti di potersi formare dal proprio posto di lavoro, ottimizzando i tempi e rispettando i vincoli di ciascuno. I momenti di aula, in un primo tempo, hanno permesso di familiarizzare gli allievi con le tecnologie innovative, in particolare la web conference, successivamente riusate in un contesto distribuito. In un secondo tempo, la formazione in aula è servita in alcuni momenti strategici del percorso per aiutare i partecipanti ad approfondire e a consolidare quanto stavano imparando.

Il metodo formativo descritto ha aiutato i partecipanti a:

- Acquisire maggior consapevolezza sulla dinamica dei **processi comunicativi**;
- Conoscere le **modalità di funzionamento** dei servizi di comunicazione fruibili grazie a Web e alle diverse tecnologie mobili di accesso (dai telefoni ai portatili, con o senza fili);
- Essere in grado di **interagire e collaborare** in un contesto socialmente costruttivo con più persone **in rete**;
- Approfondire le principali tematiche legate ai processi di **e-government**, **dalla firma digitale alla posta elettronica certificata**;
- Essere aggiornati sulle recenti **evoluzioni normative e tecnologiche** della comunicazione digitale, soprattutto nell'interazione fra cittadini e Pa.

Le attività didattiche erano finalizzate soprattutto a promuovere l'uso delle nuove tecnologie come strumento di crescita e di qualificazione ed aggiornamento professionale e a valorizzarne l'utilizzo nelle attività quotidiane dei partecipanti.

Grazie alla metodologia degli *assignment*, le nuove tecnologie di comunicazione e le loro applicazioni non sono state semplicemente spiegate, ma soprattutto contestualizzate e, ove possibile, sperimentate in prima persona, scoprendone limiti e potenzialità e imparando a padroneggiarle in modo consapevole in vista di diversi obiettivi (confronto, formazione, lavoro di gruppo).

Al termine di ogni attività pratica si è realizzata una analisi, assieme al docente, dell'intero processo di apprendimento: contenuti, strumenti, possibili nuove applicazioni in vari contesti. Questa analisi ha permesso di riflettere collegialmente e sintetizzare impressioni ed esperienze dei partecipanti, arricchendo ciascuno e fornendo elementi utili per migliorare una nuova edizione della

Un ambiente web dove imparare ad utilizzare gli strumenti di comunicazione



Didael
-b knowledge Company

chi siamo | [Innovazione](#)

esperienza pilota. In questa fase di recupero, condivisione e valorizzazione della conoscenza, le strategie di knowledge management hanno trovato una concreta applicazione di supporto a un reale apprendimento di gruppo.

Un ruolo importante, in questo senso, ha avuto l'ambiente web di e-learning "come comunicare in rete *Web learning environment*", basato su **Amica**, il portale per la comunicazione, la formazione e l'informazione sviluppato interamente da Didael.

Oltre a mettere a disposizione gli strumenti di comunicazione e i materiali di base sulle tematiche del corso, l'ambiente online ha permesso di **condividere** materiali realizzati *just in time*, sia per rispondere alle esigenze formative dei partecipanti su tematiche che, nel corso dell'iniziativa, hanno subito evoluzioni e modifiche (si pensi a tutte le novità sulla Carta nazionale dei servizi, la posta elettronica certificata, ecc.), sia per raccogliere gli elementi di nuova conoscenza emersi nel confronto e nella riflessione di gruppo.

Questo metodo formativo ha permesso di identificare un ulteriore sviluppo alla conclusione del corso: proprio perché i temi trattati sono in continua evoluzione, è emersa l'esigenza di avere a disposizione uno strumento per continuare ad aggiornarsi. Si creerà così una **comunità di pratica**, dove gli strumenti di comunicazione serviranno a scambiarsi notizie, esperienze, soluzioni applicative sulle novità che segneranno le evoluzioni della cittadinanza digitale; mentre la "biblioteca virtuale" dell'ambiente consentirà di mettere in condivisione articoli, documenti ufficiali, relazioni di incontri e conferenze, guide pratiche all'uso di nuovi sistemi, e tutto quanto potrà essere utile per un apprendimento



Approfondimenti sui nuovi strumenti della Pa digitale, dalla firma digitale alla carta nazionale dei servizi

collaborativo di nuove competenze.

Gli stessi strumenti utilizzati per il corso di formazione, quindi, vengono qui declinati secondo il modello **dell'apprendimento informale**: dalla formazione sull'uso delle nuove tecnologie si arriva a utilizzare le stesse nuove tecnologie come strumenti abituali dell'esercizio e dello sviluppo della propria cittadinanza digitale.

Il valore educativo di questo processo, naturalmente, sarà tanto più importante quanto più sarà possibile valorizzare le fonti grezze messe in comune, classificandole e strutturandole in modo da facilitare la consultazione e far emergere gli elementi utili di conoscenza a più livelli di approfondimento, in modo che ognuno possa individuare in modo semplice e veloce le conoscenze di cui ha bisogno, in relazione alla sua funzione. Questa attività ad alto valore aggiunto richiede competenze e capacità associate a nuove, specifiche figure professionali che emergono nella società della conoscenza affiancando quelle più tradizionali dell'insegnante esperto dei contenuti o dell'esperto delle tecnologie, informatiche o di telecomunicazioni.

Da una parte quindi l'uso corretto delle tecnologie permette di ottimizzare in efficienza ed efficacia i flussi informativi nelle organizzazioni e fra istituzioni e cittadini, dall'altra crea l'esigenza di

nuove professionalità e quindi globalmente, come prevedibile, sposta il mercato del lavoro verso personale più qualificato.

Amica è un portale e-learning concepito per facilitare i processi di creazione e diffusione della conoscenza mediati dalle tecnologie di comunicazione e collaborative. Amica è stato sviluppato interamente in Italia dal Laboratorio Didael (autorizzato dal Miur) con il contributo del Fondo innovazione tecnologica (Fit). È un'evoluzione di Atena Wlo, ambiente di apprendimento collaborativo e distribuito sviluppato da Didael negli anni 1996-2004 e vincitore del Premio Label Europeo, ripensato e potenziato sulla base dell'esperienza fatta in più di 70 applicazioni.

Secondo le teorie dell'informal learning una parte considerevole di ciò che impariamo, in particolare di ciò che siamo in grado di utilizzare nell'ambito del lavoro, non proviene da corsi strutturati e formalizzati, ma da molteplici fonti con cui veniamo in contatto in modo più o meno casuale: letture di libri e di giornali; esplorazioni su web, in genere attraverso motori di ricerca o portali di riferimento; dialogo con colleghi o conoscenti. Spesso gli elementi più interessanti emergono quando ci si scambiano esperienze e rielaborazioni personali.

www.didael.it