

Il Cyber Manager: l'imprenditore moderno nell'ambiente virtuale

Giovanni Sorrentino¹, Chiara Sancin¹, Valentina Castello¹, Davide Pucillo²

1Dida Network Via Quirino Majorana 171, 00152 Roma, RM

giosorre@gmail.com csancin@gruppodida.it valecastello@yahoo.com

2Università degli Studi dell'Aquila Via Giovanni Di Vincenzo, 67100 L'Aquila, AQ

pucdav@tiscali.it

Abstract

Il presente contributo s'inserisce all'interno dei filoni di ricerca e sperimentazione attinente la virtualizzazione degli ambienti formativi e le forme di eLearning 2.0, secondo un approccio di technology enhanced learning, che valorizza l'analisi dell'impatto delle soluzioni ICT sui processi di apprendimento piuttosto che quella tradizionale di valutazione di efficacia/efficienza delle tecnologie per sé. La visione learner centered trova immediata applicazione nel progetto, che risulta centrato sull'attività e proattività dell'utente per quanto riguarda i processi di interiorizzazione e socializzazione di conoscenze e competenze.

Il progetto nasce con l'intento di sperimentare l'efficacia di un percorso formativo manageriale realizzato in ambiente virtuale, progettato a supporto delle attività di apprendimento individuali e collaborative.

La costruzione del profilo di competenze

I cambiamenti frenetici dei quali sono protagonisti il mercato e la società attuale, impongono un aggiornamento costante delle competenze e conoscenze che un'impresa deve avere per essere competitiva e flessibile. Rispetto a tale situazione il progetto VITA offre il suo contributo delineando, tramite uno studio tenuto in sei paesi europei (Italia, Finlandia, Portogallo, Romania, Austria, Grecia), e con l'ausilio di interviste effettuate presso imprenditori d'azienda, un ranking di competenze che il manager europeo dovrebbe avere. Il risultato di questo studio ha evidenziato 34 competenze che ricoprono un ricco set di aree rappresentative delle esigenze professionali del manager di PMI, le quali si stima possano permettere il raggiungimento di ottimi risultati nel campo lavorativo. Di queste 34 competenze ne sono state selezionate 9, che raccolgono il profilo del manager europeo di PMI.

Il corso pilota

Una classe, un docente, molti alunni. Che cosa diverge dal classico corso frontale? Una delle prime affermazioni proferite al corso fu "We can fly here!", tale semplice frase rompe drasticamente quelle che sono le classiche strutture di un corso, non esiste una reale dimensione, non vi è un reale contatto, ci troviamo in unico luogo e nello stesso tempo ovunque; tale semplice affermazione è indice dell'esplosione delle moderne tecnologie che la virtualizzazione degli ambienti formativi, valorizzata anche attraverso gli strumenti Web 2.0, può offrire. Il corso si struttura su una la seguente serie di competenze:

- Capacità comunicative
- Creazione e guida di un gruppo
- Abilità nel trovare nuove opportunità
- Gestione del tempo
- Pianificazione e controllo costi
- Pianificazione vendite di base
- Capacità di negoziare e prendere decisioni
- Abilità di gestione di un progetto
- Creazione di piani strategici/tattici/operazionali

In base a questa analisi è stato strutturato un intervento formativo mirato, realizzando esercizi e strumenti appositi, capaci di coprire il ventaglio di competenze dato.

Attraverso la combinazione di immersività (legata alla virtualizzazione) e socializzazione (relativa agli strumenti di comunicazione e di *connessione* formativa) il partecipante si ritrova ad essere il protagonista attivo della formazione. Il mondo virtuale permette di adattare l'ambiente alle sue reali esigenze e di valorizzare i processi di apprendimento.

Durante il corso è stato possibile conoscere lo strumento che si aveva a disposizione in tutti i suoi aspetti, utilizzandolo al meglio per poter seguire i contenuti del corso nel modo più agevole all'utente. L'obiettivo è quello di capire se una formazione così impostata può generare un vantaggio formativo, oltre che un coinvolgimento emozionale. La risposta a tale domanda è da ricercare all'interno dello svolgimento del corso stesso. Il quale si è articolato formando gli utenti prima su nozioni di accessibilità al programma, e successivamente dando inizio ai contenuti stessi del corso. Le lezioni si sono focalizzate quindi su una parte teorica trasmessa in modo tradizionale, la quale poi poteva essere ripresa ed approfondita attraverso un database virtuale offline, basato sui gruppi e i forum di google, permettendo una condivisione dei materiali utilizzati nel corso.

La parte teorica viene sempre affiancata ad una parte interattiva paragonabile ad un vero e proprio "outdoor training", dove l'utente poteva interagire tramite il proprio avatar, spostandosi da un luogo ad un altro od effettuando specifiche azioni richieste dal docente.

