



Chissà perché alla fine tocca a me

di Stefania Panini

Mi occupo di sistemi formativi e di sviluppo risorse umane. Per lavoro mi capita spesso di scrivere e di aiutare a scrivere: svolgiamo ricerche, curiamo i contenuti dei corsi in e-learning, assistiamo i formatori aziendali nella preparazione di lezioni e presentazioni, curiamo e scriviamo pubblicazioni e dispense.

Scrivo in due modi: il modo lasco e prolisso della scrittura burocratica e di una certa "professional maniera" (eh sì, mi viene ancora richiesto); il modo multiplo della scrittura che deve catturare, interessare, portare contenuti da apprendere. Divido equamente con soci e collaboratori la sofferenza dello scrivere nel primo modo, ma, quando si tratta di scrivere una dispensa per utenze particolarmente "emotive" o quando il fuoco sul *learning* è molto più importante del fuoco sul *teaching*, o quando si ha a che fare con la rete e con il pericolo di spersonalizzazione sempre presente, allora, chissà perché, mi ritrovo con le dita sul computer e gli occhi sui fogliettini dove disegno i layout, gli schemi, le scalette, e dove attacco i post-it pieni di appunti.

Conta il fatto che sono una donna? Non so, forse no: a ogni modo, non in maniera consapevole. E comunque mi tengo ancora qualche riga per rifletterci su.

Conta sicuramente la tecnica e la visione del risultato che voglio ottenere e che cerco di descrivermi:

- per dimensione (quanto voglio fare leggere?);
- per registro (che relazione voglio stabilire e che scelte linguistiche ne derivano?);
- per grado di interattività (quanta parte dei contenuti prevedo dovranno produrre gli allievi e con quali esercizi o mandati?);
- per l'uso che voglio fare del mix multimodale, della grafica come insieme di layout di base, di multimedialità dei contenuti, di soluzioni psicografiche.

Rispondo a queste domande mettendomi idealmente nei panni di chi leggerà il documento, quando è possibile, o immaginando nel dettaglio tre, quattro tipi di lettore che mi piacerebbe lo leggessero¹.

Chiarire le finalità

In genere la prima cosa che descrivo sono le finalità, i risultati che vorrei raggiungessero i lettori. Uso, per questo, i primi tre livelli della tassonomia di Kirkpatrick che solitamente viene associata al ritorno degli investimenti, e che a me piace invece usare per la descrizione dei risultati della formazione. La tassonomia si compone di diversi livelli, ognuno necessario (propedeutico, in un certo senso) per passare adeguatamente al livello successivo.

¹ Mi ispiro al metodo "personas", sviluppato da A. Cooper (http://www.cooper.com/content/insights/newsletters/2003_08/Origin_of_Personas.asp) e utilizzo un'esperienza di anni nel progettare giochi di ruolo e simulazioni e, in particolare, nel tracciare i caratteri dei personaggi.



Il primo livello, quello del gradimento, punta a un lettore contento di ciò che ha letto, interessato o divertito, coinvolto emotivamente, non affaticato; l'attenzione su questo risultato, unita alla descrizione del potenziale lettore, porta a interrogarsi sul tipo di registro da scegliere, sulle parti interattive ed emotive (racconti, giochi, test), sui ganci attentivi da porre per l'accreditamento presso il lettore colto (citazioni, approfondimenti, termini tecnici).

Il secondo livello, quello dell'apprendimento, vuole un lettore coinvolto nella verifica di quanto ha appreso leggendo. Descrivendo questo livello mi pongo domande sulle modalità da inserire per l'autovalutazione: test, questionari, esercizi applicativi con griglia di valutazione o di autovalutazione guidata.

Il terzo livello, quello del trasferimento sul lavoro, vede il lettore impegnato nel rapportare, o meglio, nel portare la propria attività professionale in ciò che legge, passaggio necessario per poi potere efficacemente portare sul lavoro ciò che ha appreso leggendo. Se questo è il livello che voglio raggiungere, come autore costruisco schemi, esercizi, griglie analitiche che guidano chi legge nella ricostruzione di processi o procedure, analisi di situazioni, individuazione di punti critici, ideazione di piani di superamento dei problemi o di piani di sviluppo.

Scegliere il mix multimodale

Una volta chiariti i risultati passo a "buttare giù" la scaletta dei contenuti e la descrizione di massima della loro declinazione in abstract, testo, approfondimenti e contenuti di supporto (es. glossari), esercizi applicativi e di verifica.

Poi mi concentro sullo stile; il mio, certo, ma anche lo stile percettivo del mio lettore. So che posso rivolgermi a lettori prevalentemente auditivi, che hanno bisogno di argomentazione, di analisi e di un ragionamento ben portato e che si fanno catturare da allitterazioni, da giochi linguistici e retorici. Per loro cerco di costruire testi sintetici ma completi, tradizionali o ipertestuali².

