

## Vedere il mondo da una finestra

Vindice Deplano (Mafrau)

Antonio Ecca (Telecom)

Hai voglia a dire: “l’impresa è un sistema aperto”, quando per la maggior parte dei collaboratori tutto lo scambio di informazioni con l’ambiente esterno si limita alla lettura delle statistiche sulle vendite condite da un po’ di marketing (operativo, per carità, visto che la strategia risiede altrove).

### Il problema

Oggi che le aziende non si guidano più basandosi sull’obbedienza (bastone e carota) e anche il Management by Objectives (carota e bastone) mostra la corda, la vita delle organizzazioni ha bisogno di consenso. Di più: ha bisogno di una visione condivisa che permetta a tutti i membri di vivere la stessa realtà, attuale e prospettiva.

E se questo non vuole essere un processo propagandistico (e quindi manipolatorio) il primo passo è fare in modo che la membrana del sistema impresa sia permeabile al massimo grado per le informazioni provenienti dal sistema.

Parallelamente, la formazione da fatto episodico (un corso, ogni tanto, magari per premio) diventa un bisogno continuo. Se poi l’azienda si occupa di telecomunicazioni, l’aggiornamento deve essere quotidiano.

La formazione ha bisogno di due cose. Intanto, ancora una volta, di informazione: tanta, aggiornata, di qualità. E poi di una bussola per navigare nel mare.

Pompare informazione nel sistema azienda, insomma, per non morire di entropia.

Questa è la storia della realizzazione di un’idea: le *Finestre su Internet* di Campus Telecom.

### Tentativi tecnologici

Che le tecnologie debbano aiutare questo processo di reperire, organizzare e trasmettere informazioni ormai lo sanno tutti (o, almeno, lo dicono in continuazione). Ma ancora le buone idee scarseggiano.

Da diversi anni si è diffusa l’idea dei corsi in autoistruzione, a cominciare, negli anni ’80 dai primi maldestri sistemi Cbt (Computer Based Training), poco più che noiosissimi girapagine elettronici. E’ legittimo il dubbio che siano stati sospinti più dal miraggio (figlio, peraltro, di un desiderio del tutto legittimo) di risparmiare su docenti, aule e trasferte, che dalla ricerca di innovazione nei metodi di apprendimento.

Oggi è la volta dei Cd-rom, a volte accattivanti giocattoli, più raramente (ma gli esempi non mancano) applicazioni concrete di nuove idee didattiche.

Ma il vero passo in avanti sono le reti aziendali usate come veicoli di conoscenza: una via di mezzo tra palazzi della memoria e nuove piazze dove le persone parlano e vivono esperienze comuni.

*Campus*, per esempio.

### Un vero Campus virtuale

*Campus* è un “centro servizi on line” dedicato all’education, per adulti che lavorano. E’ una piattaforma di servizi dedicati che utilizza (oggi) l’intranet aziendale come mezzo di

trasporto, arrivando potenzialmente a tutti i client (personal computer) presenti in Azienda. I computer già abilitati sono circa ventimila.

Oltre all'intranet aziendale, sono previsti nel prossimo futuro anche altri mezzi di trasporto (satellite) per arrivare ovunque nel mondo.

*Campus* quindi non vuole essere “un aula virtuale”, ma un ambiente di servizi. Eccone alcuni:

- **corsi on line**, e quindi anche “aula”;
- **tutor on line**, esperti di temi e problemi (competenti) ma anche esperti di metodi per l'apprendimento (formatori);
- **forum**;
- **faq** (frequent asked questions);
- **news informative**, editoria elettronica e giornali telematici;
- **posta**;
- **Telecom caffè**;
- **Help** di supporto.

Il sentiero che si sta aprendo porterà inevitabilmente non solo verso i corsi a distanza, ma soprattutto verso nuove modalità di fare formazione: cioè condividere conoscenze ed esperienze. L'aula tradizionale, a volumi nettamente decrescenti anche perché è il media più costoso, rimarrà in cima a questo processo per i momenti in cui il formatore valuta opportuno che la gente si guardi anche in faccia.

### Finestre su Internet

Quella che all'origine era l'area dei “siti consigliati” di *Campus*, tipica appendice di ogni sito web degno di questo nome, è diventata *Finestre su Internet*: “un punto di osservazione costruito con ritagli della rete, per ripensare l'impresa, il mercato, gli strumenti per la competizione globale nelle telecomunicazioni”. In altri termini: Internet trasformata in una fonte di informazioni selezionate e organizzate.

Dopo una lunga esplorazione, i link con i siti davvero importanti (tutti pubblicamente accessibili: niente aree private o protette da password) sono stati organizzati, suddivisi per aree di interesse e inseriti in pagine web ad hoc.

