
I quaderni del MdS



**E-learning e scrittura
professionale**

di Alessandro Lucchini

gennaio 2004

Indice

Prima parte

Introduzione: racconto di un'esperienza	3
Punti deboli e punti forti	4
Chi?	5
Che cosa?	5
Quando?	5
Dove?	5
Perché?	6
Come?	7
Con quali strumenti?	8
Alcune esperienze concrete	9
E alcuni corsi di scrittura in e-learning	10
Verso un modello di "e-learning writing"	12

Seconda parte

Un caso: il corso di scrittura professionale alla Provincia di Milano	18
--	----

Lecture e siti consigliati	45
----------------------------	----

Introduzione: racconto di un'esperienza

Continua il dibattito sulla formazione a distanza: entusiasti, scettici, fiduciosi, delusi.

Tutti sanno, comunque, che è una via da percorrere.

I vantaggi, le attenzioni necessarie, le formule e gli strumenti più efficaci, i requisiti della scrittura.

E le esperienze di un formatore entusiasta.

Sto studiando il fenomeno della formazione via internet, l'*e-learning*. Lo sto studiando in modo tutt'altro che disinteressato: nella mia principale attività, la formazione sulla scrittura, vedo un grande futuro per l'*e-learning*.

Qualche lettore storcerà il naso di fronte a quest'affermazione. Se ha partecipato a un corso cosiddetto in "Fad" (formazione a distanza), ricavandone un'impressione fiacca, approssimativa, di grande inutilità, potrebbe non voler azzardare di nuovo. Se è un responsabile della formazione, potrebbe non voler ripetere esperienze anti-economiche, fondate su piattaforme tecnologiche costosissime e capaci di raccogliere un interesse nettamente inferiore alle attese. O ancora, se è un collega formatore, potrebbe non apprezzare una formula che fa una concorrenza spietatissima, sui metodi e soprattutto sui costi, all'aula tradizionale.

Voglio perciò proporre qui una riflessione concreta, non teorica, fondata sull'esperienza di questi ultimi due anni, per dimostrare **i vantaggi dell'apprendimento a distanza.**

Anzitutto, la definizione. "E-learning", appunto, non "e-training": "apprendimento" tramite web, non "formazione". I percorsi formativi, i materiali didattici, i "modelli di riferimento", la didattica tradizionale, orientata a educare secondo obiettivi e atteggiamenti predeterminati, hanno poco successo su internet. Perché qui il centro è il discente, non il docente: protagonista, più che mai, è il lettore, non l'autore.

Punti deboli e punti forti

Per cercare di mantenere una posizione di obiettività, parto da un semplice confronto tra i punti deboli, ossia le critiche più frequenti all'e-learning, e i punti forti, ossia i suoi vantaggi riconosciuti. E scelgo la schematica freddezza della tabella.

Punti deboli	Punti forti
l'e-learning è freddo, asettico, perché manca il rapporto personale	ciò è vero solo in parte: il rapporto c'è, in realtà, ed è anche molto "caldo"; persino dal vivo, dopo l'esperienza online, la relazione tra gli studenti è più diretta e intensa
l'interazione è limitata all'uomo-macchina, manca quella uomo-uomo	al contrario, l'interazione è piena, sia con il docente, sia (addirittura più utile) con il gruppo, in tutte le forme possibili, e con un vasto repertorio di strumenti
non aiuta a risolvere i piccoli dubbi: in aula basta una domanda al docente, in pubblico o anche in una forma più riservata (per esempio, nelle pause caffè)	entrambi i tipi di interazione sono possibili: verticale e riservata (docente-discente, tramite mail personale), orizzontale e pubblica (tra discenti)
il ritmo è fiacco e dispersivo: finito il momento d'aula, spesso i partecipanti non trovano più il tempo per "fare i compiti"	il lavoro a distanza va organizzato bene con la direzione formazione: gli va riservato del tempo specifico, senza confidare nei "ritagli di tempo" che non si trovano mai; se ben organizzato, però, il lavoro a distanza stimola la responsabilità e lo spirito di emulazione tra i partecipanti
	la scrittura è tra i temi più adatti all'e-learning: qui addirittura il "contenuto" e il "mezzo" si fondono; ma in generale, per tutti gli argomenti, si fondono "contenuto" e "forma": attraverso l'interazione, gli studenti comprendono l'unicità e l'interdipendenza di questi due elementi del messaggio
	costruisce spirito di community, che mantiene la tensione sugli obiettivi ben oltre la durata del corso, favorisce la comunicazione e la creatività

Seguendo il modello del giornalismo anglosassone, analizziamo ora le 5 W dell'e-learning: who/chi, what/che cosa, when/quando, where/dove, why/perché.

Chi?

Chi può partecipare con successo a esperienze di e-learning? Chiunque. Professionisti, manager, impiegati, dirigenti e funzionari di enti pubblici, insegnanti e studenti: tutti possono trarne motivazione e vantaggio. E non occorre una particolare familiarità con il computer: basta una normale consuetudine con le più diffuse applicazioni da ufficio.

Che cosa?

In quali campi si può applicare l'e-learning? In quali settori merceologici? In quali ruoli professionali? Credo in tutti, ma preferisco limitare questa riflessione a ciò che conosco: la formazione sulla scrittura. Sono convinto sia tra gli argomenti più favorevoli all'e-learning. Come accennato nella tabella, nei corsi online di scrittura i contenuti si fondono con lo stile espositivo e anche con la modalità di erogazione/gestione.

Quando?

In quale momento del processo formativo è più opportuno inserire una sessione di e-learning? Secondo quanto ho potuto sperimentare, dopo l'aula. Non voglio infatti proporre un'alternativa, ma un complemento all'aula tradizionale. La formula più vantaggiosa mi pare quella mista, aula + lavoro a distanza: *blended learning*, secondo il termine tecnico. L'interazione e la sperimentazione che si sviluppano online dopo le lezioni in aula, infatti, aumentano la durata, l'applicabilità e quindi l'efficacia di queste ultime.

Dove?

Sgombrato il campo dalla tentazione di analizzare i settori merceologici in cui intervenire con programmi di e-learning (elettronica, alimentare, grande distribuzione, banca, assicurazione), vorrei indirizzare la domanda sul "dove?" verso il concetto di spazio. Non dimentichiamo il motivo per cui i siti si chiamano, appunto, *siti*, luoghi. La rete non è solo un *medium* tra uno scrittore e uno o più lettori: è soprattutto un *locus* in cui si creano e si sperimentano nuove forme di comunicazione. Uno spazio virtuale, che però è vissuto in modo reale, perché la

gente s'incontra davvero e comunica. La stessa storia del web è una storia di comunità. Ecco perché nella rete è possibile apprendere non solo in modo individuale e autonomo, ma soprattutto in modo collettivo. E così arriviamo subito al "perché".

Perché?

Pensiamo a un corso di formazione tradizionale, in aula. O a un convegno. Spesso gli scambi più utili sono quelli che avvengono durante le esercitazioni, le sperimentazioni di gruppo, i dialoghi nelle pause, nei pranzi, nelle chiacchiere di corridoio, più che nell'ascolto dei relatori.

Nella formazione online è la stessa cosa. La maggior parte di ciò di cui abbiamo bisogno nel nostro ambiente lavorativo deriva dall'apprendimento informale più che dall'apprendimento in aula. Le comunità online hanno successo proprio perché rispondono a **bisogni sociali di tipo emotivo**, che consistono nel lavorare con altre persone e nell'apprendere tramite l'interazione. Per questo funzionano le **e-learning community**, ossia gruppi di studenti e di docenti supportati da risorse didattiche, che perseguono interessi e conoscenze comuni in un ambiente online. Funzionano e crescono proprio perché rispondono a un bisogno di apprendimento informale e a esigenze specifiche, già personalizzate e ulteriormente personalizzabili. Dopo le 5W, seguendo i consigli di Cicerone (per inciso, anche lui conosceva le 5 W: *quis, quid, cur, ubi, quando*), aggiungiamo altri due punti: *quemadmodum*, ossia "come", e *quibus adminiculis*, "con quali strumenti".

e-learning community: 8 elementi essenziali

Uno dei modelli di crescita più riconosciuti per le e-learning community si fonda su otto elementi essenziali.

- il **fine**: è la ragione dell'esistenza della comunità
- lo **spazio condiviso**: un luogo di ritrovo per i membri della comunità, ma anche il luogo dove si svolgono la condivisione e l'apprendimento, e dove si crea la conoscenza
- l'**identità del gruppo**: importante perché stabilisce confini precisi fra chi appartiene e chi non appartiene alla comunità
- l'**identità personale**: è la reputazione del singolo all'interno della comunità e prevede la creazione di profili personali per favorire le relazioni fra i partecipanti
- la **cultura condivisa**: indica il sistema di scambio di informazioni esistente, favorisce la costruzione delle relazioni e della fiducia reciproca e pone le basi per la nascita di ruoli ben definiti
- l'**autoregolamentazione**: è la definizione delle regole di comportamento, ma anche dei ruoli di leadership
- il **feedback**: essenziale per comprendere i bisogni dei membri della comunità
- la **tecnologia**: è uno strumento che aiuta a costruire e far crescere la comunità.

Rick Blunt, *How to Build an E-Learning community*, E-Learning Magazine, Novembre 2001

Come?

Non alternativa rispetto all'aula, dunque, ma integrazione. Questo abbatte già in gran parte uno dei problemi di cui ha sofferto e continua a soffrire l'e-learning: l'alto tasso di demotivazione e di abbandono da parte degli allievi, dovuto al senso di isolamento e di freddezza che si può provare di fronte a un computer in una situazione formativa.

Si stanno sperimentando molte formule per ridurre quel senso di isolamento e di freddezza. Le più efficaci risultano basate su due principi:

- **coinvolgimento attivo ed emotivo** degli studenti
- **collaborazione** tra loro.

coinvolgere e divertire: il metodo CREAM

Uno dei metodi più in voga, per rendere l'e-learning coinvolgente e anche divertente, è quello riassunto nella formula CREAM:

Control: lo studente deve avere il massimo controllo di quello che sta facendo

Relevance: il messaggio trasmesso dev'essere attinente alle sue attività quotidiane, o almeno ai suoi interessi

Emotion: forti emozioni positive aiutano lo studente a memorizzare conoscenze ed esperienze

Action: è preferibile coinvolgere gli studenti e lasciarli agire in prima persona

Multi-sensory environment: creare un ambiente multisensoriale, con l'utilizzo di media differenti, che si adatti ai diversi stili di apprendimento.

Cfr. l'articolo di Patrick Dunn, learning strategist di DigitalThink UK Ltd., nella newsletter *Training Directors' Forum E-net* del 10 ottobre 2001 (<http://www.vnulearning.com/archive/tdf101001.htm>).

Per fare formazione, infatti, non basta erogare dei contenuti, cioè un puro livello informativo: bisogna chiedere un'azione, e un ruolo di co-protagonista al discente. Buoni contenuti, da soli, non bastano. Serve una strategia didattica precisa, una **strategia centrata sull'utente**, che lo lasci libero di personalizzare il proprio percorso senza perdersi o realizzarne solo una parte. Questo significa puntare sul massimo coinvolgimento degli allievi, sulla loro **partecipazione** fattiva a una situazione che altrimenti non è né motivante né realmente formativa.

Perché l'apprendimento è soprattutto un'esperienza emotiva, che richiede la capacità di creare forti motivazioni negli studenti. E le motivazioni sono legate a concetti come **l'applicabilità** di ciò che s'impara, ossia la sua diretta utilità, al di là del piacere d'imparare; **l'esperienza reale**, ossia un

ambiente protetto, privo di rischi, ma molto vicino alle situazioni concrete, ideale per sviluppare nuove conoscenze; l'**elemento di gioco**, destinato a rivoluzionare il modo di fare e-learning, tanto da generare il termine **edutainment** (education + entertainment) e l'**interazione**, che vince la sensazione di abbandono, crea spirito di comunità, sviluppa creatività, cresce, progredisce fino a diventare reale **collaborazione**.

edutainment: più education o più entertainment?

Il gioco è uno strumento sempre molto potente nel favorire l'apprendimento attraverso le emozioni, perché favorisce il coinvolgimento emotivo dello studente accompagnandolo con piacere e leggerezza. Un gioco, oltretutto, prevede in genere un design innovativo e soprattutto una forte spinta psicologica a progredire a un livello successivo mentre si acquisisce una nuova competenza. Ma un uso poco appropriato del gioco può compromettere un reale apprendimento? È la domanda che si pone Sara Lombardi (<http://www.idearium.it/nuke/article.php?sid=32&mode=thread&order=0>) nel sito Idearium. Se la dimensione ludica del sapere può essere un aiuto a imparare divertendosi, il passo successivo è domandarsi dove finisce il gioco e dove inizi l'apprendimento. E se tale approccio sia davvero adatto a tutti i contenuti.

