

CEIDA



**AGGIORNAMENTI
E NOVITÀ:**

*La newsletter
Ceida*

Indice

- **GAMIFICATION E ENGAGEMENT: L'ARTE DI APPRENDERE DIVERTENDOSI (SERIAMENTE)**
- **UN MONDO IN RAPIDISSIMO CAMBIAMENTO: IL RAPPORTO FRA TECNOLOGIA ED ESPERIENZA D'APPRENDIMENTO**
- **GAMIFICATION VIRTUAL REALITY E IA: COME ESSERE DISRUPTIVE NELLA FORMAZIONE**
- **L'INTELLIGENZA ARTIFICIALE RIVOLUZIONA LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE: UN NUOVO CAPITOLO NEI SERVIZI AL CITTADINO**
- **INTELLIGENZA ARTIFICIALE E PUBBLICA AMMINISTRAZIONE: UN CONNUBIO EFFICACE**



GAMIFICATION E ENGAGEMENT: L'ARTE DI APPRENDERE DIVERTENDOSI (SERIAMENTE)

Nell'era dell'iper-connessione e della soglia d'attenzione sempre più breve, l'**engagement** (ovvero il coinvolgimento attivo) è diventato una delle risorse più preziose nella formazione. Ma come si ottiene? Una delle risposte più attuali ed efficaci è la **gamification**, l'integrazione nella didattica di elementi e dinamiche tipiche del game design: punti, sfide, classifiche, ricompense, narrazione, avatar, badge, missioni, livelli. Non si tratta semplicemente di "rendere un corso divertente" ma di strutturare percorsi formativi che stimolino motivazione, partecipazione e desiderio di apprendere, trasformando ogni modulo in un'esperienza coinvolgente e memorabile. È un approccio sempre più diffuso, con risultati che iniziano a parlare da soli.

A guidarci in questa direzione un nuovo progetto del CEIDA, uno studio approfondito sulla **gamification nella formazione**, pensato per ripensare i modelli didattici in chiave più attuale, accessibile e inclusiva. Un percorso formativo gamificato si fonda su una serie di principi fondamentali:

- **Motivazione intrinseca:** imparare perché è stimolante, non solo per ottenere una ricompensa.
- **Narrazione coinvolgente:** ogni corso può diventare un'avventura, con una storia da vivere.
- **Feedback immediato:** il partecipante capisce subito se sta procedendo nella direzione giusta.
- **Progressione visibile:** il percorso diventa tangibile grazie a badge, livelli o avanzamenti.
- **Sfida adattiva:** ogni attività è calibrata per non essere né troppo facile né troppo difficile.
- **Scelte e libertà:** la possibilità di decidere come e quando proseguire aumenta la responsabilizzazione.
- **Appartenenza:** la dinamica di gruppo, se ben gestita, stimola il confronto e la crescita condivisa.

Naturalmente, la gamification richiede una progettazione attenta. Tra gli errori più comuni, infatti, bisogna prestare attenzione al rischio di superficialità, cioè ridurre la gamification a un semplice "giochino" ne svuota il potenziale formativo; al rischio di competizione tossica, con classifiche e sfide che devono essere costruttive, non demotivanti; al rischio di overdesign, con troppe dinamiche ludiche che possono distrarre dagli obiettivi didattici; all'assenza di valutazione (è fondamentale monitorare l'efficacia del metodo, prima e dopo l'applicazione).

Diversi studi recenti hanno dimostrato l'impatto concreto della gamification nella formazione:

- **L'aumento del coinvolgimento attivo (+35%):** Uno studio ha rilevato che l'83% dei dipendenti sottoposti a formazione con la gamification si senta maggiormente motivato, rispetto al 61% di coloro che ricevono una formazione tradizionale.
- **Il miglioramento della memorizzazione dei contenuti (+25%):** La gamification ha dimostrato di aumentare la memorizzazione delle informazioni nei dipendenti formati con questa metodologia.
- **Un incremento della frequenza di conclusione dei moduli formativi (+50%):** Le aziende che hanno adottato strategie di gamification nella formazione riportano tassi di completamento significativamente più alti nei loro programmi.
- **Un aumento degli effetti positivi sul clima del gruppo/squadra di apprendimento collaborativo:** La gamification nell'educazione può migliorare l'engagement dei partecipanti, ottimizzare l'apprendimento e supportare il cambiamento comportamentale, favorendo un ambiente collaborativo.

