

# 17. Tecnologia e pandemia al Master, un resoconto fedele

PATRIZIA TURINA

Dipartimento di Studi Umanistici, Università degli Studi di Trieste  
 patrizia.turina@scfor.units.it

*A chi mi ha sostenuto in questa esperienza. "Chi trasforma le proprie paure in alleati comincia d'un tratto a procedere di vittoria in vittoria."*

Igor Sibaldi

## 1. LA PRIMA EDIZIONE DEL MASTER, LA PANDEMIA COVID-19 E IL MONDO ACCADEMICO

La prima edizione del Master "Insegnare in ospedale e istruzione domiciliare: competenze, metodologie, strategie" ha inizio nelle giornate di venerdì 18 e sabato 19 ottobre 2020, sotto la Direzione della prof.ssa Gisella Paoletti.

Il primo incontro si tiene in presenza nell'Aula Bachelet della sede centrale dell'Università degli Studi di Trieste (UniTS). Il programma prevede il collegamento da remoto con le autorità.

I successivi incontri si svolgono, nelle sedi del Dipartimento di Studi Umanistici (DiSU) dislocate sulle rive di Trieste, in particolare nelle aule di Androna Campo Marzio e di Via del Lazzaretto Vecchio.

Il Master si svolge con cadenza mensile in piena pandemia, con incontri in presenza durante le giornate di venerdì e sabato, mentre la domenica in modalità online.



A fine dicembre 2019 lo spettro del COVID-19 era comparso sulla scena mondiale.

In Italia con il D.P.C.M. del 9 marzo 2020 iniziava il *lockdown*, il blocco totale delle attività durato 69 giorni, sino al 18 maggio 2020.

A quel primo Decreto ne seguiranno più di venti, indicanti misure e restrizioni atte a contenere e gestire l'epidemia di Coronavirus, sino alla fine dello stato di emergenza decretato per il 31 marzo 2022.

Per continuare a svolgere le attività economiche e non economiche ritenute necessarie, oltre agli spostamenti dovuti a motivi di salute e di spesa, molte associazioni, imprese, istituti d'istruzione hanno fatto ricorso al lavoro agile (*smart working*) e alla didattica a distanza (*e-learning*).

Soggetti pubblici e privati sono stati costretti a scegliere di appoggiarsi ad almeno un sistema di videoconferenza per mantenere adeguati rapporti con i propri amici, conoscenti, colleghi, dipendenti, clienti, fornitori, *stakeholders*.



La tecnologia ha fatto così il suo ingresso, in modo preponderante, nelle nostre abitazioni, negli ambienti di lavoro e di studio, nei centri ludico-sportivi, rivoluzionando radicalmente le nostre abitudini di vita e i rapporti sociali.

Anche il mondo accademico ha risentito degli effetti della pandemia COVID-19 e si è dovuto adattare velocemente, con un processo di trasformazione che lo ha visto fare in pochi mesi passi da gigante nell'innovazione digitale.

L'Ateneo triestino in particolare ha risposto prontamente sin dal mese di marzo 2020 alle esigenze dell'intera comunità accademica e cittadina, mettendo in atto tutta una serie di interventi a favore dell'*e-learning* e dello *smart working*, definendo le linee guida sulla didattica erogata in presenza e a distanza e mantenendo costantemente aggiornato il protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del COVID-19 negli ambienti universitari.

## 2. E-LEARNING E BLENDED LEARNING

Nei sei mesi precedenti l'attivazione del Master, in un periodo in cui non si avevano ancora a disposizione i dati dell'andamento della curva pandemica, la Direzione del Master assieme ai Servizi Informatici del Dipartimento di Studi Umanistici si sono interrogati sulle opportunità offerte dall'*e-learning* (apprendimento online) e dal *blended learning* (apprendimento misto) rispetto all'erogazione dei corsi in presenza.

Il DiSU ha sempre dato importanza all'utilizzo delle tecnologie multimediali dedicate alla videoconferenza e all'apprendimento collaborativo nel cyberspazio, a supporto della didattica tradizionale anche con modelli didattici orientati al miglioramento della qualità della formazione e alla fruibilità dei corsi.

