

Tutti al lavoro in agenzia viaggi!

Il progetto didattico laboratoriale di Social Media Tourism

Elena Benini, Anna Serbati¹

Marco Falcone²

Il presente contributo si propone di esplorare le potenzialità dell'insegnamento per competenze attraverso l'analisi di un caso studio particolarmente significativo: il progetto di Social Media Tourism (SMT), attivato a partire dal 2020 presso l'Istituto d'Istruzione Superiore Don Milani di Rovereto. Questo progetto prende forma in risposta a una pluralità di esigenze emerse all'interno della comunità scolastica: dal contrasto alla dispersione scolastica, alla necessità di rafforzare la motivazione degli studenti, fino alla richiesta di spazi e tempi didattici che favoriscano l'applicazione concreta e situata delle conoscenze acquisite. Il progetto SMT si configura come un'esperienza didattica autentica, innovativa e strutturata, fondata sui principi della laboratorialità, dell'interdisciplinarietà e sull'uso delle tecnologie digitali in ambienti simulati

Il contesto

Il progetto di curvatura Social Media Tourism (SMT) è stato avviato nel 2020 presso l'Istituto d'Istruzione Superiore Don Milani di Rovereto, una scuola con una struttura articolata che accoglie circa 650 studenti nei corsi diurni e altrettanti nei percorsi serali e per adulti. L'offerta formativa si sviluppa su due indirizzi principali (tecnico economico per il turismo e professionale per i servizi socio-sanitari) e include anche un centro per l'educazione degli adulti (EdA/CTP). L'istituto, attivo dal 1975, si distingue per i suoi valori di inclusione, accoglienza e attenzione al territorio, che costituiscono anche il fondamento del progetto SMT.

In risposta alle nuove esigenze del settore turistico, che richiede competenze digitali, linguistiche, comunicative e imprenditoriali, la scuola ha deciso di rinnovare il proprio indirizzo tecnico. È stato quindi costituito un gruppo di lavoro interdipartimentale per progettare un percorso quinquennale innovativo, basato su una didattica per competenze, laboratorialità e apprendimento situato, con l'obiettivo di sviluppare sia hard skills che soft skills.

Il progetto SMT è nato anche per affrontare alcune criticità interne all'istituto riguardanti la dispersione scolastica implicita, la motivazione degli studenti, l'offerta di esperienze pratiche, lo sviluppo di competenze relazionali e interculturali, l'applicazione di metodologie innovative, la collaborazione tra insegnanti di diverse discipline e la condivisione di buone pratiche.

Completato nel 2021, il progetto propone un percorso strutturato lungo

¹ Università degli Studi di Trento.

² Istituto d'istruzione Don Milani, Rovereto (Tn).

tutto il quinquennio: nel primo biennio gli studenti simulano il lavoro in agenzie di viaggi online, mentre nel secondo biennio e in quinta si concentrano sulle attività di un'azienda turistica. A supporto di questo percorso è stata introdotto un nuovo laboratorio interdisciplinare, Social Media Tourism, collocata nelle ore di autonomia scolastica previste, con l'obiettivo di integrare teoria e pratica in un contesto professionale simulato ma realistico.

L'intervento didattico Social Media Tourism

La disciplina Social Media Tourism (SMT) rappresenta il fulcro del progetto di curvatura dell'indirizzo tecnico economico turismo ed è ormai stabilmente integrata nell'offerta formativa dell'Istituto Don Milani. SMT è un laboratorio interdisciplinare che coinvolge, lungo tutto il quinquennio, docenti di diverse discipline: lingue straniere nel biennio (inglese e seconda lingua), informatica e materie turistiche nel triennio, italiano e geografia turistica in quarta e quinta. A queste si aggiungono moduli in compresenza con docenti di matematica, diritto, economia aziendale, arte e territorio, per garantire una piena trasversalità. Le attività si svolgono nei laboratori multimediali, dove gli studenti, divisi in gruppi da 3 a 5, simulano la gestione di agenzie di viaggi online. Ogni agenzia dispone di strumenti digitali (sito, e-mail, pannello di controllo) e interagisce con clienti simulati (i docenti), ricevendo richieste in tre lingue (italiano, inglese, francese/tedesco). L'ambiente di apprendimento è virtuale, basato su Google Suite for Education, e sostituisce la lezione frontale con una didattica attiva fondata su learning by doing, problem solving e compiti autentici.