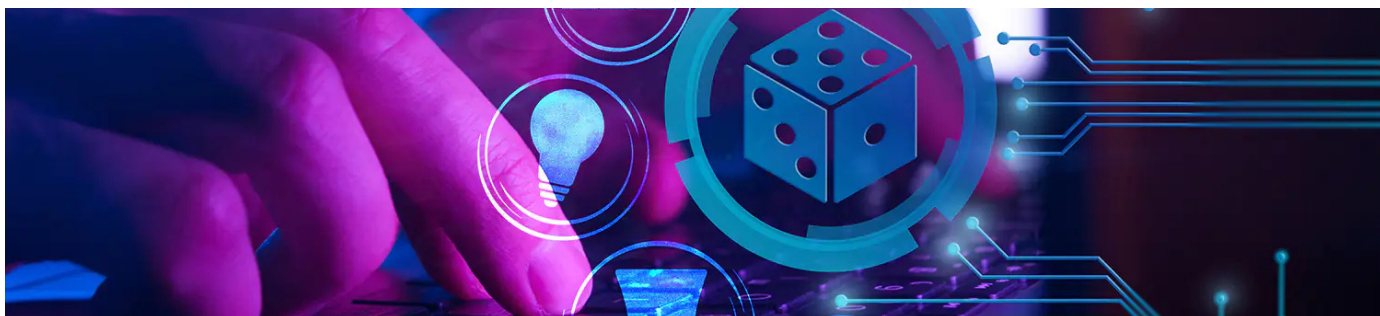
Partendo da queste evidenze, il CEIDA ha avviato uno studio strutturato con l'obiettivo di sviluppare modelli formativi che mantengano intatto il rigore dei contenuti, arricchendo l'esperienza con strumenti e metodi più efficaci.

Le applicazioni sono molteplici: dalla formazione a distanza ai corsi in presenza, dai percorsi introduttivi per chi entra nella PA fino all'aggiornamento professionale continuo. Ma il vero punto di forza della gamification è la sua capacità di abbattere barriere: agevola chi ha difficoltà con i metodi tradizionali, stimola chi ha bisogno di un apprendimento attivo e valorizza chi impara meglio attraverso l'interazione e il fare.

Al termine dello studio, il CEIDA condividerà pubblicamente i risultati e avvierà una serie di iniziative pilota che permetteranno di sperimentare direttamente le potenzialità di questo approccio. L'obiettivo è ambizioso ma necessario: non solo innovare, ma definire un nuovo standard di qualità per la formazione, in grado di coniugare contenuti solidi, tecnologie digitali e una didattica finalmente centrata sulla persona.

Perché oggi, formare non significa solo trasmettere informazioni. Significa costruire esperienze che lasciano il segno. E con la gamification, possiamo farlo meglio

PIERPAOLO MARIANI
Chief Operating Officer



UN MONDO IN RAPIDISSIMO CAMBIAMENTO: IL RAPPORTO FRA TECNOLOGIA ED ESPERIENZA DI APPRENDIMENTO?

Nel 2018, il World Economic Forum pubblicava una ricerca, diventata presto virale, secondo cui il 65% dei bambini iscritti alla prima classe della scuola primaria nel 2017 avrebbe svolto in futuro un lavoro che non esisteva ancora! Era un'istantanea perfetta per un mondo che si avviava rapidamente verso scenari radicalmente diversi. La Quarta Rivoluzione Industriale si è caratterizzata per una fusione di tecnologie e, diversamente dalle precedenti rivoluzioni, ha una portata di cambiamenti in termini di ampiezza e profondità da sconvolgere radicalmente il nostro modo di vivere e lavorare, lasciando molte domande aperte:

Come preparare gli studenti a guidare la società attraverso i cambiamenti che affronteranno durante la loro vita? Quali saranno i lavori del futuro? Che ruolo avranno intelligenza artificiale, robotica e veicoli autonomi nel mercato del lavoro? Come saranno le politiche di aggiornamento professionale dei lavoratori?