Per quanto mi riguarda, ho fatto esperimenti semplici ma molto utili in questo senso: copiando il "Laboratorio di scrittura" (<http://labscrittura.altervista.org/nuovoindexlab.htm>) di Gianni Ventola, che a sua volta copiava dagli *Esercizi di stile* di Raymond Queneau, ho proposto in diversi corsi degli esercizi sulle variazioni di stile. Partendo da un testo semplice, una notizia tratta da un quotidiano o da un sito web, gli allievi sono invitati a riscriverla seguendo diversi stili. Ne escono invenzioni linguistiche, figure retoriche stravaganti, giochi sui sinonimi, sulle assonanze, sull'ironia, sulla costruzione delle frasi: gli studenti si sbizzarriscono, rivelano doti sorprendenti, si confrontano. Si divertono. Imparano. Alcuni esempi sono pubblicati nel sito K'tvehi (<http://www.ktvehi.com/rubrica.asp?quale=Esercizi%20di%20stile>). Altri sono nel caso della Provincia di Milano, presentato nella seconda parte di questo Quaderno.

Con quali strumenti?

Diversi gli strumenti a disposizione dell'e-learning. Intendo gli strumenti dell'interazione, oltre la pura lettura di testi. Pensiamo ai **forum**: il docente propone un esercizio, gli studenti si esercitano, depositando nei forum il frutto del loro lavoro. Lavoro individuale o lavoro di gruppo. La classe analizza, commenta, discute, sperimenta, valuta, corregge. Coopera. E condivide le proprie conoscenze.

O pensiamo alla **chat**: uno specialista di una certa materia si mette a disposizione degli studenti, a date e orari prestabiliti. È usata con successo nelle scuole online, che alimentano così

l'interazione tra i docenti e gli studenti; ma anche da aziende o enti, su argomenti delimitati e specifici.

L'esperto risponde sullo schermo a domande scritte, presentate in successione, creando un'interattività strettissima, paragonabile a quella della sessione Q&A (questions & answers, domande/risposte) della lezione tradizionale. Anche senza l'esperto, poi, gli studenti possono discutere tra loro in sincrono, guidati semplicemente da un moderatore.

Ancora, pensiamo alla chat nell'apprendimento collaborativo, un sistema formativo basato sul gruppo dei pari. L'interazione tra i partecipanti è in tempo reale: essi condividono lo stesso evento formativo e possono esprimersi in modo diretto e immediato. Il risultato è un vero e proprio **seminario online**.

La rassegna degli strumenti capaci di aumentare le motivazioni e favorire l'interazione potrebbe espandersi fino alla **videoconferenza**, o ai sistemi di **messengeria** istantanea.

Nell'intervista rilasciata a Elearningpost, Jakob Nielsen (<http://www.elearningpost.com/features/archives/001015.asp>) parteggia per i forum, che consentono allo studente di procedere secondo ritmi e tempi personali e di riflettere su quanto sta scrivendo; più che la chat, dove il "tempo reale" più inibire qualcuno. Altri invece ritengono proprio la chat, con le sue caratteristiche sincrone, il mezzo ideale per ricreare almeno virtualmente il clima dell'aula. Io preferisco addirittura la **mailing list**, strumento semplice e molto efficace, dove la praticità d'uso stimola gli studenti, la velocità non li spaventa, e la comodità di allegare file e inserire link a risorse web spalanca gli orizzonti dell'apprendimento oltre ogni confine immaginabile.

Alcune esperienze concrete

Mi sono affezionato all'e-learning per caso, sperimentandolo in diretta, senza previsione, tanto meno progettazione. Le mie prime prove sono state semplici tappabuchi, soluzioni a emergenze.

Una volta mi trovavo in un'aula informatica, a tenere un corso pratico di web writing. Si verificò un black-out, e ci fu impossibile usare le macchine. D'accordo con il committente, proposi ai partecipanti di recuperare la giornata con un lavoro a distanza: analisi e recensioni di siti, scritture e riscritture di testi...

Un'altra volta fu per uno sciopero dei mezzi pubblici: in classe si presentò meno della metà degli iscritti. Anche in quel caso

proposi al committente di trasformare il programma della giornata in un'esercitazione online.

Un'altra volta ancora fu un imprevisto, che m'impedì di presentarmi la seconda giornata di un corso: proposi sempre il recupero della giornata con del lavoro online.

Tutte le volte, fu una semplice interazione tramite e-mail.

Fu solo più tardi che, soddisfatto dai risultati ottenuti in quelle occasioni, decisi di progettare una parte dei corsi a distanza, come complemento della parte in aula. Da un ruolo tattico, dunque, semplice soluzione a un problema, a un ruolo strategico, centrato sulla sperimentazione pratica e sul confronto collettivo di quanto appreso nelle tradizionali sessioni d'aula.

Per esempio, all'**Ateneo Multimediale** di Milano - un centro di formazione e ricerca sulle nuove tecnologie e sulla comunicazione - insegno nel master "Web Content Manager". Oltre a corpose sessioni in aula, gli studenti interagiscono fra loro e con i docenti tramite una semplicissima mailing list. In tutte le edizioni fin qui realizzate (è in corso la quinta), la mailing list si è rivelata uno strumento efficacissimo per scambiare opinioni, materiali, file, indicazioni bibliografiche e webliografiche, per chiedere chiarimenti ai docenti e ai testimoni del corso, per suggerire e svolgere project work. Grazie al lavoro fatto circolare in mailing list sono stati realizzati finora due libri, *Content Management. Progettare, produrre e gestire i contenuti per il Web*, e *Intranet. Teoria e pratica*, editi da Apogeo, e un sito, www.webcontentmanagement.it.

Altre importanti esperienze mi sono state possibili con aziende private e con enti pubblici. Per chi fosse interessato ad approfondire un caso, nella seconda parte di questo Quaderno è presentato il lavoro fatto con la Provincia di Milano: i temi proposti per la sessione a distanza e gli esercizi svolti dai partecipanti.

E alcuni corsi di scrittura in e-learning

Ho avuto poi la fortuna di sperimentare il ruolo di progettista e di autore per corsi completamente in e-learning, commissionati da editori o da consorzi già molto esperti di nuovi didattica online.

Ho fatto le mie prime esperienze di questo genere con **Icon** - Italian culture on the net, un consorzio di 24 università italiane

che promuove e diffonde la cultura italiana nel mondo. Per Icon ho prodotto nel 2001 un **corso di italiano scritto per aziende** (http://www.italicon.it/index.asp?SECTION=MNUCORSI&SECTIONID=03&P=corsi/scritto_prof), composto da materiale didattico ed esercizi in autovalutazione, e poi nel 2002 un **corso di italiano scritto per banche** (http://www.italicon.it/index.asp?SECTION=MNUCORSI&SECTIONID=04&P=corsi/scritto_banche#banche), un segmento molto specifico della scrittura professionale.

Un'altra esperienza per me molto interessante e formativa è stata con **Garamond: un corso di scrittura elettronica** (http://www.garamond.it/index.php?risorsa=corsoscrittura_progetto) appositamente costruito per insegnanti, pubblico difficile, selezionato, esigente, in genere molto critico verso le nuove tecnologie dell'apprendimento. Un corso che, oltre alla produzione di testi, prevede sedute di *learning chat* e forum di discussione, aperto quindi a entrambe le modalità di interazione, sincrona e asincrona (un'intervista al direttore del corso, con la descrizione degli obiettivi e del funzionamento di questa chat, si trova nel sito **webcontentmanagement** (http://www.webcontentmanagement.it/chat_garamond.htm)).

Ancora, per **Opera Multimedia** ho curato una **collana di cinque corsi online** (http://www.eurolearning.com/it/main.jsp?area=4&layout=20&parent=HP_002) dedicata al ruolo strategico della comunicazione scritta: sulla carta e in internet. Qui l'elemento distintivo è la modalità multimediale: oltre alle unità didattiche in formato slide, c'è un video che argomenta e approfondisce i concetti sintetizzati nelle slide, riproducendo così più da vicino la situazione d'aula: il docente c'è, lo vedi, ti parla. Inoltre, molti esercizi interattivi su ogni argomento, link di approfondimento, faq, bibliografia.

Da queste esperienze ho tratto una grande fiducia nell'apprendimento a distanza, tanto che ormai propongo regolarmente, in tutti i miei corsi, una parte di lavoro in questa modalità.

Ritengo perciò opportuno, a vantaggio sia dei partecipanti, sia degli organizzatori (capi del personale, responsabili della formazione), concludere con qualche spunto sulla scrittura dei contenuti per l'e-learning.

Verso un modello di “e-learning writing”

Il web writing è da tempo oggetto di analisi e studi approfonditi. Si comincia oggi a parlare anche di “e-learning writing”, ossia la specifica forma di scrittura per i contenuti didattici trasmessi via web.

Si parla di **qualità**, anzitutto: qualità della forma, prima ancora dei contenuti. Se siamo davanti al monitor per un corso online, e già dalla prima unità didattica troviamo errori, incongruenze, termini non appropriati, che facciamo? passiamo oltre? facciamo finta di niente? No. Anche se i contenuti, l’interfaccia e le modalità di trasmissione sono le migliori, tutta la struttura ne risente, e l’autore perde autorevolezza.

Si parla, poi, del **formato**. La risorsa più importante per tutti è il tempo. Per questo ogni unità didattica dev’essere frutto di un meticoloso lavoro di sintesi. Accanto a workshop interattivi in media di 60 minuti, si offrono lezioni leggibili in soli 5 minuti. E la tendenza è proprio a privilegiare contenuti formativi molto agili e compatti, in vista delle future trasmissioni ai personal digital assistant (PDA) e ai cellulari, sia pure con tutte le possibilità di approfondimento successivo.

Ancora: come hanno dimostrato Stefania Panini e Pier Franco Chillin nel volume *Content Management* (Apogeo 2002), in un capitolo disponibile anche online dal titolo *I contenuti per l’e-learning* (http://www.webcontentmanagement.it/contenuti_el.htm), in un’aula tradizionale, i documenti scritti sono un supporto per il docente: è lui a condurre il gioco, con la sua esperienza e la sua personalità. Invece online la presenza del docente può essere parziale, o lontana: il modo in cui sono scritti i contenuti è fondamentale.

Oltre alle competenze fondamentali del web writing (guide alla navigazione, piramide rovesciata, buon uso dei link e dei microcontent), si stanno individuando per l’e-learning writing altri **requisiti specifici**. Eccone alcuni.

- **3C - testi chiari, concreti, coinvolgenti.** Non devono lasciare alcun dubbio ai discenti, se non quelli (benéfici!) che nasceranno dalla loro autonoma ricerca. Devono trasmettere loro una piena aderenza alla realtà del contesto cui appartengono. Devono coinvolgerli, quasi sedurli, pena il rapido abbandono; e coinvolgerli a qualsiasi livello: che il

lettore sia un professore universitario o un neofita, o un ragazzino. Più l'autore gli è vicino, cioè si abbassa dal suo piedistallo e va verso il discente, più sarà facile che questi voglia apprendere.

- **Brevità e lunghezza ben combinate.** Testi brevi, semplici e diretti. Come sempre nel web, dove la buona scrittura non è mettere, ma togliere (ripetizioni, incisi, parole fra parentesi o trattini, avverbi e aggettivi di troppo, parole inutili...). E frasi brevi, che danno ritmo alla scrittura, rendendola più facile e coinvolgente. Valori però che vanno conciliati con la profondità, dimensione tipica della scrittura ipertestuale. Il principio da seguire non è in assoluto la brevità, ma la capacità di organizzare il testo su più livelli, con vari elementi che aiutano il lettore a scendere in profondità (titoli, sommari, parole evidenziate, link).
Nell'e-learning il discente potrebbe voler sfruttare i 5 minuti per una lezione, e mettere a fuoco i punti essenziali, ma potrebbe anche voler approfondire un concetto che gli interessa. Un testo anche molto corposo, purché ben organizzato, gli darà la soddisfazione che cerca.
- **Linguaggio attivo e inter-attivo.** Sollecitare sempre l'azione, con verbi come "ascoltare, guardare, usare, realizzare": implicando un'attività precisa, essi rendono l'apprendimento più piacevole e dinamico. Il linguaggio passivo fa dormire il lettore, il linguaggio attivo fa crescere la sua curiosità. Le formule dirette, con il "tu", funzionano molto meglio delle formule generiche o impersonali: meglio "In questo corso imparerai a...", piuttosto che "In questo corso lo studente imparerà a...". Senza paura dell'imperativo ("leggi, scarica, rispondi, esegui..."): in genere è accettato dallo studente online, come in aula, purché non sia in discussione l'autorevolezza del docente.
Se l'interattività è un valore importante nel web in genere, nell'e-learning è il valore principale: un valore da gestire con gli strumenti specifici - esercizi, forum, e-mail, chat - ma prima ancora da costruire con un linguaggio adatto.
- **Reader focused writing.** Ossia testi ben calibrati sui discenti: ma su quali discenti? sono persone già esperte o principianti? In ogni caso, essi devono capire di essere stati perfettamente identificati dall'autore, e potersi concentrare subito sulla comprensione e sulla memorizzazione dei concetti.