Gli studenti sviluppano competenze professionali e trasversali attraverso attività come la produzione di contenuti promozionali, la gestione del sito, l'interazione sincrona e asincrona con i clienti e il lavoro di squadra. Particolare attenzione è data alla simulazione di contesti plurilinguistici, con frequente code switching tra le lingue di lavoro. Per favorire l'autonomia, le agenzie dispongono di materiali di supporto creati ad hoc. I docenti di lingua, nel ruolo di clienti, inviano input realistici e forniscono feedback costanti, anche tramite strumenti digitali. Le valutazioni del servizio offerto vengono raccolte tramite form online e visualizzate in tempo reale dai gruppi. I moduli interdisciplinari del biennio seguono gli stessi principi metodologici: attività online, compiti di realtà, lavoro in gruppo e problem solving. I docenti collaborano nella progettazione, condividendo obiettivi e materiali. Infine, per garantire coerenza e qualità, ogni anno il dipartimento SMT organizza corsi di autoaggiornamento per i docenti coinvolti, dedicati alla metodologia, alla gestione degli ambienti digitali e all'uso dei materiali. Questo sistema strutturato consente di realizzare un'esperienza laboratoriale concreta e professionalizzante, in grado di sviluppare competenze spendibili nel mondo del lavoro.

Si riporta di seguito una tabella che descrive passo per passo il percorso seguito dagli studenti, evidenziando per ciascuna fase gli obiettivi formativi, i ruoli dei docenti e gli strumenti impiegati.

Fase	Descrizione operativa	Ruolo del docente	Obiettivi per gli studenti	Strumenti utilizzati
1. Costituzione dell'agenzia	Predisposizione per ogni classe di un numero congruo (3- 5) di account aziendali simulati (e- mail, sito, control panel, repository).	Provvede alla predisposizione degli account in collaborazione con l'Ufficio Tecnico e al training iniziale degli studenti.	Acquisire competenze iniziali di comunicazione online e accenni di digital identity.	Google Workspace: Gmail, Google Sites, Drive, Moduli.
2. Formazione dei gruppi	Gli studenti di una classe vengono divisi in agenzie simulate da 3 a 5 membri.	Forma i gruppi equilibrando competenze e assegna ruoli.	Sviluppare senso di responsabilità, collaborazione e gestione del lavoro in team.	Registro di classe, griglia assegnazione ruoli.
3. Ricezione degli input/ compiti di realtà	L'agenzia riceve via e-mail, via sito aziendale, via telefono o chat/ video input e richieste da clienti (i docenti) in 3 lingue (inglese, francese/tedesco, italiano).	Simula il cliente, elabora e invia input realistici e multilivello.	Lavorare in contesto plurilinguistico e affrontare problemi autentici.	Google Mail, formati digitali personalizzati.
4. Analisi della richiesta e divisione del lavoro	Il gruppo analizza gli input e le richieste, si confronta, decide chi fa cosa.	Facilita il confronto, suggerisce strategie operative.	Potenziare comprensione del testo, problem solving e pianificazione.	Schede operative, griglie organizzative.
5. Sviluppo del compito	Produzione di contenuti: preventivi, offerte turistiche su un sito, newsletters, testi promozionali, risposte via e-mail/chat/video.	Supporta linguisticamente e tecnicamente; guida verso l'autonomia.	Applicare competenze linguistiche, digitali e di comunicazione.	Google Docs, Sites, Chat, Meet, Canva, PowerPoint.