Scuole e università sono i soggetti più rilevanti per rispondere a queste domande e formare i leader di domani. Tuttavia, il loro ritmo di cambiamento non è sempre coerente con quello richiesto dall'evoluzione in atto. Infatti, da un lato, si è assistito ad una frammentazione senza precedenti delle discipline accademiche, e dall'altro, oggi esiste una pressione fortissima verso la contaminazione delle esperienze: la competenza tecnologica, se priva di una comprensione umanistica del rapporto tra tecnologia, utente e società, rischia di generare soluzioni che non rispondono ai bisogni umani. E il mercato del lavoro conferma questa tendenza.

Il modo migliore per preparare i giovani a un futuro incerto è mettere in discussione le fondamenta tradizionali dell'istruzione, **spostando il focus** sullo sviluppo dei processi che generano nuove abilità; sullo sblocco della creatività per affrontare e migliorare il problem solving; sull'incorporare l'empatia; sul pensiero critico. Questo approccio educativo cambia la narrazione: **da un'istruzione intesa come qualcosa che si riceve dall'esterno, a un'istruzione che nasce dall'esperienza.**

L'istruzione e la formazione nell'era digitale

La **realtà virtuale** è oggi particolarmente stimolante e consente sia alle istituzioni educative sia ai datori di lavoro di preparare le persone in modo molto più coinvolgente e realistico rispetto ai metodi tradizionali. Ad esempio, alcune **compagnie ferroviarie** stanno creando scenari virtuali per permettere agli studenti di svolgere attività ingegneristiche in un ambiente sicuro e prepararsi così al mondo reale. Un approccio simile potrebbe essere utilizzato anche nell'**orientamento professionale**, per consentire ai giovani di esplorare diversi ambienti lavorativi senza doversi limitare a uno stage di una settimana presso una sola azienda. Oppure, ancora, immaginiamo gli **studenti di medicina** che iniziano ad apprendere come agire in sala operatoria in ambiente VR, senza rischi per pazienti reali.

Il **gioco e la gamification** in generale rappresentano un altro driver cruciale di cambiamento. Il gioco è lo spazio primario in cui, da bambini, si sviluppa il potenziale creativo, affrontando il mondo con curiosità, domande e desiderio di imparare attraverso il gioco. Tuttavia, questa mentalità viene spesso erosa o addirittura cancellata dalle pratiche educative convenzionali a scuola. Il **Torrance Test of Creative Thinking** è spesso citato per mostrare come il pensiero divergente dei bambini diminuisca nel tempo: il 98% dei bambini all'asilo è considerato un genio creativo mentre si riduce drasticamente nel corso della scolarizzazione formale e, all'età di 25 anni, solo il 3% mantiene questa genialità creativa.

Le diverse forme di gioco offrono l'opportunità di sviluppare abilità sociali, emotive, fisiche e creative, oltre che cognitive come nessun altro processo. Il punto è che un sistema educativo rinnovato dovrebbe offrire occasioni per costruire innovazioni e sviluppare autonomia decisionale su base gamificata.

I **videogiochi** possono avere un forte potere educativo, perché lasciano un'impronta nel nostro cervello che va oltre i confini del mondo virtuale. I giochi attraggono la psicologia umana in un modo in cui pochi altri strumenti di comunicazione riescono. Questo perché sono tre cose in una: una storia (una trama in cui il giocatore si immerge), una sfera di cristallo (si possono vedere le conseguenze delle proprie azioni), un trofeo (il gioco premia le buone decisioni).