I siti sono poi stati replicati (“grabbati” secondo una terminologia tecnica vagamente onomatopeica) all'interno del server di Campus Telecom per premetterne una fruizione sicura e veloce.

Questo lavoro, curato (“grab” a parte) dalla Mafrau di Roma, società specializzata in consulenza di direzione e metodologie (e tecnologie) formative, è stato completato in pochi mesi, ed è operativo dal settembre di quest'anno.



Cosa c'è

*Finestre su Internet* si dirama, a partire dalla home page, con una struttura ad albero che facilita la ricerca di informazioni su tutto quanto può interessare chi opera nel campo delle telecomunicazioni, con un'attenzione molto forte per la formazione. Si articola su sette aree:

- **Impresa e mercato**, una panoramica sulla nascente società dell'informazione che attraverso l'innovazione tecnologica, la convergenza dei mercati e il fenomeno Internet, sta cambiando radicalmente il rapporto tra l'impresa e il suo ambiente.
- **Aziende**, "uno sguardo sui protagonisti della competizione globale nelle tecnologie dell'informazione e delle telecomunicazioni", con alcuni siti dei principali operatori del fisso e del mobile. Settori specifici di questa area sono dedicati all'Europa e all'Italia.
- **Nuovi servizi**, telelavoro, telemedicina, commercio elettronico, applicazioni per i disabili. Informazioni, interviste, esperienze in Italia e nel mondo.
- **Tecnologia**, cosa è e a che serve, con un interesse particolare per Internet (nuova tecnologia o nuovo modo di utilizzare quella esistente?) Il rapporto tra passato e futuro.
- **Normativa**, panoramica delle principali disposizioni di legge italiane e dell'Unione Europea che riguardano il mondo delle telecomunicazioni, la tutela dei dati personali, la firma digitale.
- **Edicola**, con alcune delle più interessanti riviste in rete.
- **Formazione**, che per la sua rilevanza merita un approfondimento a parte.

## “Finestre” sulla formazione

L’area “formazione” di *Finestre su Internet* è tutta basata sulle “idee che ribaltano il tradizionale metodo didattico, centrato sull’insegnare” andando “alla scoperta dell’individuo che apprende”.

Tre i settori:

- **Modelli**, dove le tecnologie sono la condizione necessaria per sviluppare nuovi modi di vedere i processi di apprendimento e, più in generale, di pensiero.
- **Strumenti**, in cui si presentano esperienze di uso creativo di tecnologie per la formazione.
- **Campus**, ovvero i luoghi virtuali della formazione realizzati da importanti aziende e istituzioni formative.

Il settore “Modelli” esplora i paradigmi della didattica legati all’uso di strumenti informatici. Ma il rapporto tra teoria e tecnica appare, per certi aspetti, ribaltato: le tecnologie non sono semplici strumenti operativi, ma la chiave per raggiungere nuova conoscenza.

I siti più significativi sono legati a due personaggi chiave: Seymour Papert e Roger Schank.

- Papert, già collaboratore di Jean Piaget, ha sviluppato il modello costruttivista piagetiano per favorire il processo di apprendimento della realtà attraverso l’esplorazione di un ambiente favorevole. Ma se i bambini di Piaget giocano con oggetti reali, quelli di Papert manipolano micromondi dove robot virtuali (la famosa “tartaruga” del Logo) o reali (i mattoncini programmabili Lego-Logo, che presto potrebbero essere in commercio anche da noi) rendono concreto il processo di pensiero. Sono “strumenti per pensare”.

Il sito [www.media.mit.edu/index.html](http://www.media.mit.edu/index.html) dell’”Epistemology and Learning Group” del Media Lab (Massachusetts Institute of Technology) è quindi un ottimo punto di partenza per conoscere in tempo reale le idee e le esperienze che vanno maturando dell’équipe di Papert.

- Schank in Italia è più noto come teorico dell’intelligenza artificiale (fa parte insieme a Marvin Minsky e pochi altri del nucleo storico della disciplina) che come psicologo cognitivo. Ma il suo Institute for the Learning Sciences (Northwestern University di Evanston) è uno splendido (e invidiabile) esempio di cosa può creare un ambiente davvero interdisciplinare, dove informatica, intelligenza artificiale, scienza cognitiva, psicologia, pedagogia e linguistica collaborano su un piano di parità.

Il sito dell’Institute for the Learning Sciences [www.ils.nwu.edu/index.html](http://www.ils.nwu.edu/index.html) permette di vedere (anche con un interessante esempio in linea) come questo approccio si trasferisce nella costruzione di sistemi autodidattici multimediali.

Il settore “Strumenti” esplora le esperienze dei diversi aspetti dell’uso di tecnologie al servizio dell’apprendimento.

