

Si possono creare percorsi più o meno strutturati per accedere a notizie remote; si possono elaborare o diffondere informazioni, a scopo divulgativo o informativo, (dati statistici o informazioni logistiche ad esempio), o a scopo didattico; allestire luoghi virtuali di aggregazione, o organizzare nuclei di informazione più o meno aperti e flessibili; si possono creare infrastrutture comunicative, più o meno strutturate, che si affianchino ad attività didattiche concrete, sia sotto forma di aiuto o di tutorato, che sotto forma di assistenza e monitoraggio; si possono allestire soluzioni meglio organizzate all'apprendimento comune di una pluralità di soggetti, per arrivare a un livello di specializzazione condivisa e conseguita attraverso un'attività formativa, o la risoluzione di un problema comune, un intervento sperimentale, o semplicemente producendo un documento a più mani.

Per altro verso la telematica è purtroppo anche alla base di quei fenomeni di disoccupazione strutturale ormai ampiamente riconoscibili nella nostra società, dove i calcolatori e le reti supportano così bene il lavoro delle persone al punto di appropriarsene, facilitando e rendendo però meno indispensabile il lavoro di tante risorse umane intorno ad uno stesso processo; o rendendo il progresso tanto reale da fare sì che le conoscenze che sono state acquisite in anni di studio faticoso nell'arco di pochi mesi siano diventate così inutili da mettere a repentaglio il posto di lavoro, laddove non si riesca ad apprendere i mutamenti in atto nel momento stesso del loro manifestarsi.

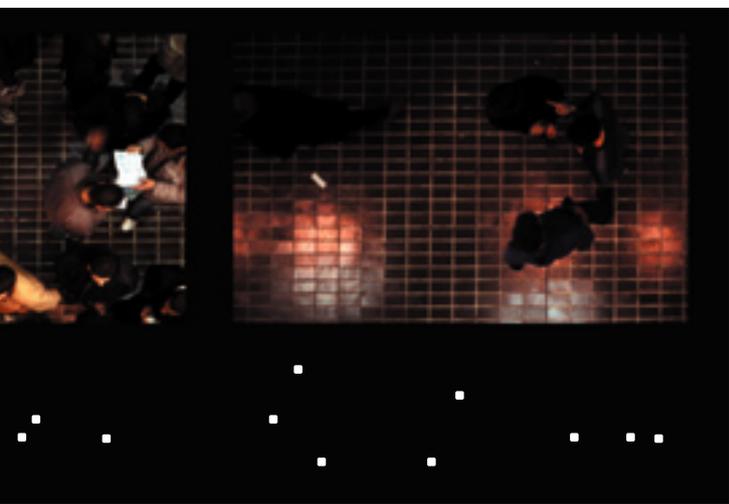


Foto: RUFFINO GOBBI

La sfida della gestione delle risorse umane al tempo della rete è una sfida che trova la propria collocazione in più di un potenziale campo di battaglia. È sul terreno dell'educazione e sulla possibilità di incrementarne l'efficacia, in una relazione che può anche implicare notevoli distanze di spazio e di tempo fra discente e docente, che avviene il primo confronto.

Non di minor conto è la sfida che avviene in campo culturale, laddove i contenuti devono sempre più divenire intercomunicabili anche fra persone di luoghi e nazioni differenti.

È quindi una sfida che riguarda il governo delle nazioni, in cui una rete cooperativa va a supportare e ridefinire compiti ed obblighi istituzionali. È infine una sfida che va a ridefinire il malleabile territorio dell'industria, che si modella a misura delle proprie reti di intercomunicazione aziendali, divenendo immagine e modello della propria rete, fatta necessariamente dalle persone che ogni giorno la popolano.

Nel contesto aziendale delineato non è difficile configurare la tipologia del dipendente modello. Da uno studio condotto dalla Ryerson University² su una serie di colloqui di assunzione condotti all'interno di grandi organizzazioni, sono emersi settantacinque criteri che determinano la scelta di un candidato.

Al primo posto c'è la capacità di lavorare in un gruppo, che risulta essere la capacità tout court di operare in un mondo interconnesso: capacità che in sede di valutazione iniziale fa premio persino sull'aspetto eventualmente non curato, se non addirittura trascurato. È rimarchevole il fatto che nel grado di interesse dei selezionatori del personale, segua a ruota la capacità di strutturare un business plan, mentre l'esperienza di lavoro in rete si attesti appena al decimo posto sui settantacinque criteri stilati.