Sul fronte dei videogiochi educativi, esistono numerosi esempi virtuosi. GRID (Gaming Revolution for International Development) è una realtà sociale che usa i giochi per ispirare cambiamenti di comportamento, migliorare i risultati in salute ed educazione, e combattere problemi sociali come la discriminazione e l'oppressione. Ci sono giochi per combattere la defecazione all'aperto in India, per sfidare gli stereotipi razziali e di genere, e giochi che rendono divertente la matematica per i bambini di terza elementare in Gambia. Il concept è che cambiare il comportamento è difficile, e lo è ancora di più quando si combina con le sfide della povertà. Per questo è utile far visualizzare alle persone come la soluzione può cambiare la loro vita. Toca Boca, un'app declinata in varie tipologie di giochi (Hair Salon, Life City, Blocks), esempio straordinario di gioco destrutturato in cui i bambini imparano a fare cose della vita reale.

Questi esempi mostrano come la tecnologia possa cambiare radicalmente e migliorare i sistemi educativi. In breve, la rivoluzione guidata dall'intelligenza artificiale avrà vincitori e vinti. Per vincere, non basta evitare di essere sostituiti dalle nuove tecnologie, ma occorre anche cogliere le opportunità che esse offrono.

EDOARDO MAGNOTTA
General Manager



GAMIFICATION, VIRTUAL REALITY E IA: COME ESSERE DISRUPTIVE NELLA FORMAZIONE

La ricerca, la selezione e la formazione dei collaboratori di un'organizzazione sono fasi cruciali che possono diventare un fattore critico ma anche un fattore di successo strategico. I processi di ricerca e selezione si sono sempre più affinati nel tempo: dai canali tradizionali all'uso preponderante di LinkedIn, il modo in cui società di selezione e head hunter hanno approcciato il mercato è profondamente cambiato. L'elemento di maggiore criticità è valutare quanto il candidato sia adatto al ruolo in termini di hard skill e (soprattutto) soft skill.

Proprio a riguardo, il modo in cui le aziende cercano e formano i propri talenti sta subendo una vera e propria rivoluzione grazie alle Virtual Escape Room unite alle potenzialità offerte dall'IA. Si tratta di un altro cambiamento disruptive che deriva dall'uso dell'IA. Le tecnologie immersive, secondo lo "Stato dell'Intelligenza Artificiale nel 2024" di McKinsey, permettono alle aziende di ottenere vantaggi reali, in termini di incremento dei livelli di efficienza operativa, aumento dell'efficacia dei processi, e, conseguentemente, la riduzione dei costi e l'incremento dei ricavi.

Come funzionano le Virtual Escape Room nel mondo del lavoro

Immagina un ambiente digitale dove, anziché sottoporsi ai soliti colloqui, i candidati si trovano a vivere esperienze simili a quelle lavorative reali. In questi scenari virtuali, i partecipanti devono risolvere problemi, affrontare situazioni di stress e collaborare per superare sfide concrete. Questo approccio consente ai selezionatori di valutare non solo le competenze tecniche, ma anche il modo in cui ogni candidato reagisce e si adatta al lavoro. L'uso del Digital Twin, che riproduce in maniera fedele l'ambiente lavorativo reale, permette di integrare il meglio del mondo fisico e digitale. Questo metodo risulta particolarmente efficace con le nuove generazioni, come quelle Alpha e Zeta, sempre più abituate alle interazioni digitali.

Tre ambiti di applicazione:

1. Fattore umano e sicurezza informatica: Le Escape Room pensate per la cyber awareness offrono simulazioni in cui i partecipanti si confrontano con minacce reali, come attacchi phishing o strategie di social engineering. In questo modo, imparano a riconoscere e a gestire email sospette e altre insidie, migliorando la loro capacità di proteggersi da truffe online.

2. Governance e gestione dei processi: Al livello della governance cyber, le piattaforme simulano situazioni complesse in cui è necessario applicare le policy aziendali. Qui, i dipendenti possono testare e rafforzare le proprie competenze nella gestione del rischio, nel monitoraggio della conformità e nella comunicazione interna, elementi essenziali per mantenere alta la sicurezza aziendale.

