

## **Progetto di formazione in modalità education game**

### Premessa

Quando si intende implementare un progetto di edu-games, in sede preliminare è buona regola avviare una breve indagine per raccogliere informazioni su:

- la quantità e il target dell'utenza interessata al progetto;
- eventuali Learning Management System presenti sull'infrastruttura di rete a disposizione delle diverse sedi;
- eventuali esperienze e competenze (positive o negative) su sistemi di erogazione, profilazione e sviluppo Risorse Umane in genere;
- eventuali esperienze di costruzione comunità di pratica distribuite sul territorio;
- quali strumenti di comunicazione vengono regolarmente utilizzati per lavoro, formazione, informazione (email, forum, chat, wiki,...).

I contenuti da trasferire durante il progetto saranno definiti successivamente, tuttavia, per semplicità di esposizione del presente documento, supporremo che il tema oggetto della formazione sia "Come rendere profittevole la relazione con i clienti".

### Percorso didattico

Ciascun partecipante al percorso didattico avrà a disposizione diversi strumenti e svolgerà alcune attività delle quali alcune propedeutiche ad altre.

Innanzitutto il partecipante riceverà una e-mail iniziale (all'indirizzo aziendale) in cui gli saranno illustrati gli obiettivi e i contenuti del percorso, i tempi e le modalità di svolgimento oltre che i diversi strumenti a disposizione.

La prima attività da svolgere, entro una/due settimane dal ricevimento della e-mail, sarà a distanza. Ciascuno, quando lo vorrà e potrà, nel rispetto del tempo massimo concesso, si collegherà dal proprio PC ad un indirizzo internet (indicato nella e-mail) e troverà un ambiente di formazione on-line nel quale potrà fruire di un "Contenuto Informativo Multimediale", una sorta di corso on-line, propedeutico ad un Learning Game successivo.

Il partecipante sarà così formato su eventuali contenuti preliminari: base delle tecniche di relazione e gestione del cliente ed ancora prodotti e servizi di fidelizzazione. Inoltre conoscerà quali sono le "regole del gioco", gli scenari, i ruoli ed i possibili obiettivi del Learning Game che sosterrà successivamente.

Quindi il partecipante al percorso didattico giocherà il Learning Game, la qual cosa si potrà svolgere sia a distanza (ognuno dalla propria postazione di lavoro) che in

un'aula didattica (in gruppi da 10-12 partecipanti) opportunamente allestita con un PC per ciascun allievo.

In ogni caso, il partecipante si collegherà da un PC all'ambiente di formazione dove potrà giocare con gli altri partecipanti simulando di fatto la relazione Venditore/Acsettatore/Resp. Magazzino → Cliente.

Sempre nell'ambiente di formazione, ci sarà un Arbitro (ovviamente on-line) che assegnerà a ciascuno dei partecipanti uno dei due ruoli, ricorderà loro le regole e gli obiettivi e lascerà poi giocare.

Tra le regole del gioco ci saranno alcune che tenderanno a sollecitare i partecipanti e quindi "tempo limitato per rendere profittevole la relazione", "valore della relazione che da un valore iniziale deve tendere ad accrescersi durante la trattativa" ed altre che si definiranno in seguito. Inoltre l'Arbitro on-line stimolerà la creazione di eventi e/o di iniziative promozionali sempre svolte a distanza con gli strumenti asincroni (forum) o sincroni (chat).

Le dinamiche scaturite dalle diverse trattative saranno monitorate e valutate (in forma anonima) dall'Arbitro in quanto tutti i diversi momenti del "game" sono tracciati all'interno degli strumenti (e-mail dedicata, forum e chat) dell'ambiente di formazione. In seguito, l'Arbitro on-line si confronterà con l'esperto aziendale (ad esempio con il Responsabile vendite) e si determineranno le buone o le cattive pratiche, i casi di eccellenza ed i momenti critici.

A questo punto il partecipante è chiamato alla terza (ed ultima) attività che consiste nella condivisione di quanto emerso dal Learning Game ed in particolare le buone e cattive pratiche, sempre in forma anonima. Detta attività si consiglia di svolgerla in un'aula didattica se possibile in plenaria.

### Oggetto dell'offerta

Al fine di rendere possibile il percorso didattico illustrato e raggiungere l'obiettivo prefissato, le macro-attività da svolgere sono quelle riportate di seguito:

- creazione dell'ambiente di formazione on-line mediante personalizzazione (con grafica, logo e stile coerenti con l'identità aziendale) della piattaforma LMS (Learning Management System) open source Moodle; si precisa che la piattaforma sarà installata su un Server esterno all'azienda committente la quale non dovrà fare alcun investimento in termini di hardware o software

dedicati al progetto. L'ingresso dei partecipanti all'ambiente di formazione avverrà attraverso la rete internet e quindi collegandosi ad un indirizzo IP;

- verifiche tecniche sia sulla infrastruttura (in merito alla larghezza di banda) e sulle postazioni utente PC (risoluzione, multimedialità, plug-in etc.) di un campione significativo (5 -10 unità) dei partecipanti al progetto. Tali verifiche permetteranno di dimensionare opportunamente gli sviluppi software previsti dal progetto;
- progettazione di dettaglio del percorso didattico compresi la e-mail iniziale, il "contenuto informativo multimediale", il learning game e la plenaria finale. Condivisione della progettazione con il committente;
- realizzazione della e-mail iniziale con obiettivi del percorso, tempi, modalità e strumenti a disposizione;
- realizzazione del "contenuto informativo multimediale" (durata circa 30 minuti), un corso on-line comprensivo sia dei contenuti formativi preliminari che della spiegazione di regole del gioco, scenari, ruoli e possibili obiettivi del learning game. Il corso on-line rimarrà di proprietà del committente;  
il corso on-line verrà sviluppato applicando la seguente metodologia:
  - definizione ed analisi dei contenuti tecnici e didattici
  - progettazione e disegno
  - storyboarding
  - realizzazione software (utilizzo di Adobe Photoshop, Adobe ImageReady, Macromedia Fireworks, Macromedia Dreamweaver; Macromedia Flash 8.0)
  - collaudo e rilascio;
- fornitura dell'Arbitro on-line (per 2 settimane) che darà il via alle simulazioni relazionali e fungerà da osservatore delle dinamiche sviluppate in modo da definire, insieme all'esperto aziendale, le buone o le cattive pratiche, i casi di eccellenza ed i momenti critici;
- fornitura dell'Arbitro on-line nella giornata conclusiva in discussione plenaria.