Coloro che vengono selezionati per lavorare nelle grandi imprese che operano in rete sono dipendenti che dovranno strutturare la propria permanenza nell'azienda in un preciso spazio, tempo, ma soprattutto nel cyberspazio dell'impresa.

Lo spazio fisico dove il dipendente dovrà vivere coincide sempre meno con il luogo materiale dove è situato il suo posto di lavoro classico, e questo a causa dei supporti tecnologici che consentono di poter ridefinire il senso del luogo in cui si va ad operare: e al di là dell'ovvio esempio dei telefoni cellulari e dei computer palmari, comincia a non essere inconsueta anche la telepresenza, consentita da dispositivi per teleconferenza facilmente disponibili, o costrutti robotici per agire a grandi distanze.

Cambia quindi lo spazio mentale in cui agisce la persona, e di conseguenza la sua identità culturale: si consideri l'esempio di un dipendente di una grande multinazionale che ogni giorno si trovi a lavorare in gruppo con dipendenti della stessa azienda, nati, cresciuti e viventi in qualsivoglia punto dei cinque continenti.



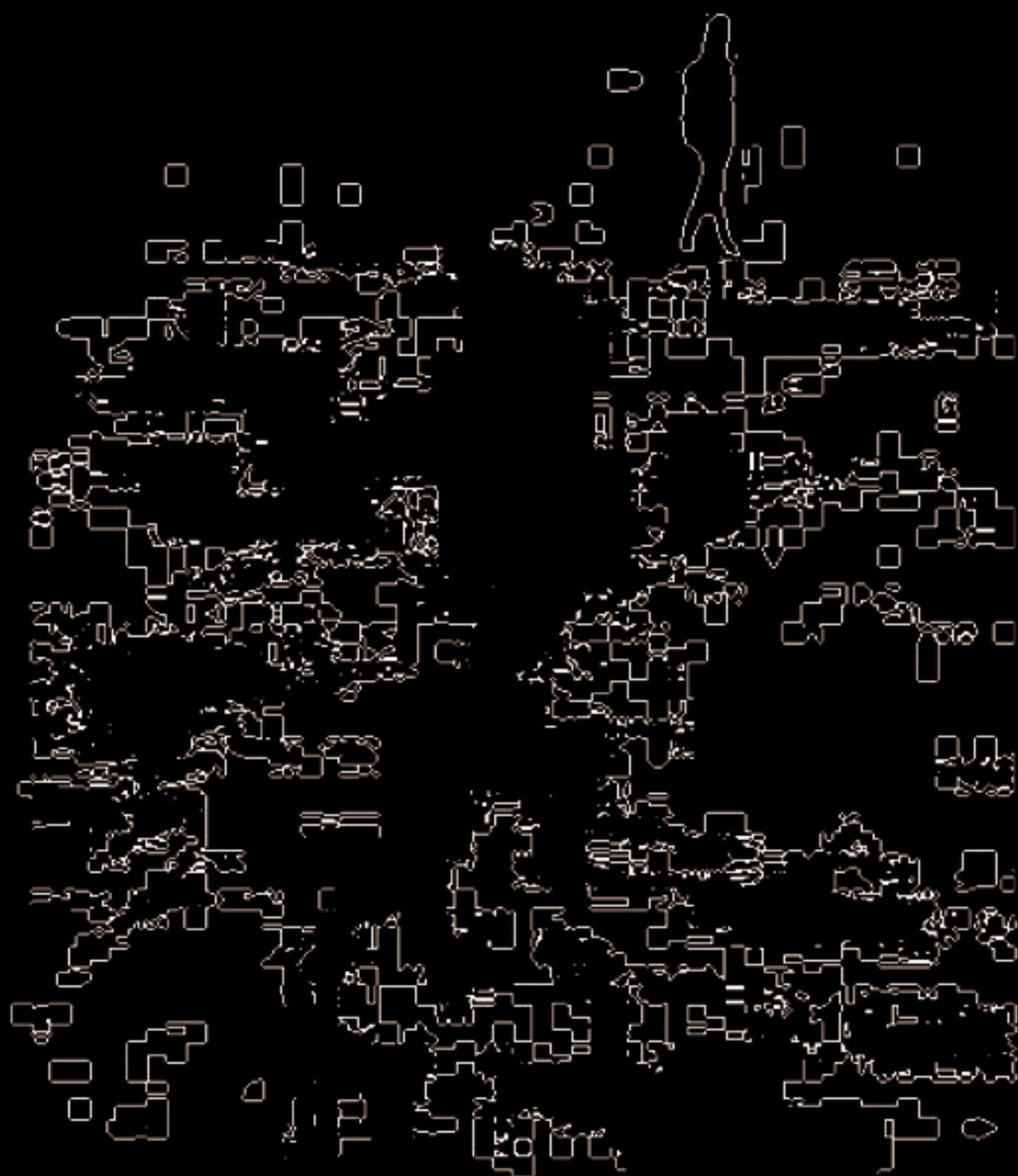
Il dipendente del secolo della rete fa coincidere il suo spazio vitale con il cyberspazio dell'Azienda tramite il tenue vetro dello schermo del suo terminale, che lo divide fisicamente ma al tempo stesso lo unisce visceralmente al mondo della intranet aziendale, che può essere più o meno estesa ed atomizzata nel pianeta, ma che coincide con il tessuto delle interazioni lavorative, commerciali ed economiche dell'impresa, e quindi con l'impresa stessa.