3. Utilizzo avanzato delle tecnologie di sicurezza: In un ambiente digitale avanzato, gli utenti hanno l'opportunità di utilizzare strumenti come firewall, VPN e sistemi di monitoraggio SIEM. Questa esperienza pratica aiuta a comprendere l'importanza di una gestione corretta dell'infrastruttura IT e a sviluppare competenze tecniche specifiche per proteggere l'azienda.

Un nuovo paradigma per HR e IT

L'adozione di tali tecnologie e dell'IA sta creando un ponte efficace tra il mondo reale e quello digitale. Questo nuovo paradigma non solo migliora l'efficacia nella selezione e nella formazione, ma aumenta anche la consapevolezza in materia di sicurezza informatica, mettendo sempre le persone al centro del processo. Se oggi cercare talenti e formare i dipendenti passa attraverso strumenti innovativi e coinvolgenti, il futuro del lavoro si delinea come un ambiente dinamico e in continua evoluzione, dove la tecnologia diventa un partner strategico per il successo aziendale.

MATTIA SICILIANO

Pres. Comm. Cyber Warfare, SOCINT



L'INTELLIGENZA ARTIFICIALE RIVOLUZIONA LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE: UN NUOVO CAPITOLO NEI SERVIZI AL CITTADINO

La Pubblica Amministrazione italiana potrebbe vivere una profonda trasformazione digitale grazie all'Intelligenza Artificiale che emerge come protagonista indiscussa del cambiamento. Questa tecnologia potrebbe ridefinire il modo in cui i servizi pubblici vengono erogati, promettendo un futuro di maggiore efficienza e soddisfazione per i cittadini.

L'impatto più evidente si potrebbe osservare nella **gestione documentale**, dove l'automazione intelligente produrrebbe risultati sorprendenti. I sistemi di IA sarebbero già ora in grado di processare documenti amministrativi con una velocità impressionante, riducendo i tempi di elaborazione fino al 70%. La digitalizzazione attraverso il **riconoscimento ottico avanzato** (OCR), ad esempio, ha raggiunto livelli di accuratezza superiori al 95%, mentre algoritmi sofisticati sono in grado di smistare automaticamente le richieste dei cittadini ai dipartimenti competenti.

Particolarmente significativa è la rivoluzione nel front-office virtuale. Gli assistenti digitali, operativi 24 ore su 24, stanno trasformando radicalmente l'esperienza del cittadino nell'interazione con la P.A. Questi sistemi non si limitano a fornire risposte standardizzate, ma offrono un servizio personalizzato basato su un'analisi intelligente delle esigenze individuali. La gestione delle code e degli appuntamenti, storicamente un punto dolente della pubblica amministrazione, sta beneficiando di un'ottimizzazione algoritmica che riduce drasticamente i tempi di attesa.

Sul fronte della **sicurezza**, l'IA sta dimostrando il suo valore nella prevenzione delle frodi e nella protezione dei dati sensibili. Sistemi di monitoraggio automatico identificano potenziali anomalie nelle transazioni e garantiscono la conformità normativa, rafforzando la fiducia dei cittadini nelle istituzioni pubbliche.

La **pianificazione urbana** rappresenta un altro ambito di applicazione promettente. L'analisi predittiva permette di ottimizzare il trasporto pubblico, pianificare la manutenzione delle infrastrutture e migliorare i servizi di pulizia urbana. Questi interventi, apparentemente invisibili ai cittadini, stanno producendo un impatto tangibile sulla qualità della vita nelle città. Tuttavia, gli esperti del settore sottolineano l'importanza di affrontare questa trasformazione con consapevolezza. La formazione del personale, la trasparenza algoritmica e l'inclusione digitale rimangono priorità fondamentali. "L'IA deve essere uno strumento per avvicinare la P.A. ai cittadini, non per creare nuove barriere" affermano i responsabili della trasformazione digitale.

Le **proiezioni per il prossimo triennio** sono incoraggianti: si prevede un incremento del 60% nell'efficienza dei servizi pubblici e una riduzione del 40% nei tempi di risposta. Questi miglioramenti si tradurranno in risparmi significativi per le amministrazioni e in un servizio più rapido e efficace per i cittadini.