Il sistema di supporto

Lo strumento che veicola il corso è la piattaforma "Second Life" sviluppata dalla Linden Lab. Il sistema è costituito da più server (host), che ospitano l'intero mondo virtuale e tramite i quali è possibile avere accesso come singoli utenti, scaricando un programma specifico che si connette a tale sistema.

Second Life è stato selezionato sulla base di criteri specifici. Sicuramente la possibilità di costruire al suo interno oggetti, da parte degli utenti, ha giocato un ruolo a suo favore, così come la possibilità di importare strumenti didattici "ad hoc" dall'esterno. Inoltre la possibilità di poter delimitare il contesto di interazione, creando un ambiente sicuro, per poter simulare una gestione manageriale necessaria in una PMI, rappresenta uno dei punti forti di tale sistema.

La piattaforma favorisce inoltre la socializzazione e la collaborazione tramite l'uso di strumenti interni all'ambiente stesso, quali IM (Instant Messaging), VoIP, la funzione Camera, l'Internal Building System ed il Teleport.

IM

E' possibile effettuare uno scambio comunicativo tramite una chat condivisa, alla quale possono partecipare e può essere visualizzata da tutti gli utenti nelle vicinanze, o servirsi di un IM privato che permette di selezionare un singolo utente ed effettuare la conversazione in modo privilegiato. Tali messaggi possono essere archiviati per poter essere successivamente ripresi.

VoIP

Meglio definita come "Voice over IP", è una tecnologia che rende possibile l'attuazione di una conversazione telefonica sfruttando una connessione Internet o un'altra rete dedicata che utilizza il protocollo IP. Tale tecnologia, che deve il suo successo a sistemi precursori quali Skype, permette uno scambio vocale diretto. Analogamente al sistema IM, è possibile dirigere i propri interventi verso un utente specifico, oppure permettere l'ascolto all'insieme degli utenti presenti, riuscendo ad inserirsi in un contesto di discorso di gruppo. La novità rispetto ad un sistema multivoip sta nel fatto che l'audio verrà riprodotto nelle casse del proprio computer, tenendo conto della posizione degli avatar nel contesto. Tale soluzione permette di distinguere delle fonti audio che ci circondano, riducendo al minimo l'accavallamento vocale di più utenti, causa di una comunicazione inefficace.

La funzione Camera

Permette di selezionare il punto di vista migliore per seguire la lezione o porre il focus sugli obiettivi che interessano lo studente, e il tutto senza spostarsi di un metro dalla posizione

originale. Tale possibilità permette allo studente mantenere alta la concentrazione durante tutta la durata della lezione. Lo studente è maggiormente coinvolto nell'apprendimento mnemonico e fotografico dei contenuti, nel senso che "la capacità di percepire un oggetto quindi deve essere rintracciata in un'organizzazione presieduta dal sistema nervoso e non ad una banale immagine focalizzata dalla retina" (Irvin Rock, L'eredità della psicologia della Gestalt, in Le Scienze 270, febbraio 1991).

Internal Building System

E' possibile creare molti oggetti, dalla semplice lavagna per presentazioni in PowerPoint, grafici ed immagini, fino a strutture più complesse. E' lo strumento che meglio permette di interagire con l'ambiente virtuale. Lo studente può dare sfogo alla sua vena creativa costruendo forme e oggetti che più opportuni per un corretto svolgimento dell'attività formativa e per la condivisione dei contenuti. Si tratta di effettuare un apprendimento di tipo esperienziale basato sul concetto del "learning by doing". Le implicazioni di tale termine sono da ricercare nel coinvolgimento diretto dello studente, che riuscirà a memorizzare dei contenuti attraverso l'applicazione "materiale". L'apprendimento risulterà come un processo circolare che comincerà da un'osservazione diretta, viaggiando attraverso le riflessioni e le formulazioni di pensieri astratti per giungere ad una sperimentazione attiva, che verificherà le teorie formulate (Kolb). Tale questione non identifica l'apprendimento con il mero fare ma suggerisce un affiancamento riflessivo all'azione.

Teleport

Si tratta di una funzione che permette di teletrasportare un avatar in qualsiasi luogo presente sulla cartina. Tale strumento produce, innanzi tutto, un risparmio delle spese materiali che un'azienda deve sostenere per la formazione. In secondo luogo, offre il vantaggio di garantire la propria presenza in ogni luogo richiesto. A tali tools di comunicazione, che favoriscono lo scambio di informazioni e conoscenze, è possibile affiancare materiale multimediale uploadabile sul server della piattaforma.

Tools specifici

Come una lezione frontale viene coadiuvata da strumenti di supporto quali lavagne, proiettori e slides, le lezioni su SL non fanno eccezione, anzi è possibile utilizzare tools che sarebbe difficile, se non impossibile, ricreare in natura.