Diversi studi hanno confermato che l'apprendimento misto (ossia l'integrazione della formazione in presenza e online), a tutti i livelli di istruzione e



formazione, porta benefici a livello di soddisfazione e successo nel percorso di crescita degli studenti e delle studentesse, oltre a migliorare il senso di comunità. L'erogazione e la fruizione della didattica in modalità *blended learning* sono ad ogni modo strettamente collegate alle nuove tecnologie di comunicazione dell'informazione. Tutti i soggetti coinvolti entrano nella logica del *know-how* degli strumenti tecnologici e delle innovazioni educative a disposizione in rete, in un processo di apprendimento graduale delle informazioni che vede tutti molto più attivi e collaborativi rispetto alla didattica tradizionale. Le premesse per una buona riuscita dell'iniziativa sono *in primis* la riprogrammazione e la pianificazione dei corsi e, non di minore importanza, il supporto istituzionale (Dziuban e altri, 2018).

### 3. COLLABORAZIONE E CRESCITA

Nello svolgimento delle attività del Master, nonostante la situazione epidemiologica in atto, compatibilmente con le misure di sicurezza disposte dalle autorità accademiche, si è preferito puntare sulla presenza in aula degli iscritti e delle iscritte, dei e delle docenti, dei e delle tutor e del personale ICT.

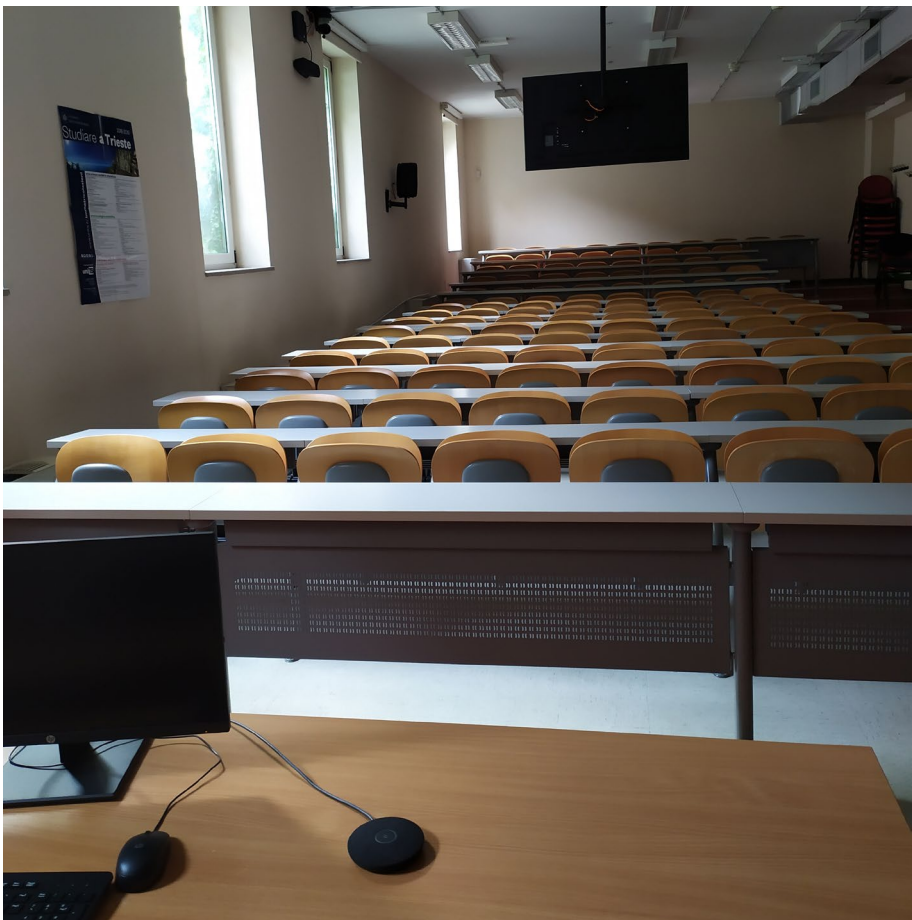
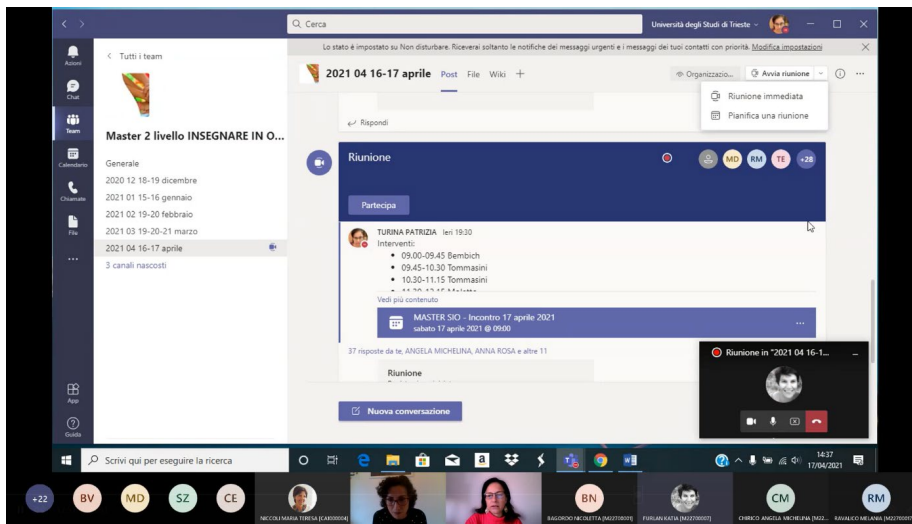
L'intento di rafforzare lo spirito di gruppo e di collaborazione e l'interazione costante tra le diverse componenti ha offerto un'opportunità di crescita per tutti e tutte, grazie allo scambio reciproco di conoscenze didattiche, psicologiche, mediche, tecnologiche e umane.