Fase	Descrizione operativa	Ruolo del docente	Obiettivi per gli studenti	Strumenti utilizzati
6. Interazione sincrona con il cliente	Se richiesto, l'agenzia dialoga via chat, telefono o videocall con il cliente in una delle tre lingue.	Interpreta il cliente, valuta la qualità dell'interazione.	Migliorare flessibilità linguistica, capacità relazionali e prontezza comunicativa.	Google Meet, chat, telefono (simulato).
7. Invio finale e pubblicazione	Il gruppo consegna il lavoro (via e-mail) al cliente/docente e/o pubblica i contenuti prodotti sul sito aziendale.	Verifica completezza, dà primi feedback.	Rispettare tempi, curare qualità, aspetti formali e impaginazione.	Google Drive, Sites, e-mail istituzionale.
8. Valutazione e feedback del cliente	Il docente compila un form online come cliente (gradimento, efficacia del servizio).	Compila il form e restituisce feedback orale o scritto.	Riflettere sugli eventuali errori	Google Moduli collegato al control panel.
9. Revisione del lavoro (se prevista)	L'agenzia apporta modifiche e migliora il servizio offerto.	Sollecita miglioramenti, guida la riscrittura.	Rafforzare autovalutazione e capacità di revisione.	File condivisi con revisioni attive.
10. Monitoraggio e documentazione	Tutta l'attività è tracciata nel control panel dell'agenzia.	Controlla l'andamento, monitora partecipazione e progressi.	Prendere consapevolezza del proprio percorso di apprendimento.	Dashboard agenzia su Google Site o foglio Excel condiviso.

Come si può osservare, l'intervento didattico è strutturato in modo da ricreare un contesto professionale simulato ma credibile, nel quale gli studenti sono chiamati ad agire in modo autonomo, responsabile e collaborativo. Ogni fase è progettata per stimolare competenze diverse (linguistiche, digitali, comunicative e organizzative) in una logica di apprendimento situato e significativo. Questo approccio metodologico consente agli studenti di sperimentare in modo concreto e progressivo le dinamiche del mondo del lavoro, favorendo lo sviluppo di competenze spendibili in contesti reali. La simulazione, infatti, non solo rafforza le abilità linguistiche e digitali, ma promuove anche autonomia, responsabilità e capacità di problem solving, rendendo l'apprendimento più significativo e motivante.

L'approccio valutativo adottato nel laboratorio di Social Media Tourism

Per supportare le competenze dei docenti nell'ambito della valutazione autentica, è stato richiesto dagli stessi un percorso di formazione su questo tema. Questo intervento non è stato richiesto solo come risposta a una difficoltà riscontrata, ma anche come azione strategica per rafforzare la coerenza metodologica del progetto e promuovere una cultura valutativa condivisa e trasformativa.

L'intervento di formazione è stato progettato in forma partecipata con alcuni componenti del gruppo di ricerca in area pedagogico-didattica del Dipartimento di Psicologia e Scienze Cognitive dell'Università di Trento, prevedendo momenti di co-progettazione, confronto orizzontale e costruzione collaborativa degli strumenti, con l'obiettivo di valorizzare la professionalità docente e creare un modello replicabile in altri contesti. Nella tabella a seguito è presentata una sintesi riepilogativa di come si è articolato l'intervento, che ha visto come focus prevalente la costruzione di rubriche di valutazione ad uso di docenti e studenti. L'intervento di formazione è stato caratterizzato da un approccio centrato sulle esigenze dei docenti e partecipato.

Fase	Tempi	Attività	Obiettivi
Incontro preliminare e analisi dei bisogni formativi	4 ore	Visita presso il laboratorio da parte del gruppo di ricerca Uni-Trento e prima fase di co-progettazione del percorso formativo	- Raccogliere informazioni sul funzionamento del laboratorio - Co-progettare i passi successivi sulla base dei bisogni formativi raccolti
Formazione: Workshop teorico-pratico	4 ore	Giornata formativa con una introduzione teorica al tema della valutazione autentica	- Riflettere con i docenti sulle funzioni della valutazione a scuola - Condividere con i docenti i principi e strumenti della valutazione autentica
Costruzione degli strumenti e monitoraggio	6 ore	Supporto metodologico strutturato attraverso l'organizzazione di incontri anche online con gli insegnanti al fine di instaurare processi di progettazione di compiti autentici e costruzione delle rubriche di valutazione da utilizzare nelle varie discipline	- Accompagnare i docenti nella costruzione di rubriche per la valutazione di compiti autentici - Condividere le strategie di feedback come sostegno all'apprendimento