So che tra i miei lettori ci saranno dei visivi, che privilegiano l'esempio, la concretezza e, per contro, la possibilità di immaginare vividamente. A loro va la mia attenzione nella scelta di icone e simboli, ma anche nella costruzione di esercizi e applicazioni, nel racconto di esempi, nella scelta di metafore.

Possono poi esserci lettori cenestesici, che hanno bisogno di emozione e coinvolgimento, di racconti di vita vissuta, di narrazioni e aneddoti, e che amano le onomatopее, i chiaroscuri, le ambientazioni, le sinestesie così come le applicazioni, l'esperienza che anche la lettura può portare a fare, il collegamento con la propria vita, tutto ciò che contribuisce a rendere multisensoriale la lettura.

Su questo cerco di costruire lo stile. Su questo e su alcuni principi basilari di scrittura efficace: parole e frasi brevi, sintesi, pochi avverbi, struttura leggera.

Gli indicatori che aiutano la lettura

Da brava visiva credo che l'occhio voglia sempre la sua parte. Se sto scrivendo una dispensa, la cospargo di indicatori che caratterizzano le varie parti: box a sfondo colorato per gli approfondimenti, icone che indicano la natura delle varie parti, grassetti, corsivi, cambi di corpo se posso, salti riga, rimandi a capo. Cerco di tenere il massimo rigore in questo: l'icona deve essere pertinente, le note e gli

² Un testo tradizionale è dotato di una struttura sequenziale, mentre l'ipertesto si divide in argomenti che possono essere letti in sequenze e a livelli di approfondimento differenti, in modo multisequenziale.



approfondimenti vanno graficamente distinti, i corsivi e i grassetti e le sottolineature vanno usati, ognuno, sempre e solo per quello scopo. Uso spesso una struttura a quattro *frame*: un *header* per i titoli e abstract, un *footer* per le note, una colonna stretta per i box di richiamo o approfondimento, una colonna più larga per il testo. Voglio, così, aiutare il lettore in un primo approccio sommario a ciò che sta per leggere e sostenere quella lettura a "S" che credo sia tipica di tutte le letture, non solo di quella su web. Voglio anche aiutare le varie fasi della lettura: la prima lettura (tramite gli abstract e la psicografica del testo), il ripasso (colonna di sinistra e, di nuovo, la psicografica del testo), l'approfondimento individuale (tramite note, glossari, box di approfondimento).

Un occhio di riguardo per l'e-learning: proporre e-tivities

Quando mi occupo di trattare contenuti scritti per l'e-learning, lavoro su due leve. Per prima cosa valuto quanta ipertestualità inserire: separo il testo rivolto a tutti (primo livello) da quello dedicato agli approfondimenti o alle personalizzazioni (sottolivelli). Elimino la propedeuticità propria della dispensa e curo l'autonomia di ogni testo, la sua autoconsistenza. E, non ultimo, tengo sempre presente la tendenza a stampare documenti che anche l'utente di e-learning ha: mi riservo, cioè, la possibilità di inserire testi da stampare e di segnalarne la natura al mio lettore. Uso, a questo scopo, un abstract estremamente sintetico e che anticipa le domande alle quali il lettore potrà trovare risposta leggendo; tento di scriverlo in linguaggio piano, semplice e diretto. Il contenuto vero e proprio, troppo lungo per essere letto a video, lo tratto come una dispensa.

Al di là del contenuto che scrivo a scopo informativo, però, sono convinta che per alzare il tiro e ottenere un risultato formativo non basti un buon trattamento del testo, ma serva spostare l'attenzione dal contenuto all'attività da proporre all'allievo.

Le *e-tivities* sono la chiave dell'efficacia formativa e richiedono, esse stesse, una particolare cura. Devono essere ben proposte, chiaramente descritte e guidate, facilmente correlabili alla teoria, e, soprattutto, devono prevedere spazi guidati da griglie o domande che permettano una forte correlazione alla propria esperienza. Possono essere di varia natura, alla fantasia didattica non si pone limite: possono essere, cioè, *e-tivities* individuali o collettive, collaborative (cioè applicative) o cooperative (cioè generative di nuovo contenuto), a compito singolo o a più fasi, aperte o con domande guida per autovalutarne l'esito. Questo mi stimola nello scrivere testi per l'e-learning perché questo, io credo, stimolerà l'allievo. Ci credo fermamente perché credo nel valore della persona, del metodo e della fantasia. Su questa triade vincente, anche e soprattutto nello scrivere per l'e-learning, accetto scommesse.

In tutto questo, pensavo qualche riga fa, conta il fatto che sono una donna? Ancora non so. Forse conta che, tra i soci della mia organizzazione, sono l'unica donna? Eh, mi sa che un po' conta.