Ho partecipato in qualità di informatica alla maggior parte degli incontri del Master e questo mi ha concesso il privilegio di assistere alle presentazioni delle diverse figure professionali che si sono avvicendate nella docenza del Master, di fare tesoro delle esperienze e delle testimonianze dei docenti già operanti nell'ambito ospedaliero e dei docenti in via di formazione.

Per tutta la durata del Master è stato garantito dalla Direzione del Dipartimento di Studi Umanistici il supporto tecnico in presenza del personale dei Servizi Informatici del DiSU.

Molteplici sono state le attività svolte, dall'*helpdesk* al controllo e alla manutenzione delle attrezzature informatiche in aula, dalla gestione dei collegamenti da remoto e delle videoregistrazioni all'amministrazione degli accessi e alla gestione delle piattaforme software per la didattica a distanza.

Colgo l'occasione per ringraziare Rebion Hajdini, tutor alla prima edizione del Master, per avermi supportato nella gestione degli imprevisti durante le lezioni.



## 4. LE TECNOLOGIE UTILIZZATE

### 4.1 I SISTEMI DI VIDEOCONFERENZA

Nonostante gli sforzi tesi allo svolgimento delle lezioni in presenza, a causa dei frequenti casi di contagio, dei *lockdown* e delle restrizioni negli spostamenti tra comuni e regioni, sin dal primo incontro del Master l'utilizzo della videoconferenza è stato imprescindibile.

Le aule del Dipartimento di Studi Umanistici in cui si svolgeva il Master sono attrezzate con il sistema Logitech Rally, la soluzione tecnologica implementata fin dall'inizio pandemia su diverse sedi dell'Ateneo che ha garantito la fruibilità delle lezioni in presenza e a distanza in maniera semplice, efficace e integrata (Di Lenarda, 2020).

L'apparecchiatura di videoconferenza Rally è semplice da gestire, grazie ad un apposito telecomando che consente di avviare direttamente la videochiamata, agire sullo zoom della ripresa video e sui livelli di volume dell'audio. In ogni aula è stata resa disponibile un'accurata documentazione tecnica.

Il sistema avanzato di videoconferenza della Logitech garantisce flussi audio e video di alta qualità, grazie alla dotazione di un microfono panoramico e di una videocamera automatica che consente di trasmettere un'inquadratura adeguata in sala.