- **Attenzione ai principianti.** Non bisogna dare per scontato che i lettori abbiano esperienza sufficiente per entrare a fondo nel contenuto: meglio produrre sempre glossari, help, microcontent di approfondimento.
È vero, per esempio, che chi vuole entrare in una professione deve imparare presto i suoi termini tecnici (le *buzzwords*, o *biz words*, o *business words*): gli saranno utili, perché specifici, capaci di esprimere rapidamente concetti complessi; e poi creano gruppo, fanno *clan*. Ma devono avere un'interpretazione precisa e univoca. La proprietà linguistica e la conoscenza del tema non devono diventare motivo di esclusione.
- **Solidità dei contenuti.** Un valore che viene dall'esperienza e dalla ricerca continua, e che permette all'autore di argomentare il proprio pensiero, di porre le domande giuste quando è il momento, di proporre gli esercizi più appropriati e di valutarli con oggettività, di correggere gli errori degli studenti in modo preciso, motivante e, quando opportuno, divertente.
- **Tono adeguato.** Adeguato all'argomento e soprattutto ai lettori. Molte, in questo caso, le domande da porsi: meglio un tono rigoroso o uno ironico? Nel web l'ironia è di casa: un tono lieve e scanzonato può rendere gradevoli anche gli argomenti pesanti, permette di aggirare le difese del lettore, crea sintonia. Ma ciò che per alcuni può essere divertente per altri può risultare offensivo o sminuente. Una buona scelta è sempre usare il tono più vicino a quello che si userebbe a voce. Per questo vale l'espressione "written speech", discorso scritto: cerchiamo di portare nella scrittura la stessa energia che usiamo quando parliamo, ritmando le parole con gesti, sguardi, cadenze. Perché non lasciare un periodo in sospeso... O fare un'esclamazione! o inserire un "emoticon", se aiuta a rendere un tocco emotivo, come uno sguardo bonario, una voce calda, una mano sulla spalla...
- **Emotività e meraviglia.** Nell'era dell'*high tech*, l'autore di contenuti e-learning deve riscoprire l'*high touch*, il contatto umano, il valore delle emozioni: la sua personalità è determinata più dalla sfera emotiva che da quella razionale. Un altro valore centrale, nell'apprendimento tramite web, è la "meraviglia". In una libreria dell'università di Harvard c'è uno striscione che dice "To wonder is to know": meravigliarsi è conoscere. Lo diceva già Metastasio: "la meraviglia dell'ignoranza è figlia, e madre del saper". Il concetto di

meraviglia, un po' inflazionato nella comunicazione (*potevamo stupirvi con effetti speciali*), va rivalutato. Chi sa meravigliare sa insegnare. Lo studente di un corso online legge una lezione per imparare qualcosa, possibilmente senza annoiarsi. Se gli diamo contenuti scritti con passione e autorevolezza, possiamo immaginarlo a pensare, sorridere e proseguire nella lettura.

- **Autoconsistenza.** Ipertestualità sì, ma con giudizio. Sarebbe banale trasferire online dei materiali da fruire in modo sequenziale, "sfogliando" le pagine con semplici pulsanti *avanti* e *indietro*; ma è troppo rischioso e dispersivo costringere gli allievi a un'esplorazione sregolata dei materiali stessi. Va ricordato che ogni studente può seguire alcuni percorsi e saltarne altri, in base ai propri bisogni; può farlo con i propri ritmi e nei luoghi che preferisce. Perciò è necessaria un'organizzazione dei contenuti in blocchi fruibili separatamente, chiamati **learning objects**, in una sequenza che risponda alle scelte dell'allievo, all'insegna del motto *Just in time, just for me*, ma anche a una precisa strategia didattica.

learning objects: l'autoconsistenza nell'e-learning

I "learning objects" sono file di vari formati (testi, immagini, suoni, animazioni, filmati...) individuati come unità di contenuto, che possono essere variamente assemblati e riasssemblati, disposti in diverse sequenze e per diversi percorsi formativi. Risorse didattiche usabili e riusabili in diversi contesti.

Riflessioni essenziali sull'autoconsistenza nella scrittura dell'e-learning sono quelle di Brooke Broadbent, *Writing for e-learning*, in *E-LearningHub*, 20 Gennaio 2001, http://www.e-learninghub.com/articles/writing_for_e-learning.html.

- **Riscrittura continua.** Non solo "revisione", proprio "riscrittura". Che significa autocritica, pazienza, tempo. Si tratta proprio di un aggiustamento continuo, di un controllo mai finito. È nella riscrittura che l'autore può pensare allo studente in modo più concreto: come un certo concetto sarà da lui percepito, come agirà dentro di lui, quali difficoltà incontrerà nell'applicarlo, come potrà superarle. Grammatica, ortografia, chiarezza, sintesi, tono, stile: tutto viene esaminato e corretto pensando all'effetto sul lettore. Il termine *re-writing* esprime proprio la disponibilità a *ri-*

scrivere, accorciare, eliminare, ristrutturare, o magari ricominciare da capo.

- **Collaborazione.** Valore importante non solo nell'apprendimento, anche nella scrittura. La scrittura professionale non è un lavoro da solisti. Tanto meno quella dell'e-learning, dove è indispensabile il contatto stretto e costante con il pubblico. Essere contemporaneamente sintonizzati con il proprio argomento e con il proprio pubblico non è sempre facile: un *editor* di fiducia, un collega, un familiare, un amico, può dare un grande aiuto all'autore. Anche il *trainer* ha bisogno di *training*: o meglio, ha bisogno di un allenatore esterno, meno coinvolto e quindi più oggettivo nella critica.
- **Questioning.** È l'arte di porre le domande per ottenere le risposte. Fondamentale per ogni comunicatore. Specie per lo scrittore. Specie per lo scrittore di contenuti e-learning. Una domanda ben posta apre la relazione con lo studente, sposta il centro dell'attenzione su di lui, lo invita a trovare la risposta. Una domanda nel titolo di una lezione, o nella conclusione, o nelle delicate fasi di passaggio, o nell'apertura di un esercizio, ottiene attenzione, curiosità, interesse.
- **Esempi ed esercizi.** Non solo declamare regole, ma presentarle nel modo più convincente. Proporre esempi pratici, confrontando la buona applicazione della regola con la sua cattiva applicazione. Raccontare storie, aneddoti, situazioni vere o verosimili in cui la tecnica analizzata si evidenzia in modo pratico. E alla fine proporre sempre esercizi, sia del tipo "formativo", cioè di puro allenamento, senza valutazione, sia del tipo "sommativo", ossia con valutazione oggettiva, autonoma (es. vero/falso, o domande con risposta multipla) o da parte del docente. Occorre per questo molta creatività: altra dote da non limitare al patrimonio di natura, ma da migliorare con la tecnica e l'esercizio. Chi scrive contenuti per l'e-learning deve coltivarla continuamente, con pazienza ed entusiasmo.
- **Allenamento.** *Nulla die sine linea*, diceva Plinio. Neanche un giorno senza scrivere una riga. Come nello sport, o nella musica, anche nella scrittura più del genio conta la disciplina. Più si scrive, meglio si scrive. Appunti di viaggi, d'incontri, racconti, canzoni, poesie, diari. Sempre con umiltà: diceva Hemingway, dopo una vita sulla tastiera, *We are all apprentices*, siamo tutti principianti. E non ci sono

scorciatoie. Non esistono anabolizzanti per questo sport, o altre pasticche magiche. Bisogna scrivere, scrivere, scrivere: la scrittura migliorerà.

Per la delicatezza di questi requisiti, possiamo prevedere per i prossimi anni uno sviluppo del mestiere dell'*e-learning writer*. Non una semplice estensione del web writer, o del technical writer, ma un professionista che, oltre all'abilità nella scrittura, richiede la comprensione dei meccanismi psicologici e didattici che regolano e favoriscono l'apprendimento.

Fine della riflessione.

Invito i lettori che hanno esperienze analoghe a confrontarle con le mie, mandandomi un'e-mail: lucchini@msoft.it.

Un caso: il corso di scrittura professionale alla Provincia di Milano

Dalle teorie alla pratica. Queste pagine presentano il caso del corso svolto alla Provincia di Milano tra novembre e dicembre 2003.

Dopo quattro giornate di lavoro in aula, abbiamo organizzato due mezze giornate di lavoro a distanza, tramite semplice mailing list: la prima, distribuita in una settimana, per svolgere i compiti; l'altra, nella settimana successiva, per il commento collettivo ai compiti stessi.

I compiti eseguiti a distanza (1a settimana)

Esercizio 1 → Scrivere chiaro: semplificate questo brano, riscrivendolo nel riquadro

Le scelte di politica sanitaria devono confrontarsi costantemente con la ricerca della massima coerenza tra le risorse disponibili e le finalità generali di tutela della salute del cittadino: situazioni come la forte pressione alla diffusione delle innovazioni tecnologiche e farmaceutiche, l'invecchiamento della popolazione con forti ricadute sulla crescita dei bisogni sanitari e l'aumento della domanda espressa e delle esigenze di qualità determinano nei paesi dell'Occidente una crescita dei costi superiore all'incremento del PIL.

Riscritture

Angelo De Vivo

Conciliare le risorse disponibili con la necessità di tutelare la salute dei cittadini: ecco le scelte di politica sanitaria.

L'aumento dei bisogni sanitari dovuti all'invecchiamento della popolazione, la sempre maggiore richiesta di qualità dei servizi, ed anche le pressioni delle case farmaceutiche verso l'utilizzo di nuovi farmaci fanno crescere la spesa.

Antonietta Ripoli

Le scelte di politica sanitaria per la tutela della salute dei cittadini devono confrontarsi con le risorse disponibili.

La sempre maggiore richiesta di qualità dei servizi derivanti dall'invecchiamento della popolazione e le pressanti richieste all'utilizzo di nuovi farmaci da parte delle case farmaceutiche determinano una crescita della spesa superiore all'incremento del PIL.

Daniela Frighi

La gestione della sanità pubblica oggi è condizionata, da un lato, dai soldi disponibili e, dall'altro, dall'esigenza di tutelare la salute dei cittadini: tutti vogliono disporre delle tecnologie più avanzate nel campo medico e dei farmaci più innovativi inoltre si vive di più e quindi ci sono maggiori richieste di prestazioni sanitarie legate soprattutto alla condizione degli anziani. Questo determina nei paesi occidentali una crescita dei costi sanitari più alta rispetto all'aumento della ricchezza del paese.

Daniele Rocca

La tutela della salute del cittadino va commisurata alle risorse disponibili; nei paesi occidentali i costi della politica sanitaria crescono più dell'incremento del Prodotto Interno Lordo (PIL) per i seguenti motivi:

1. diffusione delle innovazioni tecnologiche e farmaceutiche;
2. invecchiamento della popolazione e conseguente crescita dei bisogni sanitari;
3. aumento della domanda di tutela sanitaria e delle esigenze di qualità della stessa.

Donatella Fila

La politica sanitaria deve scontrarsi con le risorse disponibili e la necessità di tutelare la salute del cittadino.

La diffusione delle innovazioni tecnologiche e farmaceutiche, l'invecchiamento della popolazione che comporta l'aumento dei bisogni sanitari, la richiesta di qualità dei servizi, ha determinato nei paesi occidentali una crescita dei costi superiore all'incremento del PIL.

Emi Mancuso

L'invecchiamento della popolazione, la costante crescita dei bisogni sanitari, l'accelerazione verso le innovazioni tecnofarmaceutiche, insieme all'aumento delle esigenze di qualità, hanno determinato nei Paesi Occidentali, *una crescita dei costi superiore all'incremento del Prodotto interno lordo* (il "P.I.L."). Le scelte della politica sanitaria pertanto, devono ricercare costantemente la coerenza tra (le) risorse disponibili e (la) tutela della salute pubblica (o - *del cittadino* -).

