

## Studi e Documenti

### **In ufficio e fuori: supportare scuole e docenti nel mondo connesso**

di Roberto Bondi ([bondi@g.istruzioneer.it](mailto:bondi@g.istruzioneer.it))

Docente, Servizio Marconi TSI – Ufficio Scolastico Regionale per l'Emilia-Romagna

Tecnologie. Scuole. Docenti. E poi computer, aule, LIM, registri. E ancora social network, meeting, contatti. Telefonate (tante). Email (altrettante). E poi bandi, note, circolari, decreti, graduatorie, scadenze. Dirigenti e referenti. Questione di tempi. Questioni di spazi e priorità. Il mondo – che digitale lo è già. La scuola – che nel modo sta.

*Mission impossible*: tenere insieme tutto questo. Se non c'è legame, visione di insieme, il tutto salta.

Il Servizio Marconi TSI (Tecnologie della Società dell'Informazione), già dai tempi in cui era Progetto Marconi, attivato dal Provveditorato agli Studi di Bologna, ha tentato di mantenere un punto di contatto e di interazione tra un mondo sempre più informale, comunicativo e aperto, e il sistema scuola, rigido e formalizzato ma consapevole, in moltissime sue componenti, della necessità di *stare al passo*. Di esserci.

L'accelerazione degli ultimi anni ha reso tutto più complicato. Anni di convergenza tecnologica verso device digitali, mobili, sempre più piccoli e versatili. Anni di frammentazione, di mondi virtuali sempre più pervasivi e individualizzati, di social network e interazioni 2.0 nelle quali i rapporti tra le persone e le informazioni sono sempre più diretti e meno mediati. Disintermediazione. E la funzione di cerniera, sempre più necessaria, tra il formale della scuola, dei suoi rapporti e di molte sue pratiche e l'informale dei modi di rapportarsi e di apprendere degli studenti, dei docenti che interagiscono tra loro, delle famiglie.

Le sperimentazioni di Scuola Digitale ruotano tutte intorno al dilemma dell'adeguamento del sistema scuola – formalizzato – a modalità di comunicazione e di interazione sempre più fluide e informali, ad alta mediazione tecnologica.

Le definizioni delle graduatorie per gli accessi alle sperimentazioni finanziate dal *Piano Nazionale Scuola Digitale* (PNSD) sono iperformalizzate. Criteri. Punteggi. A volte contenziosi. Ingessate le procedure di acquisto delle dotazioni con i fondi assegnati. Le attività di formazione inserite nel PNSD devono indurre i colleghi a inserire e valorizzare pratiche informali nei rapporti con studenti e famiglie, ma rigide e definitive

sono le graduatorie che regolano le assegnazioni degli incarichi ai formatori e ai tutor. Un sistema formalizzato di definizione e di governance dell'azione PNSD si dà come obiettivo il mettere in atto strategie e pratiche di valorizzazione dell'informale nell'esperienza scolastica.

Con tutte le difficoltà, le incertezze e gli errori del caso, la risposta istituzionale da parte dell'Ufficio Scolastico Regionale per l'Emilia-Romagna a questo difficile compito, ovvero l'organizzazione e la valorizzazione del Servizio Marconi TSI, sembra rappresentare una *buona risposta* in una situazione nella quale – date le difficoltà del contesto – l'agire con il minor numero di errori e *contenendo i danni* è un grande risultato.

Il Servizio Marconi è integrato nella struttura gerarchica dell'Ufficio Scolastico Regionale (il docente coordinatore è docente comandato inquadrato nell'Ufficio I, ed è referente regionale per le azioni del PNSD), ma la sua operatività si avvale (e vive) della collaborazione di colleghi esperti (in numero variabile di anno in anno a seconda degli spazi di manovra concessi dalle condizioni contingenti) che dividono il loro tempo tra il servizio a scuola e quello in Ufficio. E il *tempo in Ufficio* è poi in sostanza quello al telefono con dirigenti e colleghi di altre scuole, o in visita presso scuole della regione per fornire pareri, consigli, supporto. In presenza e a distanza. A scuola, comunque.

Il *balance* formale/informale di gran parte dell'azione di supporto alle scuole è evidente nelle risposte telefoniche e soprattutto nelle interazioni email, dove i tempi rigidi dell'attività di un ufficio amministrativo sfumano nell'indistinto temporale della rete e del digitale. E anche l'utilizzo del *social network* consente di essere presenti là dove ci sono i docenti e dove si discutono tendenze, notizie ed esperienze.