Stante la bontà della soluzione Logitech, segnaliamo alcuni malfunzionamenti sporadici dovuti agli sbalzi di tensione elettrica nell'edificio, che comportavano il blocco totale del dispositivo o di alcune sue parti; il problema veniva risolto con lo stacco e la riconnessione del cavo elettrico. Segnaliamo inoltre che nell'inquadratura di persone in movimento la messa a fuoco automatica della webcam non era immediata, con ritardi di qualche secondo.

### 4.2 LE PIATTAFORME SOFTWARE

Per la fruizione delle lezioni del Master sono stati presi in considerazione diversi applicativi disponibili sulla rete internet, valutandone le funzionalità offerte atte all'organizzazione e allo svolgimento di lezioni, esami, riunioni ed eventi, a collaborare in gruppo e scambiare messaggi e docu-

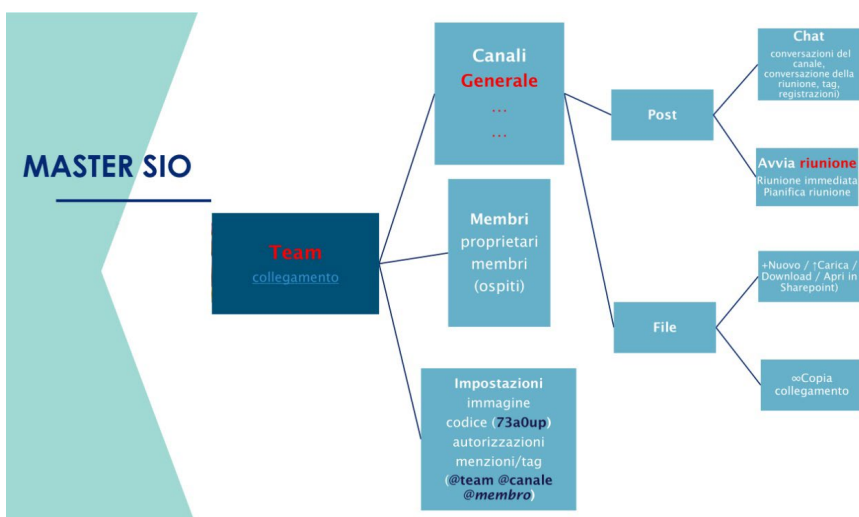
menti (*Moodle, Adobe Connect, Lifesize, GARR Meet, GoTo Meeting, Google Workspace, Microsoft 365*, per citarne alcuni).

Sul fronte dell'*e-learning*, per l'erogazione e la registrazione delle lezioni a distanza, è stata accolta la piattaforma software *Microsoft Teams*, strumento adottato in nell'Ateneo di Trieste per la didattica digitale.

Per quanto riguarda il *blended learning*, è stato riconosciuto nella piattaforma software *Moodle* lo strumento migliore per organizzare le lezioni online e il materiale didattico in formato digitale, svolgere le attività didattiche, raggiungere obiettivi formativi, monitorare il livello di apprendimento, distribuire informazioni e conoscenza e gestire le comunicazioni tra il corpo docente e gli studenti e le studentesse.

Per l'organizzazione delle attività, l'accesso alle risorse online, la distribuzione del materiale e le comunicazioni nell'ambito del Master è stato innanzitutto attivato sulla piattaforma *Moodle* di Ateneo un corso (agganciato all'offerta didattica di ateneo) con accesso limitato agli iscritti e alle iscritte (direttrice e membri del comitato tecnico-scientifico, docenti e co-docenti, tutor e personale tecnico informatico).

Parallelamente sulla piattaforma *Microsoft Teams* dell'organizzazione UniTS è stato predisposto un *team* pubblico (agganciato al catalogo didattico di ateneo) identificato da un'immagine e un codice, sono stati definiti i proprietari e i membri del *team* con le stesse modalità di accesso assegnate in *Moodle*.





Per ogni week-end di lezioni, in *Microsoft Teams* veniva creato canale ad *hoc* e nell'ambito di questo canale veniva pianificata una riunione (stanza virtuale di videoconferenza). Il link alla riunione veniva riportato sul calendario in *Moodle* e distribuito tramite e-mail ai relatori e alle relatrici.