Paola Agugliaro

Nei paesi occidentali le risorse per coprire i costi prodotti dalla sanità diventano sempre meno sufficienti. Diverse le cause che hanno determinato tale situazione, fra queste:

- crescenti bisogni sanitari dovuti all'invecchiamento della popolazione
- maggiori esigenze di qualità nel sistema sanitario
- forti pressioni alla diffusione delle innovazioni tecnologiche e farmaceutiche

Le scelte di politica sanitaria sono pertanto orientate alla ricerca di un costante ed efficace equilibrio tra l'utilizzo delle risorse disponibili e la tutela della salute del cittadino.

Onoria Campellin

L'innalzamento dei costi sanitari, nei paesi occidentali, è stato dettato dall'invecchiamento della popolazione, quindi dall'aumento della domanda a cui si deve rispondere con qualità usando tutte le innovazioni tecnologiche e farmaceutiche a disposizione.

Per questo motivo le scelte di politica sanitaria devono sempre confrontare con attenzione le risorse disponibili con la tutela della salute del cittadino.

Paola Obicini

Le scelte di politica sanitaria si basano sul conciliare le risorse disponibili con la tutela della salute del cittadino. In Occidente si ha un aumento della spesa a causa delle innovazioni tecnologiche, dell'invecchiamento della popolazione, delle crescenti richieste e della qualità del servizio.

Sara Trabati

Nei paesi Occidentali, l'aumento dei costi in ambito sanitario è superiore all'incremento del PIL. Questo dato emerge se si pensa alle scelte di politica sanitaria adottate per la tutela della salute del cittadino. Esse devono tener conto delle risorse disponibili ma non possono sottovalutare alcuni fattori fra cui:

- l'invecchiamento della popolazione che comporta una crescita nei bisogni sanitari
- la richiesta sempre maggiore di "servizi di qualità"
- la forte pressione alla diffusione sia delle innovazioni tecnologiche che di nuovi farmaci.

Susanna Raffa

Nei Paesi occidentali i costi sanitari sono superiori all'incremento del PIL.

La politica sanitaria per tutelare la salute del cittadino deve

scontrarsi con le finalità generali, ma soprattutto con le risorse disponibili.

Infatti per le proprie scelte deve tenere conto dell'invecchiamento della popolazione che comporta sempre più una crescita di bisogni sanitari; l'aumento delle domande e dei servizi perché siano più efficienti e di qualità; la forte pressione alla diffusione delle innovazioni tecnologiche e farmaceutiche.

Esercizio 2 → Titolo + abstract

Leggete il brano "Discorso presentazione ricerca". Considerate di dover pubblicare quel testo sul sito web. Componete un titolo, al massimo di 40 caratteri, e un sommarietto/abstract di 25 parole, e scriveteli nel riquadro sotto. Per farlo, applicate le tecniche del riassunto (metodo "sequenze") e della sintesi (metodo "forbici e colla").

Discorso presentazione ricerca

Esattamente un anno fa, negli stessi giorni, avevamo presentato i risultati della prima tranches di questa ricerca; anche quest'anno, la scelta del giorno non è stata casuale: oggi, 20 novembre, infatti, si celebra la Giornata dei Diritti dell'Infanzia e dell'Adolescenza.

Per questo motivo ci era sembrato giusto approfittare, allora, di questa ricorrenza per discutere di una proposta che vede coinvolti i nostri concittadini più giovani; nella stessa data, inoltre, si festeggia anche la Dichiarazione dei Diritti dei Bambini, approvata dall'Onu nel 1959.

Quale occasione migliore, dunque, di questa ricorrenza per presentare, oggi, anche la seconda parte di questa ricerca, che vede come soggetti interessati proprio i bambini e i ragazzi, relativamente alle offerte culturali organizzate per loro dagli Enti Locali e da Associazioni private.

Il progetto "Osservatorio duemila", avviato due anni fa, è stato promosso dalla Provincia di Milano in collaborazione con il Teatro del Buratto e con il coordinamento scientifico del prof. Duccio Demetrio, Presidente del corso di Laurea in Scienze dell'Educazione dell'Università di Milano-Bicocca e gode inoltre del patrocinio dell'Ufficio Scolastico della Lombardia.

Nel 2001 si era conclusa la prima fase della ricerca con la presentazione dei dati raccolti sulle offerte culturali presenti sul nostro territorio; quest'anno, invece, la ricerca si è indirizzata verso i bisogni e le domande di cultura da parte del pubblico, coinvolgendo sia i ragazzi che le loro famiglie, nonché gli insegnanti e i parroci.

Ai responsabili della ricerca è sembrato giusto comprendere nell'indagine anche queste ultime due categorie di soggetti, in quanto riteniamo che ambedue, insieme alle famiglie, svolgano un ruolo fondamentale sia nella scelta che nella diffusione delle informazioni sulle attività culturali presenti sul territorio: i parroci, inoltre, tramite gli oratori, intervengono personalmente nell'organizzazione di molti eventi culturali che coinvolgono i più giovani.

Senza entrare nel merito dei risultati, che saranno dettagliatamente illustrati dai relatori presenti, voglio da subito evidenziare brevemente, tra i molti altri, due aspetti emersi da questa fase della ricerca: la preferenza accordata ad attività che prevedono il coinvolgimento diretto dei ragazzi, quali ad esempio i laboratori di musica e teatrali, e le carenze avvertite nelle modalità di comunicazione. Ambedue si prestano ad una riflessione da parte di noi amministratori: la prima nel senso di un eventuale ripensamento nella programmazione che pure, per quel che riguarda la Provincia di Milano, già prevede, ad esempio, con l'iniziativa "Scorribande" l'esibizione in prima persona dei ragazzi; lo stessi dicasi per "Teatro Scuola" che prevede laboratori di recitazione. Anche la seconda indicazione evidenziata – le carenze nelle informazioni – può esserci utile per ripensare la comunicazione degli eventi culturali che, forse, quando è rivolta ai bambini e ai ragazzi, dovrebbe caratterizzarsi per semplicità ed immediatezza, differenziandosi da quella destinata agli adulti, più complessa e articolata. Rimandiamo comunque ad una fase successiva tutte le possibili riflessioni che la ricerca suggerisce a noi amministratori, per concentrarci, quest'oggi, sui risultati di questa seconda tranche dell'indagine che prevede un ultimo passo: un tavolo comune tra Enti Locali e Associazioni da cui possa nascere una collaborazione intesa a migliorare la qualità dell'offerta e a superare sovrapposizione nella programmazione, non solo, ma anche una condivisione nella progettazione e organizzazione di attività culturali per i più giovani.

Riscritture

Angelo De Vivo

Titolo: Ragazzi in primo piano

Abstract: Presentata la seconda parte di Osservatorio Culturale 2002 dedicata ai ragazzi. Due gli aspetti emersi: voglia di eventi dedicati, necessità di migliorarne la comunicazione.

Antonietta Ripoli

Titolo: Giovani: ecco le nostre offerte!

Abstract: Oggi, in occasione della giornata per i "Diritti dell'Infanzia e dell'Adolescenza", viene presentata la seconda tranche della ricerca "Osservatorio duemila" dedicata oltre che alle offerte culturali, organizzate dai vari enti, alle richieste degli utenti finali: Adolescenti, genitori, educatori.

Daniela Frighi

Titolo: Obiettivo cultura: migliorare l'offerta

Abstract: Due sono gli aspetti emersi dalla ricerca promossa della Provincia sui bisogni culturali dei giovani: attività più coinvolgenti e necessità di maggior informazione sugli eventi.

Daniele Rocca

Titolo: Musica e teatro, non discorsi

Abstract: I ragazzi desiderano esprimersi ed essere protagonisti, con attività di recitazione ed esibizioni musicali: ecco cosa emerge dalla seconda fase del progetto "Osservatorio Duemila".

Donatella Fila

Titolo: Presentazione della seconda parte della ricerca <Osservatorio duemila> dedicata alle necessità culturali dei bambini e dei ragazzi

Abstract: Riflessioni sulla richiesta e il bisogno di offerte culturali da parte dei ragazzi e delle famiglie in occasione della ricorrenza della Giornata per i diritti dell'infanzia

Emi Mancuso

Titolo: Osservatorio 2000 - *Bisogni e Domande* di Cultura

Abstract: *Cosa* vogliono i bambini, *Quanto* chiedono i ragazzi? I risultati del progetto di Provincia e Università Milano-Bicocca, che ha coinvolto famiglie, parroci e insegnanti.

Paola Agugliaro

Titolo: cultura per ragazzi: spazio alle loro richieste

Abstract: È con questa prospettiva che l'"osservatorio 2002" ha condotto l'indagine sulle esigenze culturali dei ragazzi. Risultati: più coinvolgimento alle iniziative, migliorare le modalità comunicative.

Onoria Campellin

Titolo: "Scorribande " per i ragazzi.

Abstract: "Osservatorio duemila" prevede comunicazioni immediate per eventi culturali, più laboratori di musica e recitazione...per il coinvolgimento diretto dei più giovani e delle loro famiglie.

Paola Obicini

Titolo: Cultura per i più giovani

Abstract: La seconda fase dell'Osservatorio Culturale si indirizza verso la promozione di attività culturali che coinvolgano i ragazzi in prima persona ed una corretta informazione.

Sara Trabati

Titolo: Progetto Osservatorio Duemila: una ricerca sull'individuazione di offerte culturali presenti sul territorio organizzate per i giovani da enti locali e associazioni private a fronte di bisogni e proposte di attività richieste da giovani, famiglie, insegnanti e sacerdoti.

Abstract: Dalla ricerca emerge che migliorare la collaborazione

fra le Istituzioni consentirà un coinvolgimento diretto dei giovani nelle attività culturali e una divulgazione più efficace degli eventi.

Susanna Raffa

Titolo: Progetto Osservatorio Duemila: offerte culturali per bambini e ragazzi

Abstract: Dalla ricerca emerge: la necessità di dedicare eventi ai giovani con il coinvolgimento delle famiglie e la necessità di una divulgazione più efficace delle iniziative.

Esercizio 3 → Riscrittura inizio

Leggete il brano "Intervento convegno".

Riscrivete l'inizio (prime 8 righe). Cercate di aumentarne l'energia, la capacità attenzionale, l'approccio reader focused. Usate tutte le tecniche che conoscete e quelle che abbiamo visto insieme: domande, provocazioni, numeri, Pnl, psicolinguistica, ganci per l'attenzione... Metteteci il massimo della creatività e della potenza retorica. ;-)

Intervento convegno

È con estremo piacere che mi accingo a salutare i numerosi convenuti a questo importante appuntamento particolarmente dedicato alle biblioteche di pubblica lettura per ragazzi, in questa suggestiva cornice dell'antico complesso di Cascina Grande, che, pur essendo stata inaugurata da non molti anni, ha saputo tuttavia conquistarsi uno spazio accreditato per la qualità delle manifestazioni che ospita.

Ed è a tale fertile terreno che, dalla partecipazione al Polo Culturale Rocche, Castelli, Abbazie al recupero di questo spazio quale contenitore culturale, l'interesse nei confronti dell'offerta e della produzione culturale del territorio si è via via consolidato.

In questo spirito di incoraggiamento e di sostegno alle iniziative culturali di questa importante area, la Provincia di Milano ha contribuito con convinzione alla realizzazione di questo convegno in quanto testimonianza eccellente di un territorio in continuo, vivace sviluppo che ha accolto con attenzione le indicazioni regionali e provinciali relative alla nuova zonizzazione.

Non mi addentro, parlando ad un pubblico di tecnici, ad indagare quali sono gli obiettivi da raggiungere e gli standard minimi di riferimento per la valutazione delle biblioteche pubbliche, ma mi preme comunque sottolineare, tenendo come fonte di riferimento le "Linee guida per la valutazione delle biblioteche pubbliche italiane" dell'Associazione Italiana Biblioteche, pubblicate nel 2000, alcuni valori che spiccano.

Infatti, lo stato di salute del Sistema Bibliotecario Intercomunale di Xxxx, quantunque non raggiunga ovunque le indicazioni AIB, tuttavia trova riscontro positivo nell'andamento delle statistiche delle 9 biblioteche che lo compongono. Cito solo, esemplificativamente, alcuni indicatori che evidenziano il buon livello delle performances raggiunte dai nostri servizi bibliotecari: il consistente numero di ore settimanali di apertura (69) della biblioteca centrale, che supera abbondantemente l'indice di apertura (40-60 ore) a cui tendere. È evidente quanto tale dato sia sinonimo di un'attenzione alle esigenze dell'utenza e quanto incida nella programmazione complessiva dei servizi e delle attività.

Ancora: la consistenza delle raccolte cartacee dal 2001 al 2002 ha visto un incremento di oltre 5.000 unità, portando il patrimonio complessivo del Sistema a quasi 150.000 unità.