Fase	Tempi	Attività	Obiettivi
Follow-up	2 ore	Incontro al termine del percorso di collaborazione, per stimolare la condivisione delle esperienze progettuali e didattiche/valutative nell'ambito del laboratorio	- Raccogliere e condividere impressioni e esperienze su quanto fatto nei momenti precedenti, in ottica di continuo miglioramento

Per rispondere alle difficoltà emerse sul piano della valutazione autentica e della definizione di criteri condivisi, l'intervento formativo rivolto ai docenti ha previsto anche un focus specifico sulla costruzione di strumenti valutativi coerenti con l'impianto didattico del laboratorio SMT. In particolare, è stata progettata in modo partecipato una rubrica di valutazione ad uso di docenti e studenti, pensata per accompagnare il processo di apprendimento, rendere trasparenti gli obiettivi e facilitare il feedback formativo. Tale rubrica rappresenta un passaggio fondamentale nella direzione di una valutazione autentica, in grado di valorizzare le competenze mobilitate in situazioni complesse e realistiche. Di seguito vengono riportate due tabelle con le rubriche co-costruite nel corso della progettazione. Le rubriche di valutazione sono state progettate per monitorare in modo sistematico e trasparente lo sviluppo delle competenze degli studenti nell'ambito delle attività laboratoriali di Social Media Tourism. La prima rubrica si concentra sulle *job skills*, ovvero sulle competenze legate agli obiettivi di apprendimento specifici, mentre la seconda valuta le *soft skills*, con particolare attenzione alla collaborazione, alla comunicazione e alla creatività all'interno del gruppo.



Indicatore e domande guida		In via di prima acquisizione	Base	Intermedio	Avanzato
Pertinenza	Ha individuato la richiesta/il bisogno Ha risposto ai quesiti Ha corrisposto ai bisogni?	Non ha individuato la richiesta/il bisogno	Ha individuato le richieste e i bisogni essenziali.	Ha individuato la gran parte delle richieste/dei bisogni.	Ha individuato tutte le richieste/i bisogni.
Correttezza morfo-sintattica e lessicale	Si è espressa/o correttamente sul piano linguistico?	Il testo presenta numerosi e gravi errori di ortografia (spelling), di grammatica e punteggiatura. Il lessico è inadeguato.	Il testo presenta alcuni errori di ortografia (spelling), di grammatica e punteggiatura. Il lessico è semplice e ripetitivo.	Il testo presenta pochi errori di ortografia (spelling), di grammatica e punteggiatura. Il lessico è adeguato con alcune ripetizioni.	Il testo presenta minimi errori di ortografia (spelling), di grammatica e punteggiatura. Il lessico è adeguato, vario e ricco.
Padronanza dei contenuti	Padroneggia i contenuti sui quali ha interagito?	I contenuti sono incompleti e superficiali.	I contenuti sono essenziali.	I contenuti sono completi ed esaustivi.	I contenuti sono completi, esaustivi e personalizzati.
Cortesia / Registro	È stata/o cortese e disponibile con l'interlocutore? Ha messo a suo agio l'interlocutore?	Utilizzo non corretto del registro linguistico richiesto dal compito. Impiego scarso delle espressioni di cortesia	Utilizzo non sempre corretto del registro linguistico richiesto dal compito. Impiego parziale delle espressioni di cortesia	Utilizzo appropriato del registro linguistico richiesto dal compito. Impiego corretto delle espressioni di cortesia e manifestazione di disponibilità nei confronti del cliente	Utilizzo sicuro del registro linguistico richiesto dal compito. Impiego esperto delle espressioni di cortesia e manifestazione proattiva di disponibilità nei confronti del cliente
Gestione del tempo	È stata/o puntuale e veloce? Ha reagito con puntualità alla richiesta dell'interlocutore / al bisogno?	Esecuzione tardiva o mancata del compito. Incapacità di gestione dei tempi di lavoro	Esecuzione del compito. Difficoltà nella gestione dei tempi di lavoro	Puntualità nell'esecuzione del compito. Adeguate capacità di gestione dei tempi di lavoro	Sollecitudine nell'esecuzione del compito. Piena capacità di gestione dei tempi di lavoro
Abilità grafiche	Ha utilizzato efficacemente gli strumenti di formattazione grafica?	Inadeguata capacità di utilizzo degli strumenti grafici e di formattazione dell'interfaccia	Approssimativa capacità di utilizzo degli strumenti grafici e di formattazione dell'interfaccia	Adeguate capacità di utilizzo degli strumenti grafici e di formattazione dell'interfaccia	Piena capacità di utilizzo degli strumenti grafici e di formattazione dell'interfaccia