Il Servizio Marconi TSI cura la sezione tecnologie del sito web dell'USR E-R, nel quale sono pubblicate note, circolari, graduatorie inerenti progetti e attività. Ma esiste in parallelo un sito dedicato dove, con modalità più snelle e maggiore autonomia, vengono gestite informazioni e notizie circa le attività in atto, vengono pubblicati materiali e link per la formazione, rimandi ad articoli e interventi interessanti, documentazione di progetti. Anzi, i siti sono due, perché con la stessa logica il gruppo CTS (Centro Territoriale di Supporto) Marconi gestisce il suo sito tematico, nel quale il focus è il tema delle tecnologie applicate a favore degli alunni disabili.

La gestione di uno strumento *web*, ancorché dinamico e basato su CMS - *Content Management System* (cioè un sistema di gestione dei contenuti di un sito attraverso un'interfaccia web semplificata) oggi non basta però per garantire efficacia e la pronta risposta alle varie esigenze. L'apertura di una canale Youtube distinto dalla Web TV dell'Ufficio permette di caricare e presentare video relativi alle attività di formazione e documentazione con maggiore tempestività e flessibilità.

Ma tutto questo non è ancora sufficiente.

Interazioni e scambi tra tutti coloro che sono coinvolti nelle discussioni e nelle esperienze dirette del nuovo passano attraverso il *web 2.0* e sui *social*. È difficile che chi oggi rifiuta le logiche e le modalità dei social possa essere portatore di esperienze

realmente innovative in tema di digitale. Il team Marconi TSI, che si dà come compito istituzionale lo *scouting* delle esperienze innovative sul territorio e il dialogo con chi le sta portando avanti, non può prescindere dalla presenza sui social.

Dall'autunno 2013 si è quindi deciso di aprire un *account* Twitter: [@ServizioMarconi](https://twitter.com/ServizioMarconi). I *tweet* riguardano notizie utili e spunti per le scuole, e vengono tanto dall'attività dell'Ufficio quanto dalla presenza personale in rete. In occasione di seminari ed eventi si è utilizzato con riscontri positivi l'impiego del *Twitter account* per seguire gli interventi dal vivo (*live-tweeting*), contribuendo con altri utenti alla costruzione in tempo reale di un racconto dell'evento. Sul sito Marconi sono *linkati* diversi *hashtag* che riportano alle sequenze.

I docenti del gruppo che seguono da vicino il tema del digitale a scuola *abitano* in proprio Twitter: l'esperienza recente mostra come ciò incida di fatto sull'attività e le connessioni dell'Ufficio, creando un'area ibrida – informale, appunto – che sottolinea informazioni e tendenze strettamente connesse all'attività dell'Ufficio. Questa stessa linea della 'zona grigia', dove sottile è il confine tra personale e istituzionale, caratterizza la presenza su Facebook (<http://www.facebook.com/serviziomarconitsi>), nel quale non esiste un profilo "Marconi", ma solo una pagina Servizio Marconi TSI curata in modo collaborativo dal team.

Sono invece presenti sul *social* i singoli componenti del gruppo. Passano anche attraverso questo canale le notizie più importanti relative all'attività dell'Ufficio, in particolare quelle che hanno esigenza di una comunicazione diretta e immediata con i docenti coinvolti sul tema dell'innovazione didattica con le tecnologie. Il riscontro è di una forte attenzione 'qualificata' da parte dei docenti e dirigenti molto attenti alle tematiche del digitale, e di un notevole apprezzamento – anche da colleghi di fuori regione – per la tempistica e la capillarità nella diffusione delle informazioni. A monte il patto tacito, non sempre facile da rispettare, ma essenziale per la riuscita dell'esperimento, di limitare nella propria presenza Facebook la sfera più strettamente personale e insistere sugli aspetti *ufficiali* e professionali della propria attività.

Una rassegna del nuovo è infine realizzata con *Scoop.it*, vetrina unica gestita congiuntamente dal Servizio Marconi e dal CTS Marconi, nella quale vengono segnalate notizie interessanti dal mondo della rete sui temi del digitale e dell'inclusione. Alla rassegna *2.0 scoop.it* si accede dalle *home page* sia di Servizio Marconi che di CTS Marconi: <http://www.scoop.it/t/news-dalla-rete-by-servizio-marconi-tsi>.