Si è scelto di suddividere le lezioni per canali per disporre per ogni gruppo di incontri di una chat dedicata per le comunicazioni, di una sezione *File* per caricare e condividere presentazioni e altro materiale utile, nonché delle videoregistrazioni dei singoli interventi.

Ogni lezione del Master, anche se tenuta in presenza in aula, era fruibile da remoto per iscritti e iscritte, relatori e relatrici impossibilitati a presentarsi in aula (formazione in modalità sincrona); ogni lezione del Master veniva videoregistrata onde dare la possibilità di riascoltare e approfondire in un secondo momento gli argomenti trattati (formazione in modalità asincrona).

Le riunioni videoregistrate in *Microsoft Teams* venivano memorizzate automaticamente sulla piattaforma video aziendale *Microsoft Stream* ed erano visualizzabili tramite il lettore incorporato proprietario. Di default l'accesso alle videoregistrazioni era limitato a chi aveva avviato la riunione (proprietario) e a coloro che avevano partecipato alla riunione. Si poteva decidere di ampliare la visibilità a tutta l'organizzazione UniTS o concedere ulteriori permessi a determinati utenti dell'organizzazione. La visualizzazione per gli ospiti (*guest*) era possibile soltanto tramite lo scaricamento e la distribuzione del filmato.

Attualmente le videoregistrazioni effettuate su *Microsoft Teams*, assieme a tutti i materiali caricati nei canali dei *teams*, confluiscono nella piattaforma di collaborazione *Microsoft Sharepoint*.

#### 4.3 LE ESPERIENZE TECNICHE

Durante i primi incontri del Master, il periodo pandemico e le novità delle nuove tecnologie lasciavano intorno a noi un alone di perplessità mista a frustrazione.

Si entrava in aula con la speranza che gli impianti di videoconferenza e gli applicativi per lo svolgimento della didattica in presenza e a distanza, una volta avviati, funzionassero regolarmente per tutto il corso della lezione, fatto per niente scontato.

Sul computer in aula veniva avviata la riunione pianificata su *Microsoft Teams* per lo specifico incontro del Master.

Da remoto ci si poteva collegare in qualsiasi momento alla riunione, come utente dell'organizzazione UniTS direttamente dal canale del *team*, come ospite (*guest*) attraverso il link diretto della riunione.

Ricordiamo che la partecipazione ad una videoconferenza in *Microsoft Teams* è possibile sia dall'applicativo, previo *download* e installazione sul dispositivo, che da browser collegandosi alla home page del sito della piattaforma software.

Spesso eravamo avvisati all'ultimo momento se il docente e la docente avrebbero relazionato in aula o da remoto. Ci si scontrava quindi con l'estemporaneità della gestione dei dispositivi personali utilizzati per lo svolgimento della lezione a distanza. Le chiamate in videoconferenza richiedono sempre l'attivazione delle periferiche audio in ingresso e uscita (microfono e casse audio) e della webcam. Oggi questi aspetti tecnologici ci sembrano scontati, ma in quel periodo il funzionamento dei dispositivi presentava diverse incognite ai proprietari e l'assistenza informatica era fondamentale.

Per quanto riguarda la condivisione di materiale online durante la videoconferenza, *Microsoft Teams* offre al relatore diverse modalità di azione.



Nel caso di dispositivi non *Microsoft*, come *Apple* e *Android*, prima di condividere lo schermo è necessario dare l'autorizzazione a *Microsoft Teams* agendo sul livello di sicurezza e privacy nelle preferenze di sistema.

La modalità preferita durante le lezioni, perché più intuibile e semplice da gestire, era la condivisione dello schermo ossia la condivisione dell'intera scrivania del *personal computer (desktop)*, scelta grazie alla quale chi mostrava la presentazione si assicurava che i fruitori da remoto vedessero lo stesso materiale su cui lavorava e indicava sul proprio *display*.

Le difficoltà di gestire le presentazioni online aumentavano quando il relatore optava per la condivisione di una finestra di *Windows* o di un documento scelto nel computer o dal repository di *Microsoft Teams*, in quanto questa modalità prevede di aprire e chiudere la condivisione per ogni *file*.