Tuttavia, aldilà delle mere valutazioni statistiche, che non sono comunque oggetto dell'odierno seminario, la ricchezza di questa realtà territoriale bibliotecaria è individuabile nella concreta volontà di mettersi al servizio degli utenti e, forse per la prima volta in modo così dichiarato, anche degli operatori, attraverso la creazione di un sito dinamico e facilmente accessibile.

Mi sembra particolarmente significativo, inoltre, in questo contesto, ricordare l'attiva e continuativa partecipazione dei bibliotecari della nostra zona ai gruppi di lavoro provinciali sulla letteratura ragazzi: una sensibilità nei confronti dei più piccoli che, in questi ultimi anni, si è anche concretizzata nella realizzazione di una sede prestigiosa e dotata di personale specializzato per questa fascia d'utenza.

Analogamente, l'adesione alle proposte di promozione della lettura rivolte ai ragazzi, offerte dalla Provincia "Narrando, narrando-storie in biblioteca") ha sempre suscitato vivo coinvolgimento tra i bibliotecari di questo Sistema che hanno – da sempre – dimostrato competenza ed entusiasmo nel fare proprie le sollecitazioni dei piccoli utenti.

Mi accomiato da voi con l'augurio di un proficuo lavoro e l'auspicio che quello di oggi non sia che il primo di una serie di appuntamenti di riflessione professionale su questi temi.

Riscritture

Angelo De Vivo

Quale migliore scenografia per questo nostro convegno? In questa cornice davvero suggestiva, il bellissimo antico complesso agricolo di Cascina Grande, si incastona alla perfezione la presentazione di un'altra importante iniziativa della Provincia di Milano: le biblioteche per i nostri ragazzi.

Noi vediamo questo momento come un ulteriore passo in avanti nella lotta quotidiana per la diffusione della cultura e dello sviluppo ad essa legato.

Questa importante area, che già fa parte del Polo Culturale

Rocche, Castelli, Abbazie, dimostra ancora una volta, attraverso questo convegno, la sua vocazione allo sviluppo e la sua attenzione ai problemi e alle aspettative dei ragazzi. Ragazzi che, lo voglio ricordare, sono il futuro del nostro Paese.

Antonietta Ripoli

In questa suggestiva cornice dell'antico complesso agricolo di Cascina Grande ho il piacere di inaugurare questo convegno, promosso dall'ente Provincia di Milano che ho l'onore di rappresentare e che è dedicato alle biblioteche pubbliche per i nostri ragazzi.

Questa importante area che fa parte del Polo Culturale Rocche, Castelli, Abbazie, si è dimostrata essere un bacino di sviluppo molto importante per diffondere le nostre iniziative volte ai giovani.

Daniela Frighi

Vi dico subito GRAZIE! (pausa)

GRAZIE di essere intervenuti così numerosi in questo splendido contesto che è Cascina Grande per l'appuntamento dedicato alle biblioteche pubbliche del rozzanese.

La vostra presenza testimonia che l'impegno dimostrato in questi anni da tutti gli operatori del settore non è stato vano.

Un impegno CONCRETO, che potete toccare con mano: 69 ore di apertura settimanale nelle quali potete, consultare, sfogliare, leggere, annusare GRATIS ed in completa tranquillità ben 150.000 tra volumi, riviste e materiale vario.

GRAZIE, quindi. GRAZIE a chi lavora in questo grande sistema bibliotecario e GRAZIE a chi lo frequenta.

Daniele Rocca

Riscrittura 1

Sono contento di accogliervi nello scenario di Cascina Grande per questo convegno.

Perché Cascina Grande come sede?

È un antico complesso agricolo recentemente restaurato, con una storia che si intreccia con quella del territorio circostante e una sua particolare bellezza, che potrete ammirare dopo il convegno.

Con queste caratteristiche, Cascina Grande è diventata sede di convegni ed eventi che esaltano le iniziative culturali di qualità del territorio, iniziative come quelle del Polo culturale rocche, castelli, abbazie, oppure quella che ora vi presento.

Riscrittura 2

Qualcuno di voi sicuramente si sarà chiesto: perché un convegno sul Sistema bibliotecario intercomunale di Xxxxx? È così speciale

rispetto ad altri?

Vi illustro alcuni dati.

Il sistema intercomunale di Xxxxx è una realtà più dinamica di quanto possa sembrare:

- 69 ore di apertura settimanali della biblioteca centrale di Xxxxx, superiore all'indice di apertura suggerito dall'Associazione italiana biblioteche;
- 150.000 libri disponibili, con un incremento di 5000 libri dal 2001 al 2002;
- fusione del sistema intercomunale di Xxxxx con 4 Sistemi intercomunali confinanti: gli utenti adesso possono chiedere in prestito i libri di 55 biblioteche di paesi diversi.

Ma il sistema intercomunale di Xxxxx non è solo quantità, è anche qualità, è attenzione alle esigenze di fasce particolari di utenza, come i ragazzi:

- le biblioteche del sistema hanno personale specializzato per accogliere i ragazzi e indirizzarli nelle loro ricerche.
- i bibliotecari hanno aderito alle proposte di promozione della lettura rivolte ai ragazzi, offerte dalla Provincia di Milano ("Narrando, narrando - storie in biblioteca")

Donatella Fila

In occasione dell'incontro sulle biblioteche pubbliche per i ragazzi siamo ospiti della Cascina Grande, antico complesso agricolo, recuperato con grande successo a spazio culturale grazie alla collaborazione del Polo Rocche, Castelli, Abbazie. Questa fruttuosa collaborazione ha ampiamente centrato lo scopo di recuperare luoghi di interesse storico per il territorio, che altrimenti sarebbero stati dimenticati e corrosi dal tempo. Inoltre, grazie a questa attenta partecipazione, si è costruito uno spazio culturale che ha aperto le porte per l'incremento e il consolidamento su tutto il territorio provinciale delle offerte e delle produzioni culturali.

Emi Mancuso

"Mentre percorrevo il viale per arrivare in questa sala, ho pensato di rivolgervi questa domanda: «*Perché siamo qui?*» (un sorriso, per fare una breve pausa di riflessione).

Sono certa che tutti noi conosciamo il motivo e anche quest'anno, salutiamo con entusiasmo l'Appuntamento dedicato alla Lettura dei Ragazzi.

Sono felice di ritrovarvi nella serra del sapere!

Non è un caso che nell'aia, anzi nel vecchio mulino (effettiva ubicazione della biblioteca per bambini e ragazzi) della Cascina Grande si coltivi l'interesse e l'attenzione per i "più piccoli della

comunità”.

Tutti voi del Sistema bibliotecario intercomunale, avete risvegliato questo luogo permettendo ai cittadini di frequentare (69 ore alla settimana) la biblioteca e di i suoi spazi espositivi; avete riempito il nostro contenitore culturale di oltre 145.000 storie (leggasi unità, forse nel testo si intendevano libri?); avete, come si dice nel gergo dei bibliotecari, “*prestato*” la vostra attenzione alle richieste dei cittadini, riservando una sensibilità speciale ai protagonisti del futuro: i più piccoli.

Nella loro casa magica, quella in fondo al cortile, avete “*collocato*” storie fantastiche e spesso li accompagnate ad esplorare “*per autore o per soggetto*” nuove avventure. Sono sicura che avete 1000 aneddoti da raccontarmi: chissà come richiedono un libro i bambini? I ragazzi sono curiosi e pieni di immaginazione!

E noi, contribuiremo sempre di più a “*navigare*” per *globalizzare* la loro voglia di leggere.

Grazie (applaudendo) e buon lavoro a tutti! ”.

Paola Agugliaro

Perché incontrarci in un antico complesso agricolo di Cascina Grande per un tema di così alto valore come la realizzazione della biblioteca per ragazzi?

È semplice la risposta: perché niente come i luoghi carichi di suggestione, ricchi di tradizioni e arte sono più congeniali agli eventi culturali, seminari e convegni. Lo dimostrano i dati di grande partecipazione alle numerose e significative attività culturali che si sono realizzate nell’area del Polo culturale Rocche, Castelli, Abbazie.

Arte e tradizione quindi come validi contenitori culturali, ma anche come volano per la valorizzazione del nostro territorio. E allora, come può la Provincia non essere presente qui, oggi, in questa Grande Cascina per sostenere la cultura, l’arte, le tradizioni e...le nuove generazioni?

Onoria Campellin

Non trovate splendido questo posto scelto apposta per l’occasione che ci vede riuniti? Non è forse piacevole? Questo spazio è stato inaugurato da pochi anni ed ha saputo ospitare manifestazioni di tutto riguardo oltre ad accreditarsi l’interesse della produzione culturale del territorio. Ed è in questo scenario che vi do un caloroso benvenuto. (.....) I risultati ottenuti sono stati eccellenti, fra tutti ne spiccano due: 1) il gran numero di ore di apertura (69) della biblioteca Centro Sistema (Xxxxx); 2) in un solo anno dal 2001 al 2002 c’è stato un incremento della

raccolta cartacea raggiungendo quasi 150.000 libri. Questa realtà denota grande ricchezza che deve assolutamente essere spesa nel miglior modo possibile al servizio del cliente e dell'operatore. Un'attenzione particolare è stata posta ai nostri utenti più giovani ponendo a loro disposizione del personale specializzato, ed in questo la Provincia si è distinta coinvolgendo nell'iniziativa anche i bibliotecari che hanno dimostrato alta professionalità.

Guardando sempre al futuro, per avere il meglio per noi e per i nostri figli, mi auguro di rivederci presto per condividere nuove iniziative e raccoglierne i frutti.

Sara Trabati

Quale migliore spazio, se non il complesso Agricolo di Cascina Grande, poteva ospitare un convegno dedicato alle biblioteche pubbliche per ragazzi?

In pochi anni quest'area - che fa parte del Polo Culturale Rocche, Castelli Abbazie - ha contribuito a diffondere manifestazioni culturali riconoscibili per qualità e impegno, apprezzate da un pubblico sempre più numeroso.

Quindi oggi, nel salutarvi, voglio con la mia partecipazione quale rappresentante della Provincia di Milano sostenere quest'area, mettendo in primo piano attività di sostegno per la diffusione della cultura nei giovani e l'organizzazione di questo appuntamento ne è la conferma.

Susanna Raffa

È in questa incantevole cornice dell'antico complesso agricolo di Cascina Grande, che ho il piacere di salutarvi e di presentare l'iniziativa "le biblioteche per i ragazzi" organizzata dalla Provincia di Milano.

Quest'area, che fa parte del Polo Culturale Rocche, Castelli Abbazie, ha raggiunto un ottimo livello grazie ai servizi ed alle iniziative che propone mettendosi al servizio dei giovani utenti. Infatti ha concretizzato l'iniziativa con la realizzazione di una sede dotata di pubblicazioni e di personale specializzato per questa fascia d'utenza.

Nel salutarvi voglio sostenere quest'area e ricordare che la cultura per i ragazzi è molto importante perché loro saranno il nostro futuro.

Esercizio 4 → Esercizi di stile

Leggete l'articolo

http://www.webcontentmanagement.it/lucchini_queneau.htm,

esplorando anche i vari link.

Poi scegliete uno stile ed eseguite il vostro "esercizio di stile" sul brano seguente.

In Italia 3 colf su 4 con laurea o diploma

Le colf straniere che lavorano nelle nostre case sono colte ed istruite: il 27,1% ha una laurea, il 46,4% un titolo di studio superiore, l'8% un diploma post-laurea. Solo il 7,1% non ha istruzione. Prima di arrivare in Italia, nel loro paese erano impiegate (40,2%), libere professioniste (14,6%), dirigenti (8%); disoccupate solo il 21,5%. Un'indagine del Cnel (su un campione di 400 donne provenienti da 7 paesi) sfata un luogo comune che le differenzia dalle colleghe italiane e che assegna loro un ruolo insolito rispetto ai compiti svolti nelle nostre famiglie.

Per il 75,1% di esse la vita è cambiata in meglio: con la sua paga italiana, una colf mantiene 6-10 familiari in patria.

Il 77% ha una posizione regolare, mentre risulta non in regola il 23%. La percentuale più alta di irregolari è tra peruviane e polacche (40%) mentre per i paesi africani è minima o inesistente.

Il 35,8% svolge lavori di collaborazione domestica e di cura alla persona, fra cui assistenza agli anziani (26,1%) e baby-sitter (9%). Molte di esse, tuttavia, si definiscono "tuttofare" (29,2%).

E il futuro? Solo il 10,8% dice di voler tornare nel proprio paese mentre il 14,4% intende stabilirsi in Italia. È indecisa e rimanda nel tempo il 36,2%; il 5% vorrebbe emigrare in un altro paese.

Angelo De Vivo, stile: Leghista

Queste bingo bongo qui se ne possono tornare a casa loro.