Alcuni degli strumenti utilizzati sono:

- Brainstorm wall
- Role playing scenarios
- Business plan simulator
- WordGrid
- XYGrid
- Arrow pointer
- Communication Model (star)

Ne analizziamo soltanto un paio, a mo' di esempio:

Il Brainstorm wall.

Come suggerisce il nome stesso, si tratta di una parete che permette agli utenti, tramite l'inserimento di un codice specifico, la trascrizione dei propri pensieri, frasi, parole che verranno poi condivisi con il gruppo di riferimento. Si tratta quindi, di un vero e proprio processo di brainstorming, coadiuvato da una parete digitale, la quale permette di memorizzare le informazioni raccolte, anche per un utilizzo futuro.

Il *Communication Model (star)*.

Si tratta di una piattaforma da posizionare in un luogo aperto, a forma di stella. Tale strumento permette una comunicazione circolare od a "stella". A seconda delle caselle occupate dai partecipanti, la chat locale permette di visualizzare determinati messaggi scritti dagli utenti oppure no, permettendo ad esempio, solo la comunicazione degli utenti più distanti dal nucleo, a discapito dei più interni. Inoltre è possibile creare delle distorsioni nel messaggio che ogni partecipante compone tramite il raddoppio delle consonanti, o tramite filtraggio di alcuni messaggi condivisi. La "stella" è un esempio di come possano essere creati degli strumenti ad hoc, grazie anche all'inventiva degli stessi discenti. I Learners in questo modo contribuiscono a creare il loro setting formativo.

Conclusioni

Mondi virtuali e social software consentono una fruizione ed un accesso alla conoscenza che sconvolge le modalità classiche di apprendimento, focalizzandosi sulle esigenze del learner ed ai suoi fabbisogni formativi. Questo porta uno spunto di riflessione su quelle che saranno le esigenze future e le reali applicazioni della realtà virtuale. Considerando quindi che la realtà virtuale è "un ambiente tridimensionale generato dal computer in cui il soggetto o i soggetti interagiscono tra loro e con l'ambiente come se fossero realmente al suo interno" (Riva G., 2006), in quanto "include al suo interno sia la dimensione corporea/motoria sia quella simulativa. Da una parte il soggetto nell'ambiente virtuale agisce utilizzando attivamente il proprio corpo; dall'altra la realtà virtuale consente di riprodurre contesti e azioni dando all'utente la possibilità di agire come se fosse nell'ambiente reale" (Riva G. 2006). Secondo tale visione possiamo ipotizzare in un futuro prossimo l'abbandono della visione classica della formazione in favore di un'immersività e simulazione completa fornita dagli strumenti della Technology Enhanced Learning. Il progetto VITA si prende carico del compito di fornire indicazioni progettuali specifiche in termini di integrazione degli strumenti ed approcci tradizionali con quelli propri dell'eLearning 2.0 e della virtualizzazione degli ambienti formativi, con particolare riferimento alle PMI. La sperimentazione delle modalità di virtualizzazione attuate nel corso hanno realizzato una *pratica formativa* divergente dalle modalità tradizionali, caratterizzata da gradi crescenti di immersività ed emozionalità, capaci di attivare ed integrare organicamente le dimensioni cognitive, esperienziali ed emozionali dei processi di apprendimento. Attualmente SL, pur evidenziando una buona potenzialità di immersività, condivide con molti altri mondi virtuali l'incapacità di simulare non solo artefatti e setting formativi, ma anche le dinamiche sociali. Per garantire una totale *immersione* bisognerebbe ragionare su dimensioni dove non solo "ci si immerge con più sensi: la vista, l'udito, il tatto" (Maragliano), ma anche su sistemi e soluzioni capaci di gradi crescenti di adattività rispetto ai comportamenti, alle azioni ed ai processi di interazione sociale e di apprendimento dei partecipanti.

Bibliografia

- Irvin Rock, febbraio 1991, *L'eredità della psicologia della Gestalt*, in *Le Scienze* 270
- Kolb D, 1984, *Experiential Learning: Experience as the source of learning and development*, Prentice Hall
- Riva G., 2006, *Psicologia dei nuovi media*, Il Mulino.
- Roberto Maragliano, 1996, *Manuale di didattica multimediale*, Laterza
- Samuel Taylor Coleridge, 1817, *Biographia literaria*
- Progetto VITA: <http://vita.bitmedia.cc/static/vita/en/startpage.ihtml?register2=1>
- Second Life Sito Ufficiale: www.secondlife.com
- Indirizzo SL Vita Campus: <http://slurl.com/SecondLife/UTAD/247/198/388/>