- La “Society for Computer Simulation International” ha l’obiettivo di favorire lo sviluppo della simulazione computerizzata in tutti i suoi campi di applicazione. Il sito [www.scs.org/](http://www.scs.org/) permette di vedere da vicino l’articolazione della società (con affiliazioni anche in Italia), le pubblicazioni del ramo, gli appuntamenti.
- Il progetto pilota Cist, sviluppato dalle università di Padova e Firenze, è un’esperienza di apprendimento cooperativo per via telematica. Un’esperienza interessantissima per almeno due ottimi motivi.

Primo motivo: tra i punti deboli della formazione a distanza c’è proprio la

scomparsa della classe, vale a dire la dimensione “orizzontale” del gruppo di apprendimento. E’ una dimensione troppo spesso trascurata anche nella formazione tradizionale perché vista come fonte di rumore (anche in senso letterale) nella comunicazione docente/discente. Ma che permette di apprendere confrontando e costruendo nuove idee su quelle di altri (docenti, tutor e soprattutto altri discenti). Secondo motivo: il progetto Cist mira proprio a studiare i meccanismi dell’apprendimento cooperativo in rete, soprattutto nella sua dimensione dell’“imparare a imparare”.

Il sito [www.unipd.it/cist/homepgit.htm](http://www.unipd.it/cist/homepgit.htm) presenta materiali originali, riflessioni sull’esperienza, articoli teorici e bibliografie.

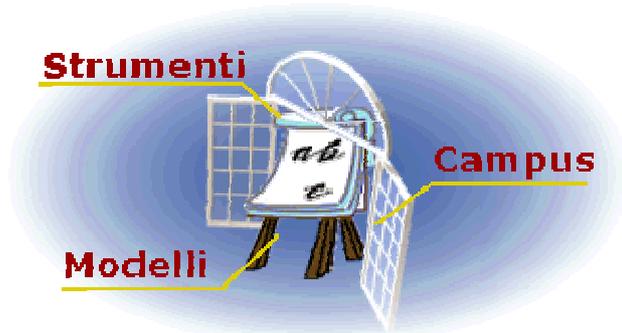
Il settore “Campus” ospita alcune importanti esperienze di ambienti di apprendimento telematici, realizzati da aziende del calibro di British Telecom [www.campus.bt.com/index.html](http://www.campus.bt.com/index.html) e Ziff Davis [www.zdu.com/store/store.asp](http://www.zdu.com/store/store.asp) o istituzioni didattiche come la Open University [www.open.ac.uk/index.html](http://www.open.ac.uk/index.html), pioniera della formazione a distanza.

Un altro pezzo di formazione si incontra nell’area “Nuovi servizi”, settore “Teledidattica”. Si tratta prevalentemente di siti collegati a istituzioni e singole esperienze che mirano a “portare la scuola anche nel deserto”. Tra questi:

- Morgan Media [www.morganmedia.com/index.html](http://www.morganmedia.com/index.html) è una società specializzata nella produzione di sistemi multimediali, servizi web interattivi e altri “oggetti per apprendere” orientati alla creazione di comunità di apprendimento per studenti, genitori e insegnanti.
- Il Knowledge Connection Corporation [www.kcc.ca/kcchome.html](http://www.kcc.ca/kcchome.html) è un istituto nazionale canadese (senza fini di lucro) per l'apprendimento a distanza. Il sito fornisce informazioni su prodotti, progetti, servizi e tecnologie.

## Finestre su Internet Formazione

Le idee che ribaltano il tradizionale metodo scolastico, centrato sull'insegnare, vanno alla scoperta dell'individuo che apprende. Un fecondo incontro tra scienze dell'uomo e scienze (e tecnologie) dell'informazione.



### Dal *Campus* all'azienda

Proseguiremo nei prossimi numeri a raccontarvi del nostro navigare nel mondo “virtuale” per dare “servizi formativi reali”. Una cosa ci pare già nitidamente percepibile: il mondo della formazione, che ha a sua disposizione molte più “risorse” da

utilizzare oggi rispetto a ieri, e a costi contenuti, sta avviando un positivo ciclo di cambiamenti.

I contenuti di ruolo del “formatore” si evolveranno e arricchiranno: non più solo “docente” od “organizzatore di corsi d’aula”, ma vero “regista” multimediale (= più media: corsi, libri, giornali on line) che di volta in volta “progetterà” il servizio in base ai bisogni dei suoi clienti, ai costi inferiori possibili e con una qualità “globale”.

Il primo segno del successo di Finestre su Internet è arrivato poco dopo il rilascio della prima parte: il sito è stato a sua volta “grabbato” all’interno della stessa Intranet Telecom.