Vengono qui a rubarci il lavoro, spacciano, rubano e che vogliono poi un lavoro da ingegnere o da dottore? Quei loro diplomi lì se li possono appendere al cesso e ringraziare dio che almeno qui mangiano tutti i giorni.

Antonietta Ripoli - 1) stile: Ripoli

Basta poco per far sì che ogni essere umano possa vivere con dignità. Un lavoro, anche se modesto.

Antonietta Ripoli - 2) stile: Riassunto

Il nostro Paese che è stato fino a poco tempo fa un esportatore di manodopera con livelli d'istruzione molto bassi, verso altri paesi ricchi, si trova ad accogliere invece una immigrazione di professionisti con un buon livello di istruzione che qui in Italia si adatta a fare ogni genere di lavoro.

Questo risulta da una indagine effettuata dal Cnel su un campione di 400 donne provenienti da 7 paesi diversi e che in

Italia svolge lavori di colf, di badante, di baby sitter o di tuttofare.

Penso, quindi, che se noi riuscissimo a diventare una società multietnica, come altri paesi quali Germania, Inghilterra, Usa ecc., avremo soltanto dei risultati del tutto positivi perché, sempre in base alla suddetta indagine, ben poche di queste persone hanno intenzione di ritornare al loro paese d'origine.

Daniela Frighi, 1) stile: Poetico

Tanto gentile tanto onesta pare
la colf straniera quando mi saluta
ma mai mi sarei sognata di pensare
che fosse così istruita ed evoluta
diplomata, laureata e anche masterata
se al suo paese faceva l'impiegata
in Italia si è certo accontentata
di accudir magari una persona malata
La paga è buona questo è sicuro
che alla famiglia garantisce un futuro
Un futuro migliore nel nostro paese
con tanta cultura ma poche pretese.

Daniela Frighi, 2) stile: Gelosa

E lo sapevo che a questo mondo non si può mai stare tranquille.
Donne ATTENTE.

Non avete voglia di fare i mestieri? Non fateli!

Non avete voglia di lavare e stirare? Ci sono delle ottime tintorie!

Non avete voglia di accudire i vostri cari genitori anziani?

Metteteli al ricovero!

Avete bambini piccoli da accudire? Mandateli al nido di filata!

MA NON PRENDETE MAI IN CASA UNA COLF STRANIERA DI "NUOVA GENERAZIONE".

Il perché è presto detto:

- quasi sicuramente è più istruita di voi;
- quasi sicuramente è più giovane di voi;
- si definisce "tuttofare";
- preferisce stabilirsi nel nostro paese (forse proprio a casa nostra) piuttosto che tornare a casa;

SE IN CASA VOSTRA LAVORA UNA COLF STRANIERA DOVETE COMINCIARE A PREOCCUPARVI SE:

- vostro marito trova la sua conversazione "molto interessante";
- vostro marito si incanta a guardare le foto della sua "bella e numerosa famiglia" in patria;
- vostro marito insiste nell'adottare la "sorellina" della colf polacca (che scoprite poi avere diciassette anni).

Daniele Rocca, 1) stile: Osservazione

Colf straniere: le incontriamo sempre più spesso nella nostra città; nelle strade, negli angoli delle piazze con altri loro connazionali, in tram, nel metrò.

Una presenza ormai abituale, quasi non ci facciamo neanche più caso.

Ci siamo mai chiesti che studi avevano fatto, che lavori svolgevano nei loro paesi d'origine, prima di venire da noi? Non credo che molti sappiano che il 27,1% di loro ha una laurea e il 46,4% un titolo di studio superiore. Per me è stata un'ulteriore sorpresa sapere che l'8% ha pure un diploma post-laurea.

Poi c'è il lavoro.

Prima di arrivare in Italia, nel loro paese erano impiegate (40,2%), libere professioniste (14,6%), e anche dirigenti (8%).

L'ultima percentuale coincide con quella diploma post-laurea: forse sono le stesse.

A questo punto mi chiedo: come mai, con titoli di studio e impieghi di livello medio-alto sono venute in Italia per fare le colf?

Le condizioni di vita nei loro paesi d'origine devono essersi fatte veramente insopportabili, per lasciare simili lavori e impiegarsi presso datori di lavoro che magari non conoscono neanche il livello culturale delle loro colf.

Sempre che l'indagine da cui ho tratto i dati di prima sia esatta...

Daniele Rocca, 2) stile: Osservazione

Colf straniere: le incontriamo sempre più spesso nella nostra città; nelle strade, negli angoli delle piazze con altri loro connazionali, in tram, nel metrò.

Una presenza ormai abituale, quasi non ci facciamo neanche più caso.

Ci siamo mai chiesti che studi avevano fatto, che lavori svolgevano nei loro paesi d'origine, prima di venire da noi? Non credo che molti sappiano che il 27,1% di loro ha una laurea e il 46,4% un titolo di studio superiore. Per me è stata un'ulteriore sorpresa sapere che l'8% ha pure un diploma post-laurea.

Poi c'è il lavoro.

Prima di arrivare in Italia, nel loro paese erano impiegate (40,2%), libere professioniste (14,6%), e anche dirigenti (8%).

L'ultima percentuale coincide con quella diploma post-laurea: forse sono le stesse.

A questo punto mi chiedo: non sarà che alcune colf sono più intelligenti delle loro padrone che vediamo in giro per il centro di Milano?

Certe volte mi sembra che siano comunque più sveglie...

Donatella Fila, stile: Matematico

Secondo il Cnel se si prendono 400 donne suddivise in 7 paesi; considerando il 27,1% che possiede la laurea, il 46,4% che ha un titolo di studio superiore e l'8% ha un diploma di post laurea, tolto il 7,1% senza istruzione; sapendo che nel loro paese il 40,2% era impiegata, il 14,6% libera professionista e l'8% dirigente, con esclusione del 21,5% di disoccupate; prendendo in considerazione che il 77% di loro è regolare, con la variabile di 40% di peruviane e polacche irregolari, suddiviso in 26,1% di assistenza agli anziani, 9% baby sitter, 29,2 di <tuttofare>; sottraendo il 36,2% di indecise, il 10% di coloro che vogliono rientrare in patria e un 5% che desiderano emigrare in un altro paese; tenendo conto che il 75,1% vive meglio da quando si è trasferita nel nostro paese e che ogni colf mantiene circa 10 famigliari in patria, si ottiene il seguente risultato:

<LA MAGGIOR PARTE DELLE COLF STRANIERE CHE LAVORONO IN ITALIA SONO COLTE E ISTRUITE>

Emi Mancuso, stile: Dal parrucchiere

Dieci donne di varia provenienza sono sedute di fronte allo specchio, mentre le loro "teste" vengono lavorate: chi si sta facendo i colpi di sole con le stagnele, chi ha ancora il telo di spugna a turbante in attesa della piega, chi ha i rolli, chi una ciocca arrotolata sulla spazzola vicino al getto di aria calda del fon, chi sfoglia una rivista in attesa del suo turno, chi ha i capelli gretti e ricci e chiede di farli diventare superlisci, altre chiedono i boccoli e una permanente molto forte.

Tutte, comunque si guardano tra loro, senza darlo a vedere!

Afrodite, così si chiama la titolare, chiacchera, racconta, si informa, baratta la sua maestria in cambio di "relazione" (i contenuti sono relativi, ciò che conta è altro!).

L'argomento del giovedì pomeriggio/sera (giornata lunga per il parrucchiere, dove la piega costa meno e il negozio rimane aperto fino alle 22.00), riguarda il "cosa fai nella vita?".

Afrodite lo chiede spesso mentre manovra le teste delle clienti e soprattutto delle nuove signore, signorine, ragazze e anche ragazzine che le chiedono di sistemarsi un po' i capelli.

Dolores, la peruviana che da anni cerca di arricciarsi i capelli ebano, parla della nonna che assiste, ride delle cose che le sono successe durante la settimana, raccontandole ad Afrodite, mentre le altre non volendo, ascoltano;

la interrompe **Danka**, la polacca che ha i capelli biondi più invidiati dalle clienti, riportando un aneddoto sui bambini che da anni cura nella casa della sua signora.

Aruna, la somala che aiuta Afrodite a fare le treccine, ascolta e poi alla fine ricorda con nostalgia una storia della sua terra che si

ricollega al tema.

Nel frattempo è entrata **Nikita**, la russa che finalmente è stata assunta come infermiera professionista alla clinica Salus e Afrodite, rivolgendosi alle altre, l'addita dicendo che lei sì, che ha fatto valere la sua laurea russa qui in Italia!

In quel momento alza lo sguardo **Alma**, un'albanese che fa la portiera nello stesso palazzo di Afrodite (una piega a settimana in cambio di un paio di ore di stiro), è interessata e interviene dicendo che comunque lei con la sua paga riesce a mantenere bene i suoi figli.

Parlando ancora male (difetto di pronuncia), **Benji**, una giovane filippina chiede una spruzzata di lacca sui capelli e mentre si alza si rivolge alle altre salutando e aggiunge: "Io con i soldi italiani, vivo e riesco a mantenere mia madre e i miei fratelli nelle Filippine; quindi Frida, se domani vuoi iniziare, ti ho trovato un lavoro!".

Frida è una ragazza ucraina, ancora clandestina, che Afrodite fa stare nel negozio (ci dorme e l'aiuta a fare i mestieri in casa). Si scherza, si ironizza, si parla, ci si intende, proprio come tra donne intelligenti.

Sì, intelligenti ed istruite, aggiunge Afrodite, rivolgendosi alla signora Falk, una milanese piena di gioielli, affezionata alla pettinatura speciale della parrucchiera.

"Ma lo sa signora, che tutte le mie clienti **extra**, sono andate a scuola meglio di noi italiane?", la signora annuisce, sorride e mentre Afrodite passa a cotonarla, le fa vedere l'articolo pubblicato sulla rivista che acquistano insieme: "**In Italia 3 colf su 4 con laurea o diploma**".

"Proprio come in questo negozio - conclude Afrodite, interrogandosi sul significato di quel Cnel che ha fatto l'indagine pubblicata - Africa, America, Nord e Sud, Occidente ed Oriente; chi, ce li ha ricci e neri, li vuole schiarire e allisciarli; chi li vuole platino e chi li pretende ricci.

Comunque, escono fuori di qui e **sono soddisfatte!**

Arrivano, si adattano, fanno vedere chi sono e solo una piccola percentuale, dice di voler tornare, andarsene altrove; le altre, rimangono e fanno "**fare tutto**"!

Tra noi e loro, Signora Falk, dove sta la differenza?".

Afrodite, si stacca dalla fila di poltrone, va verso la macchinetta del caffè e chiede se qualcuno ha voglia di svegliarsi, tutte accettano volentieri e sorridono bevendo (è questo, ciò che conta).

Le colf straniere nel nostro paese, cosa faranno in futuro?

Si tratta di donne istruite, che vivono e ogni giovedì si ritrovano da Afrodite per farsi mettere "la testa a posto"!!!!

Francesca Paola Agugliaro, stile: Colloquiale-passionale

Sarà capitato anche a voi di incontrarle per strada insieme a qualche nonnina, o accompagnare qualche bimbo capriccioso e un po' viziato a scuola, oppure vederle alle prese con i bisognini di quei ridicoli cagnetti delle "sciure" nei giardini, o dove capita. Sto parlando delle ormai numerose badanti, tate, dog sitter sempre più presenti nelle nostre famiglie.

Ma vi siete chiesti chi sono realmente? Qual è la loro cultura? Le loro speranze?

Ebbene, io l'ho fatto e ho scoperto delle donne straordinarie. La maggior parte di loro sono colte, hanno uno spirito di adattamento eccezionale. Ma ciò che le rende davvero uniche è la loro FORZA e CORAGGIO di aver lasciato gli affetti più cari per far arrivare a questi parte dei loro guadagni.

Onoria Campellin, stile: Esclamazioni

Chi l'avrebbe mai detto!

Le colf che lavorano nelle nostre case sono colte ed istruite: pensate, ben 27,1% ha una laurea, il 46,4% un titolo di scuola superiore, l'8% un diploma post-laurea e solo il 7,1% non ha un diploma. La sorpresa non finisce qui, prima di arrivare in Italia, nel loro paese, erano impiegate(40,2%), libere professioniste (14,6%), dirigenti(8%), disoccupate solo il 21,5%.

Cosa pensano queste donne del futuro? Solo il 10,8% vuole tornare nel proprio paese!

E le altre? Il 14,4% intende stabilirsi in Italia, il 36,2% è indeciso e il 5% vorrebbe emigrare in un altro paese. Per il 75,1% di loro la vita è cambiata in meglio perché con la paga italiana riescono a mantenere, pensate, 6-10 familiari in patria.