Indicatore e domande guida		In via di prima acquisizione	Base	Intermedio	Avanzato
Abilità di ricerca e selezione delle informazioni	Ha ricercato e selezionato in modo appropriato le informazioni sul web?	Inadeguata capacità di ricercare e selezionare le informazioni sul web	Approssimativa capacità di ricercare e selezionare le informazioni sul web	Adeguate capacità di ricercare e selezionare le informazioni sul web	Piena capacità di ricercare e selezionare le informazioni sul web
Comunicazione all'interno del team	Lo studente comunica / condivide informazioni all'interno del team?	Non comunica e non condivide informazioni, lavorando in maniera individuale	Comunica e condivide informazioni saltuariamente e/o solo se sollecitato	Comunica e condivide frequentemente informazioni	Comunica, collabora e condivide in modo sistematico informazioni
	Supporta con le proprie competenze i colleghi del team in difficoltà?	Non supporta i propri colleghi all'interno del team, lavorando in maniera individuale	Supporta solo saltuariamente e/o se sollecitato i propri colleghi all'interno del team	Supporta frequentemente i propri colleghi all'interno del team	Supporta prontamente e in modo sistematico i propri colleghi all'interno del team, risolvendo anche eventuali difficoltà
Propositività e negoziazione all'interno del team	Concorda soluzioni all'interno del team?	Non partecipa attivamente al confronto tra i membri del team	Contribuisce in maniera limitata al confronto tra i membri del team	Stimola il confronto in maniera costruttiva tra i membri del team e cerca un'eventuale soluzione al problema	Favorisce in maniera costruttiva il confronto e promuove una soluzione condivisa dall'intero team
Creatività e originalità	Propone le proprie idee / soluzioni in modo creativo e originale	Copia il compito da fonti terze senza rielaborarne i contenuti	Si limita a eseguire correttamente il compito	Propone idee / soluzioni originali rispetto al compito assegnato	Propone idee / soluzioni innovative e originali rispetto al compito assegnato

L'elaborazione condivisa di queste rubriche ha rappresentato la creazione di uno strumento operativo per rendere più efficace e trasparente la valutazione. Inoltre, è diventata anche un'importante occasione di riflessione collegiale sui criteri e sulle modalità di osservazione delle competenze. In effetti, per i docenti è stato un momento per puntualizzare e mettere fuoco alcuni obiettivi di apprendimento di cui all'inizio non erano così consapevoli. Queste rubriche sono state condivise e utilizzate efficacemente nell'anno scolastico 2024/25 con gli studenti del laboratorio.