La sfida più grande rimane quella di mantenere un equilibrio tra innovazione tecnologica e dimensione umana del servizio pubblico. L'obiettivo non è sostituire l'interazione umana, ma potenziarla attraverso strumenti che permettano ai dipendenti pubblici di concentrarsi sulle attività a maggior valore aggiunto.

Di certo, l'integrazione dell'IA nella Pubblica Amministrazione rappresenta una svolta epocale nel rapporto tra Stato e cittadini. Se gestita con attenzione e lungimiranza, questa trasformazione promette di realizzare quella modernizzazione dei servizi pubblici tanto attesa dai cittadini italiani.

La strada è tracciata: **la P.A. del futuro sarà più efficiente, più accessibile e più vicina ai bisogni dei cittadini, grazie a un uso intelligente e responsabile delle nuove tecnologie.**

Un futuro che, a giudicare dai primi risultati, è già iniziato.

MARCO CRIMI

Responsabile del Competence Center Innovazione



IA & PA: UN CONNUBIO EFFICACE

Nel contesto attuale pieno di pressioni su tutela dell'ambiente e più in generale sulla sostenibilità, le Pubbliche Amministrazioni sono tenute ad orientarsi verso tale direzione, promuovendo politiche eco-sostenibili. In tale contesto assume forte rilevanza l'Intelligenza Artificiale (IA), che rappresenta un forte driver in termini di riduzione dell'impatto ambientale e di ottimizzazione dell'efficienza dei servizi pubblici.

L'utilizzo dell'**Intelligenza Artificiale nella gestione delle risorse urbane** è già visibile in alcune delle più grandi città europee, dove ha generato risultati tangibili e misurabili. Basti pensare alla **Francia**, dove alcune città hanno adottato **tecnologie intelligenti per regolare l'illuminazione pubblica**, tenendo in considerazione sia i dati meteo che la presenza di persone, generando una riduzione energetica pari al 40%.

Un esempio significativo di applicazione dell'IA alla gestione della mobilità sostenibile è **Parigi**, in particolare il quartiere **La Défense**, dove l'integrazione di sistemi intelligenti ha contribuito a ridurre i tempi di percorrenza (riducendo la congestione) e a ridurre le emissioni di CO₂ per un valore pari al 20%, andando a generare un'ottimizzazione del traffico.

Nella città di **Barcellona**, l'utilizzo dell'IA è stato applicato per monitorare il consumo idrico, migliorare la qualità dell'aria e ottimizzare la gestione dei rifiuti. Tali interventi hanno portato la città spagnola a divenire un vero e proprio modello di sostenibilità a livello globale.

Ulteriore ambito in cui l'IA sta apportando un forte contributo risulta essere quello delle **smart grid** (reti elettriche intelligenti) e dell'illuminazione intelligente. A tal proposito, la città di **Copenaghen**, tramite un'ottimizzazione generata dall'intelligenza artificiale per la gestione della luce pubblica, è riuscita a garantire un risparmio energetico fino al 35%.

Tali risultati sono stati possibili, dal momento che le smart grid permettono, grazie all'integrazione di fonti rinnovabili (come il solare e l'eolico), un monitoraggio efficiente, responsabile e sostenibile delle risorse energetiche.

Questi esempi mirano a manifestare come l'adozione dell'intelligenza artificiale stia contribuendo a rendere le città più efficienti, sostenibili e vivibili.

E l'Italia?

Ci sta provando: le amministrazioni locali stanno sperimentando il **connubio tra IA e PA** non solo per una migliore efficienza energetica, ma anche per la gestione dei rifiuti urbani, per il monitoraggio dell'illuminazione stradale e i consumi degli edifici pubblici.

La **sfida** di sfruttare appieno il potenziale di queste nuove tecnologie è ambiziosa, ma con il giusto approccio strategico, i decision-maker della PA possono integrare efficacemente l'IA nella gestione dei servizi pubblici, promuovendo una transazione ecologica, sostenibile e responsabile.

IL TEAM DI
COMUNICAZIONE CEIDA

CEIDA