Da un'indagine del Cnel (su un campione di 400 donne provenienti da 7 paesi), il 77% ha una posizione regolare! Solo il 23% non risulta in regola.

Lavoro faticoso il loro! Il 35,8% svolge lavoro domestici, il 26,1% assiste gli anziani, il 9% fa la baby-sitter e il 29,2% si definisce tuttofare.

Sara Trabati, stile: Riflessivo

L'Italia è stata un grande Paese di emigranti ed oggi a sua volta si trova ad accogliere tantissime persone differenti, rendendo la nostra terra multietnica. Africani, peruviani, polacchi... Persone che hanno lasciato tutto e tutti, "radici", colori, odori, parenti e familiari. Molte di queste sono laureate o hanno un titolo di studio superiore o un diploma post laurea; magari hanno lasciato un lavoro mal pagato che non consente loro un mantenimento dignitoso. Cosa cercano quindi negli altri Paesi? Cambiare la propria vita... in meglio.

Spesso un lavoro, possibilmente stabile come collaboratrici

domestiche, o badanti di persone anziane oppure classicamente baby sitter. Donne "tuttofare" che curano i nostri figli, la nostra casa, fanno la spesa e ci evitano, perché no?, tutto quello che a noi al giorno d'oggi non piace o "non troviamo il tempo di fare". Sono donne che a fine mese con la paga italiana mantengono 6 - 10 familiari in patria.

E il futuro? Poche donne vorrebbero ritornare nel loro paese, una percentuale più alta vorrebbe stabilirsi in Italia facendosi raggiungere dai propri cari, la maggior parte è ancora indecisa. Insomma, in questo mondo dove tutto è insicuro ed instabile possiamo ritenerci fortunati o meglio, sono fortunata. Sì. Sicuramente.

Susanna Raffa, stile: Riflessivo

Secondo una recente indagine del CNEL, relativa al grado di istruzione delle colf straniere che lavorano in Italia, su un campione di 400 donne provenienti da 7 paesi stranieri, risulta che:

il 27,1% ha una laurea, il 46,4% un titolo di studio superiore, l'8% un diploma post-laurea. Solo il 7,1% non ha istruzione. Prima di arrivare in Italia, nel loro paese erano impiegate (40,2%), libere professioniste (14,6%), dirigenti (8%); disoccupate solo il 21,5%. Questi dati fanno pensare a quanto sia difficile per queste donne lasciare il proprio paese ed anche una professione di prestigio ed essere inoltre costrette a svolgere mansioni "umili", sebbene dignitose.

L'unico dato che può consolare è che per il 75,1% di esse la vita è migliorata economicamente, infatti con la paga italiana una colf mantiene 6 - 10 familiari in patria.

Tutto ciò comunque ci fa riflettere: ma le donne italiane farebbero altrettanto?
Io personalmente no.

I commenti ai compiti (2a settimana)

Antonietta Ripoli

Carissime/i questa sono le sensazioni che mi hanno procurato i vostri compiti. Con stima!!! Antonietta Ripoli

Lavori ricevuti da	esercizi che preferisco	perché
AGUGLIARO	n° 3	molto buono e chiaro
	n° 4	molto sensibile
DE VIVO	n° 1	molto chiaro
	n° 2	efficace
	n° 4	bravissimo! Cambierei però nel 2° capoverso: anziché ... nella lotta quotidiana per la diffusione... in ...per spronarci alla diffusione...
FILA	n° 1	buono e chiaro
	n° 2	abstract chiaro, il titolo è un po' lungo
RAFFA	n° 1	bene e chiaro
	n° 2	buono e chiaro
	n° 4	sensibile
TRABATI	n° 1	chiaro
	n° 2	abstract: molto buono ed efficace. Il titolo troppo lungo ... ma penso tu ti sia confusa 40 parole invece che 40 caratteri
	n° 4	molto sensibile
FRIGHI	n° 4	Lùl'esercizio 5 (poetico) è a dir poco straordinario, senza nulla togliere allo stile: Gelosa!!!!

Daniela Frighi

- Esercizio n. 1. Mi pare che le rielaborazioni che contengono un elenco siano alla fine le più chiare.
- Esercizio n. 2. Considerato lo spazio disponibile per il titolo e per l'abstract, non è stato facile concentrare i concetti. Ho notato che qualcuno ha puntato sulle motivazioni della ricerca e altri (tra i quali io) ne hanno evidenziato i risultati. Quale migliore versione?
- Esercizio n. 4. Bello. Ci siamo divertiti molto. A me sono piaciuti tutti gli stili ma mi domando fino a che punto sia

corretto sacrificare una notizia oppure dei dati importanti come quelli contenuti nel testo originale, per inseguire il proprio stile. Io questo esercizio l'ho svolto PER ME e non ho pensato molto al mio potenziale lettore.

Donatella Fila

Nell'esercizio n° 1 ho apprezzato che alcuni colleghi abbiano messo per esteso la spiegazione della sigla PIL (io stessa non l'ho fatto).

Mi è piaciuto il titolo e l'abstract di Emilia. Li vedrei bene su un dépliant congressuale.

Molti di voi hanno saputo enfatizzare il discorso dell'esercizio n° 3. Personalmente trovo che in alcuni elaborati le eccessive domande portino a distrarre l'ascoltatore dall'argomento più che ad attirarne l'attenzione.

L'esercizio n° 4 è senz'altro quello che avrebbe dovuto portare in superficie le varie personalità, ma ho avuto l'impressione che alcuni lavori fossero una rielaborazione del testo e non la ricerca di un proprio stile. Comunque mi sono piaciuti e soprattutto mi sono divertita con gli esercizi di stile di Daniela.

Emi Mancuso

LADIES AND GENTLEMEN

(unfortunately only a few men!!!),

ehm! Stavo dicendo,

"Ladies and Gentlemen ... - un attimo di suspense -
The Performances!"

Eccomi qui (ce l'ho fatta, anche se con un lievissimo ritardo, ma comunque, prima della notte di Natale - quindi, sicuramente mi becco il regalo sotto l'albero!).

Orbene "cari amici, vicini e lontani", procediamo con ordine (alfabetico, naturalmente!):

ANGELO. Ci vuole la verve dei terroni per riuscire a scrivere in stile "leghista" sulle donne (per giunta, extracomunitarie!). Che altro aggiungere? Che taja di... Il mare e il sole fanno miracoli!

Curiosità per tutti: appena ho visto e sentito parlare Angelo, ho deciso di identificarlo con Silvio Orlando (tono della voce, cadenza, aspetto mi ricordavano l'attore); dopo il tuo "pezzo leghista" direi anche lo humor.

Messaggio per Angelo:

"Angelo? Vaya con Dios!" (feedback al tuo saluto).

P.S. correggi gli errori, non so scrivere in spagnolo. Per

Capodanno mi raccomando "IN ALTO I CALICI".

ANTONIETTA. Grazie per averci partecipato lo stile "Ripoli"! Io propongo di ribattezzare il tuo stile come "social-storico", cosa ne pensate? Agli auditivi propongo di aggiungere un sottofondo all'esercizio (se Antonietta è d'accordo naturalmente). Se la risposta è affermativa, la regia può passare il brano "Partono i bastimenti, per terre assai lontane" oppure "Italiani d'Argentina" di Ivano Fossati. Trovo il tuo pezzo sincero; grazie Antonietta. Non ricordo di averti salutato a dovere, spero di rimediare in questa occasione: BUON NATALE!

DANIELA. Di fronte all'esercizio 2 rimango senza parole; cosa posso dire? "Bullet": quando si dice "questa è una comunicazione mirata!!!".

Il resto sono applausi (li senti prof. Lucchini? - tu che, come alcuni, sei un auditivo), AUGURI di Buone Feste a Daniela in questa veste!

DANIELE. Ottimo il report della riscrittura 2! Più che di "realtà dinamica" parlerei di "risultati".

Tu sì che hai capito l'antifona!!!

Mantenendo lo stile ti invio:

1000 auguri per UNO splendido NATALE e più del 90% di realizzazione dei tuoi desideri per la notte tra il 31 dicembre e il 1 dell'anno! (Ah! Dimenticavo: 2004 naturalmente!).

Riguardo all'esercizio 5 ti rispondo:

"Sì, Daniele! Personalmente me lo sono chiesto più di una volta e mentre mi interrogo, continuo ad osservare quelle donne, sempre più incuriosita." (parliamone Daniele).

ONORIA. Piacere di aver incontrato di nuovo il tuo bel nome!

Onoria, l'attacco del tuo stile "esclamazioni" mi ha lasciato stupita; poi continuando a leggere mi sono detta: "Ohibò! devo aver smarrito l'esclamazione!" (che sciocca, mentre riflettevo ad alta voce, l'avevo esperita - l'esclamazione, si intende!).

Durante le feste, quando bevi il vostro (del Friuli) buon vino, brinda alla nostra salute!

SARA. Che bello il tuo "multietnico" cinestetico!

Complimenti per "colori, odori, parenti e familiari". In un attimo mi hai fatto girare il mondo, grazie Sara!

Domanda (ai sensi della Legge sulla Privacy): "Sei una viaggiatrice?" (fammi sapere se ne hai voglia).

Happy New Year! (dopo il viaggio intorno al mondo, non potevo far altro che mandarti i miei auguri in questo modo).

SUSANNA. Ciao Susanna, mentre ti faccio gli Auguri di Buon Natale, ne approfitto per rivolgerti un dubbio: "Tu No. Ma cosa no? La riflessione in generale, oppure, ciò che fanno le donne straniere? E poi... chi l'ha detto che sono solo "colf"? (perdonami ma ci stò pensando da quando ho finito di leggere il tuo pezzo!).

Well! THE SHOW MUST GO ON!

Attendo il lancio di pomodori, avanzi del cenone delle feste, ortaggi vari, scorze di mandarini e quanto vorrete lanciarmi contro. Per le uova marce, aspetto Pasqua!!!

"Alessandro, a quando il prossimo corso?".

Spero di incontrarvi presto, un saluto a tutti:

☺)))

Emilia



Sara Trabati

Prima di tutto un complimento ad Angelo che è stato il primo a mettere in rete l'elaborato dandomi quindi alcune conferme su ciò che avevo interpretato.

Detto questo provo a commentare quello che mi è piaciuto maggiormente: del primo brano Angelo ha riscritto sinteticamente portando quella che per me è la notizia all'inizio del brano, Emilia in maniera un po' più dilatata ma comunque efficace alla fine, bravi entrambi!

Il secondo esercizio lo devo dividere:

oggetto: sicuramente Angelo sempre diretto mentre per

l'abstract Susanna ha messo tutto quello che avrei voluto dire io

Il terzo esercizio è stato affrontato con molto impegno e qui si vedono le doti di chi scrive spesso e i complimenti vanno a

Donatella, Susanna, Emilia che però forse ne sapeva più di tutti noi.

Per l'ultima parte invece devo dire che mi sono piaciuti poco i testi che riportavano le percentuali (d'altro canto detesto la matematica) ma comunque un merito a Susanna che è riuscita a rendere discorsivo un brano senza annoiare, ad Antonietta e naturalmente ad Angelo stile perfetto opinabile il contenuto (almeno per me) Buon Natale a tutti voi Ciao Sara

Alessandro Lucchini: commento finale

*Ciao a tutti,
eccovi il mio commento ai vostri lavori. Volendo rovesciare la piramide e fare sintesi, basta una parola: BRAVISSIMI!
Considero riuscitissimo questo esperimento, sia dal punto di vista del metodo, sia e soprattutto da quello della qualità dei vostri testi. Avete dimostrato piena comprensione dei concetti esaminati, e allo stesso tempo sistematicità e creatività nella loro applicazione.
Vediamo ora qualche osservazione più in dettaglio.*

Esercizio 1 → Scrivere chiaro

Efficaci tutte le soluzioni. Diverse le strade seguite: chi ha semplificato facendo sintesi, chi dividendo il periodo in più porzioni, chi scandendo i punti in un elenco, chi rovesciando la piramide, chi sciogliendo le sigle (PIL). Ciò dimostra che semplificare non vuol dire banalizzare, né impoverire il messaggio. Certo, costa fatica. Del resto, diceva Galileo: "parlar confusamente lo san fare tutti, ma chiaro pochissimi".

Esercizio 2 → Titolo + abstract

Grandi titolisti. La maggior parte di voi ha scelto per il titolo uno stile classico, da giornalismo d'agenzia, o da comunicato stampa. Scelta sempre funzionale. Uno stile alla Jakob Nielsen, per intenderci (<http://www.useit.com/alertbox/980906.html>), ossia il tema generale all'inizio, i due punti, e poi un anticipo di commento alla notizia. Altri hanno scelto un titolo più personale, più commento che notizia. Per esempio Angelo: "Ragazzi in primo piano", Daniele: "Musica e teatro, non discorsi", Onoria: "Scorribande per ragazzi". Bene tutti.