Primi esiti e riflessioni

Durante il follow-up del progetto è stato condotto un focus group con i docenti coinvolti, con l'obiettivo di raccogliere le prime percezioni riguardo all'intervento didattico e valutativo (Il Comitato Etico per la ricerca dell'università di Trento ha validato l'Ethics Self-Assessment del progetto "Social Media Tourism", attestando l'assenza di rischi per i soggetti coinvolti, rif. 2024-35 ESA). Questo momento di confronto ha permesso di mettere in luce sia le criticità riscontrate che i punti di forza percepiti, offrendo una preziosa occasione di riflessione collettiva sulle modalità di implementazione e sulle potenzialità dell'attività svolta. L'esperienza si è rivelata innovativa e ha rappresentato per gli insegnanti una possibilità di sperimentarsi in modi nuovi, distanti dalla tradizionale didattica frontale. L'elemento più apprezzato è stato l'innovazione metodologica, resa possibile da una riorganizzazione dell'orario e dalla libertà di progettare in autonomia, che ha favorito anche una collaborazione più stretta tra colleghi, favorendo lo scambio di idee e il confronto su aspetti sfidanti. L'entusiasmo generato fin dall'inizio ha coinvolto positivamente anche gli studenti, arricchendo le attività e promuovendo lo sviluppo di competenze trasversali come comunicazione, capacità relazionali e problem solving. Lavorare in un ambiente positivo ha contribuito al successo dell'esperienza. Tuttavia, sono emerse alcune difficoltà, in particolare nella gestione del tempo, dato che la didattica laboratoriale richiede un apprendimento più graduale, e nella collaborazione tra discipline, che non sempre risulta semplice. Altre sfide riguardano la valutazione di compiti autentici, per i quali mancano modelli consolidati, e la maggior mole di lavoro necessaria per progettare le attività, che richiede un continuo adattamento e innovazione. Inoltre, il layout delle aule, pensato ancora per lezioni frontali, limita le potenzialità del lavoro di gruppo. Nonostante questi aspetti critici-

ci, il bilancio complessivo è molto positivo: l'attività ha offerto occasioni di crescita reciproca e risultati concreti per gli studenti, confermati anche dai questionari di soddisfazione con valori costantemente elevati. Guardando al futuro, sarebbe auspicabile ripensare gli spazi didattici per renderli più flessibili e dinamici, favorendo interazioni più efficaci, oltre a promuovere pratiche di autovalutazione e feedback tra pari per sviluppare competenze metacognitive. Un ulteriore miglioramento riguarda il rafforzamento dell'apparato valutativo, essenziale per garantire trasparenza, equità e replicabilità del modello. Potrebbe inoltre essere vantaggioso coinvolgere agenzie di viaggio locali per rendere i compiti ancora più concreti e reali, così come integrare i Social Media, anche in forma simulata, per aumentare il coinvolgimento e le competenze digitali degli studenti. Infine, si suggerisce di approfondire l'efficacia del progetto attraverso una ricerca più sistematica, per comprendere in modo dettagliato l'impatto sull'apprendimento, la motivazione e lo sviluppo di competenze specifiche, orientando così eventuali miglioramenti futuri.

Conclusioni e prospettive future

Il laboratorio Social Media Tourism (SMT) si configura come una buona pratica didattica che integra l'insegnamento per competenze con un approccio autentico e collaborativo. Attraverso compiti reali e l'uso di ambienti digitali, gli studenti sviluppano non solo conoscenze specifiche, ma anche competenze trasversali come il problem solving, la comunicazione e la collaborazione. La valutazione, intesa come processo formativo e continuo, è supportata da rubriche costruite in modo condiviso tra docenti e studenti, favorendo trasparenza e feedback costruttivi. L'intervento formativo per i docenti ha promosso una cultura valutativa partecipata. I docenti coinvolti hanno apprezzato il nuovo approccio, evidenziando come il lavoro collaborativo e il coinvolgimento attivo degli studenti abbiano generato un clima positivo e stimolante. Le difficoltà emerse, soprattutto legate alla gestione del tempo, alla valutazione di compiti autentici e all'organizzazione degli spazi, rappresentano spunti importanti per migliorare ulteriormente l'esperienza. In particolare, la costruzione condivisa di rubriche valutative ha permesso di rendere più trasparente e formativo il processo di valutazione, rafforzando la coerenza metodologica del progetto. Guardando al futuro, sarà utile lavorare su ambienti più flessibili, promuovere l'autovalutazione e integrare effettivamente i social media per arricchire le competenze digitali degli studenti.

Ringraziamenti e finanziamenti

Gli autori desiderano esprimere un sentito ringraziamento alla dirigente scolastica, ai docenti e agli studenti dell'Istituto "Don Milani" per l'entusiasmo, la disponibilità e l'impegno con cui hanno partecipato al progetto. Si ringrazia inoltre la Fondazione Caritro per il prezioso il finanziamento che ha reso possibile la realizzazione.