Per quanto riguarda la condivisione dell'audio in *Microsoft Teams*, per esempio di un filmato video, è necessario attivarla prima della condivisione del materiale online. Durante le prime videoconferenze non avevamo a disposizione quest'opzione, che è stata aggiunta successivamente, come tante altre opzioni e funzionalità che Microsoft ha aggiunto nel tempo perfezionando man mano un applicativo nato nel 2016 come piattaforma di comunicazione e collaborazione più che di teleconferenza.

Una peculiarità di *Microsoft Teams* è la possibilità di collegare più dispositivi (*personal computer, tablet, smartphone*) contemporaneamente alla stessa riunione. Sullo stesso dispositivo, inoltre, si possono avviare più riunioni e partecipare a turno a una soltanto, mentre le altre vengono automaticamente messe in pausa nel momento in cui si accede alla riunione scelta.

## 5. TRA OPPORTUNITÀ E PASSIONE

Avremmo mai pensato che una pandemia potesse condizionare a tal punto le nostre abitudini di vita, di studio, di lavoro?

Durante il *lockdown* noi tutti ci siamo resi conto del forte impatto della pandemia COVID-19 sulle interazioni sociali.

Per poterci relazionare con gli altri, nonostante il distanziamento sociale imposto, siamo stati messi di fronte all'esigenza di adattare la nostra vita, in tutti i suoi ambiti, a nuovi ritmi e soprattutto a nuove modalità di comunicazione.

La situazione di emergenza pandemica ha dato il la a tutta una serie di misure e azioni intraprese con l'ausilio del mondo digitale, al quale abbiamo dovuto affidarci all'improvviso, non sempre con una valutazione consapevo-



le delle tecnologie a disposizione e dei risultati da ottenere, e forse neppure con una formazione adeguata rispetto al *know-how* necessario per poter operare in modo efficiente ed efficace.

Proprio rispetto al tema della consapevolezza, per quanto riguarda la didattica a distanza ora ci interroghiamo sul peso della figura dell'istruttore *Talking Head* (Li e altri, 2019) rispetto alla presentazione, sull'importanza delle visibilità dei gesti e degli sguardi per l'interazione studente-docente (Paoletti, 2022), sull'opportunità di una progettazione adeguata del display da parte dei e delle docenti.

Nel periodo dello svolgimento del Master tutti questi aspetti non erano stati presi in considerazione, eravamo soltanto all'inizio del percorso di trasformazione digitale e abbiamo attinto semplicemente alle nostre capacità innate di relazione..

Proprio perché immersi d'improvviso in questo nuovo mondo tecnologico, l'attenzione consapevole delle modalità di presentazione delle lezioni online è stata spesso emarginata a favore della fruibilità immediata dei contenuti con la massima semplicità nell'utilizzo degli strumenti disponibili per l'erogazione della didattica a distanza.

Ora guardiamo avanti con passione a quello che ci offrirà il futuro in termini di nuove tecnologie e metodologie per l'apprendimento, in un'ottica multidisciplinare, facendo tesoro delle esperienze passate che ci hanno sicuramente rafforzati e stimolati, e tesi ad acquisire nuove competenze tecniche questa volta grazie anche a una formazione specifica per il nostro ruolo professionale.

## BIBLIOGRAFIA

- Dziuban, C., R. Graham, C., D. Moskal, P., Nordberg A. e Sicilia N. (2018). *Blended learning: the new normal and emerging technologies*, International Journal of Educational Technology in Higher Education, 15, 3.
- Di Lenarda, R. (2020), *Case Study: Università di Trieste potenzia le tecnologie per la didattica con le soluzioni Logitech*. <<https://www.logitech.com/it-it/video-collaboration/resources/case-study/universita-trieste.html>>.
- Li, W., Wang, F., Mayer, R.E. e Liu, H. (2019). *Getting the point: Which kinds of gestures by pedagogical agents improve multimedia learning?*, Journal of Educational Psychology, 111(8), 1382.
- Paoletti, G. (2022). *The body in online teaching presence or absence of gaze and gesture*, Research on Education and Media ISSN 20-37-0830.