Nei primi casi, però, i titoli sono "autoconsistenti", come si dice nel linguaggio di internet, ossia completi, autonomi, capaci di stare da soli in una home page o in una lista di "pagine preferite"; l'abstract è un utile supplemento d'informazione, ma

la notizia è già nel titolo.

Nei secondi casi è più forte la dipendenza dall'abstract, senza il quale il titolo non si capisce. Consiglio come modello generale i primi, anche se sembra meno creativo, soprattutto nei casi di informazione web.

Un cenno al titolo di Sara: sono un po' più di 40 caratteri: ma forse lo intendevi come titolo + sottotitolo, o titolo + occhiello (sopratitolo). Bene, in quel caso, anche se sarebbe meglio asciugare un po'. (Oppure, come ha osservato Antonietta, avevi inteso 40 parole, anziché 40 caratteri).

Bene tutti gli abstract. Molto efficaci, in particolare quelli che hanno citato i due aspetti centrali della ricerca: la preferenza agli eventi che coinvolgono direttamente i ragazzi e le carenze nella comunicazione.

Un cenno all'abstract di Antonietta, che confessava difficoltà a stare nelle 25 parole. Rileggi il tuo abstract, Antonietta, che è quasi perfetto, e toglì solo le parole inutili: arrivi giusto a 25 (in realtà sono 27, ma siccome Word non conta le parole con l'apostrofo, facciamogli una smorfia e contiamone 25 anche noi).

Oggi, nella giornata per i "Diritti dell'Infanzia e dell'Adolescenza", presentata la seconda tranche della ricerca "Osservatorio duemila" dedicata alle richieste degli utenti: adolescenti, genitori, educatori"

Un plauso speciale a Emi, che ha riscattato in pieno il lieve ritardo con un super-esercizio: non si è limitata a titolo+abstract, ha addirittura riscritto l'articolo, con tanto di link ipertestuali. Vai, Emi!

Esercizio 3 → Riscrittura inizio

Pur con qualche indulgenza ai "classiconi" del discorso inaugurale (le domande retoriche, le splendide cornici, quello che ha "il piacere e l'onore"...), ho trovato molte idee originali. Eccone alcune.

- Daniela ha fatto un botto di Pnl: lo splendido contesto e i libri da leggere, per i visivi, l'impegno concreto da toccare con mano e i libri che sono anche da sfogliare e da annusare, per i cenestesici, e poi quei cinque GRAZIE che risuonano come rintocchi di un pendolo (musica, per le mie orecchie!). Beh, ci siamo proprio tutti. Brava Daniela, anche per quel "Vi dico subito grazie!" iniziale, molto... *reader focused* (stavo per dire *paraculo*, ma per fortuna mi è venuto il termine tecnico...).
- Daniele ha fin esagerato: addirittura due versioni, la prima più classica, la seconda più creativa, e quindi coinvolgente,

con la domanda messa in bocca al pubblico (“Qualcuno di voi si sarà chiesto...”), e poi subito la risposta che sciorina un rosario di numeri; e non solo aridi numeri, ma un elenco ben ritmato di cifre e commenti di valore.

- Donatella ha ceduto alla vena cenestesica, con quel “centrato lo scopo” e quei luoghi che sarebbero stati “corrosi dal tempo”. Bellissime espressioni, di grande efficacia (sperando che in sala siano tutti cenestesici, però...).
- Emi ha scritto un inizio che in realtà è tutto il discorso. Con grande fantasia e capacità di coinvolgimento. Per niente autoreferenziale, tutto proiettato sul pubblico. Un discorso da capitano d’industria che fa gli auguri alle maestranze. Molti i “trucchi del mestiere”: l’aneddoto iniziale buttato lì con nonchalance (“Mentre percorrevo il viale...”), la bellissima “serra del sapere”, il vecchio mulino dove si “coltiva l’interesse per i più piccoli...”, e quella serie di medagliette appese sul petto dei bibliotecari (“Avete risvegliato... riempito... prestato... collocato...”) Brava Emi! (Incredibile, Emi riesce a colorare non solo le sue mail, ma anche il testo di un discorso!)
- Paola (Agugliaro) mi ha colpito per due punti: il contenitore (statico) che diventa volano (dinamico), e soprattutto (per me, auditivo), quella Cascina Grande che diventa “Grande Cascina”. M’immagino l’enfasi goduta dell’oratore, nel fare questa inversione sintattica... si fermerà qualche secondo ad aspettare l’applauso.

Esercizio 4 → Esercizi di stile

Mi limito a dire: veramente bravi tutti! Come diceva Peppino a Totò, “ho detto tutto!”.

Infine, un commento ai vostri commenti...

Complimenti anche per i vostri commenti, che ho letto con attenzione e che condivido a pieno.

Segnalo in particolare **Antonietta**, che rivela la sua struttura aziendalistica: ha addirittura organizzato i suoi commenti in un file di Excel.

E poi **Emi**, che riesce a fare un complimenti ad Angelo dandogli del terrone; che attacca un sottofondo ad Antonietta con Italiani d’Argentina di Fossati; che chiosa Daniele augurandogli che si avveri almeno il 90% dei desideri; e che poi attende con ghandiana serenità pomodori, scorze di mandarini, ortaggi vari, avanzi di cenone...

Segnalo anche **Daniela**, che lega il commento a un dubbio (pratica sempre salutare), e sull’esercizio di stile si chiede:

... fino a che punto sia corretto sacrificare una notizia oppure dei dati importanti come quelli contenuti nel testo originale, per inseguire il proprio stile.

Per confessare, infine:

lo questo esercizio l'ho svolto PER ME e non ho pensato molto al mio potenziale lettore.

Le rispondo che è un esercizio di stile, appunto, non un esercizio di oggettività giornalistica. E si tratta proprio - come dice Daniela stessa con espressione perfetta - di "inseguire" il proprio stile. A volte dobbiamo inseguirlo, il nostro stile, spesso senza riconoscerlo del tutto, con sguardo un po' vago, a tentoni, sentendo come suona dopo qualche riga (ehm, scrivendo a te devo controllare bene i 3 canali della Pnl...). Certo, questi esercizi li svolgiamo per noi stessi, come tutti gli esercizi. Siamo in palestra: spostiamo pesi di 100 chili, con sforzi al di là della norma, per poter poi tirar su una valigia con disinvoltura e senza strappi alla schiena. E come in tutti gli esercizi, anche osservando con attenzione quelli dei compagni, diventiamo più forti, più saggi, più esperti.

=====

Concludo con un grazie a tutti voi per la qualità della vostra partecipazione, sia nelle sessioni d'aula, sia nel lavoro a distanza: un modello che molti (tra cui io stesso) ritengono sempre più efficace per il consolidamento delle nuove conoscenze.

Spero di avere occasione d'incontrarvi ancora.

E molti auguri per un felice 2004. Ciao a tutti.

Alessandro

Letture e siti consigliati

LIBRI E ARTICOLI

V. Eletti, *Che cos'è l'e-learning*, Carocci, 2002

J. S. Brown, P. Duguid, *La vita sociale dell'informazione*, Etas, 2001

Knowledge management e formazione aziendale, in M. Recchioni, *Formazione e nuove tecnologie*, Carocci, 2001

G. Trentin, *Progettare la formazione in rete*, in: "Rivista di Informatica / AICA", (31) 2001, n. 2, p. 63-82.

C. Palumbo, *La valutazione dei risultati della formazione aziendale: un caso di formazione a distanza*, in "Risorsa Uomo", (8) 2001, n.1-2, p. 41-42.

A. Calvani, M. Rotta, *Fare formazione in internet: manuale di didattica online*, Erickson, 2000.

SITI

Elearningtouch.it

<http://www.elearningtouch.it>

"Perché una e-learning community? ... perché sono le PERSONE che fanno l'e-learning!"

Questo il messaggio di apertura di elearningtouch.it, la community italiana dedicata alla formazione online attiva da marzo 2003. Un sito per raccogliere e condividere buone pratiche e modelli di progettazione e-learning; confrontarsi sugli aspetti della didattica online, le metodologie di apprendimento, le tecnologie; comprendere l'influenza dell'e-learning nella formazione universitaria, scolastica, aziendale, della PA; fare il punto su quanto accade nel settore anche a livello europeo e internazionale.

Partecipano più di 1.000 tra esperti, studiosi, ricercatori, progettisti, tutor, docenti, instructional designer, professionisti aziendali, esponenti del mondo universitario, presidi e docenti di realtà scolastiche, studenti e tesisti, corsisti di percorsi formativi sull'e-learning.

Formatori.it

<http://www.formatori.it>

È di supporto alla lista di discussione *e-Learning: la formazione on line e il formatore italiano*, un luogo d'incontro per formatori, tecnologi, ricercatori, esperti di risorse umane, content provider, docenti, psicologi e bibliotecari. La lista è

stata creata ed è moderata da Brunella Longo, consulente e formatrice, responsabile del gruppo di lavoro sull'e-learning dell'Aif, Associazione italiana formatori.

Cerfad

<http://www.regione.emilia-romagna.it/cerfad>

Pubblicata nel sito della Regione Emilia Romagna, è la sezione dedicata alla Commissione regionale per la certificazione dei materiali didattici e dei servizi per la formazione a distanza. L'iniziativa s'inquadra nell'ambito delle politiche pubbliche della Regione Emilia Romagna, che fin dal 1983 ha avviato una corposa riflessione in materia.

VNUlearning

<http://www.vnulearning.com>

Il sito di un gruppo editoriale, VNU Inc., che produce conferenze, fiere e newsletter online dedicate ai temi dell'apprendimento e della gestione della conoscenza.

E-learninghub

<http://www.e-learninghub.com>

Il sito prende le mosse dai libri scritti da Brooke Broadbent per l'American Society for Training and Development. Contiene gli aggiornamenti dei libri stessi, articoli, informazioni sui corsi sull'e-learning, molti link a risorse web, faq.

Elearningpost

<http://www.elearningpost.com>

Un blog su e-learning e dintorni: costruzione di comunità virtuali, instructional design, knowledge management. Curato da Maish R. Nichani, grande esperto della materia.

Learning & Training Innovations magazine

<http://www.ltimagazine.com/ltimagazine>

Realizzata da una delle maggiori aziende nel settore della business information, Advanstar Communications, è una webzine sui nuovi strumenti di apprendimento online nelle aziende, nelle pubbliche amministrazioni e nelle università.

Una conferenza online

Collaborative Learning 2004, 13-15 gennaio 2004

<http://www.icohere.com/cl2004/Index.htm>

Significativo il titolo di questa tre giorni tutta online: *Putting the Energy into E-learning! Tools & Practical Steps for Electrifying Online Learning*. Elettrizzare l'apprendimento online.

Presentazioni interattive, discussioni sincrone e asincrone su casi

aziendali, pubblici e no-profit.

Un master

“Progettazione ed erogazione dei contenuti”

<http://masterelearning.di.unipi.it/>

Master universitario di primo livello realizzato presso l'Università di Pisa dal Dipartimento di Informatica e dalla Facoltà di Lettere e Filosofia, in collaborazione con Wbt.it (azienda specializzata in formazione via web), Formez (centro di formazione e studi del Dipartimento della Funzione Pubblica) e Asseforcamere (agenzia di formazione delle Camere di Commercio), per offrire una sinergia fra competenze universitarie, competenze professionali e domanda di formazione delle pubbliche amministrazioni e della piccola e media impresa.



Alessandro Lucchini

Milanese, 1959, business writer. Laurea in lettere moderne, anni di giornalismo e di pubblicità. È autore dei libri *Intranet. Teoria e pratica* (Apogeo 2004), *Content management. Progettare, produrre e gestire i contenuti per il Web* (Apogeo 2002), *Business writing. Scrivere nell'era di Internet* (Sperling & Kupfer 2001), *Scrivere. Una fatica nera* (Deus 1997, scaricabile dal sito www.comuniconline.it) e di vari corsi di scrittura professionale nei siti di e-learning.

Tiene corsi di business e web writing per aziende ed enti pubblici e insegna all'università Iulm di Milano.

Ha sviluppato corsi in *blended learning* (aula + lavoro a distanza) con aziende come CartaSi, Datasiel, Microsoft, Ras, Sanpaololmi, Unicredit; società di consulenza come Ambrosetti, Fortema, Galgano, Sole24Ore Formazione; enti pubblici come Regione Lombardia (Consiglio regionale, direzioni Agricoltura, Culture, Trasporti, Sanità), Comune di Bolzano, Università di Pisa, Provincia di Milano.