Dunque si verifica sempre più nei lavoratori della rete quella interazione diretta tra la mente e lo schermo di un dispositivo elettronico che consente un ampliamento della memoria fuori dal corpo, delle nostre azioni fuori dallo spazio fisico che abitiamo: il preludio in definitiva alla connettività assoluta. E si può citare, come interessante esempio di interazione connettiva che ha tutti i connotati dell'espressione artistica, quanto sperimentato dallo stesso De Kerckhove a Napoli nel progetto Global Village Square, dove coadiuvato da centocinquanta studenti dell'Università ha realizzato una particolare connessione con il suo Centro Studi di Toronto.

Con l'ausilio di uno schermo e strumenti collaborativi comuni a molto software come lavagne condivise, chat o webcam, alla Galleria Umberto I di Napoli è stato creato uno spazio condiviso con la Galleria del centro di Toronto, posizionando uno schermo al centro di entrambi gli spazi: lo scopo era quello di creare l'illusoria ma al tempo stesso reale impressione che al di là del pannello esistesse la galleria di Napoli a Toronto, e quella di Toronto a Napoli.

Un'illusione ottica da trompe-l'oeil, ma resa assolutamente inedita e reale dal fatto che fra le due gallerie esisteva uno schermo proiettante, che restituiva anche le immagini dei movimenti dei passanti, che salutavano ed interagivano con i loro "doppi" presenti in quel momento nell'altra Galleria, dall'altra parte dell'Oceano.

Tentare a questo punto di capire quale modello comunicativo si profili in un mondo dominato dalla rete vuol dire abbandonare ogni modello proprio della cultura industriale e scordare ogni forma di teoria ipodermica stimolo-risposta. Il modello comunicativo che si sta andando a definire è un nuovo modello che sarà sempre più caratterizzato da un'alta interattività, dalla dispersione della presenza fisica, e dall'atomizzazione delle esperienze. Ne consegue un progressivo avvicinarsi alla concretizzazione dell'intelligenza connettiva, come condizione sociale e tecnica degli esseri umani. In una prospettiva di evoluzione darwiniana si potrebbe affermare che la coscienza individuale vada sempre più a coincidere con la coscienza del gruppo, quale si costituisce nel produrre, nel creare, quasi con creare il "significato". Nel tempo dell'alta connettività infatti si lavora quasi esclusivamente tramite il linguaggio, sia esso mediato dal linguaggio-macchina, sia in condizioni di interconnessione, e il principio dominante sarà contraddistinto da una forte accelerazione dei tempi di qualunque processo. Infine, se dal punto di vista della comunicazione questa era nasce col telegrafo, mitico matrimonio del linguaggio con la necessità, matrimonio che ha coinciso anche con l'unione mistica di velocità e linguaggio, in tali condizioni di alta connettività il principio dominante nella strutturazione del lavoro sarà quello dell'auto-organizzazione del tempo e dello spazio lavorativo della persona, sempre più misura di essere umano, grazie alle nuove frontiere tecnologiche dischiuse.



È possibile intravedere alcuni passaggi storici, nella formazione delle risorse umane. Nella società tradizionale la persona veniva formata nella tradizione di un'educazione, in una modalità completamente diversa da quella del presente momento storico-tecnologico, in cui il sapere vive una fase di ininterrotto e parossistico aggiornamento. Nel medioevo si ricorreva allo stoccaggio del sapere nelle grandi abbazie benedettine cistercensi, riversato fedelmente per le menti dei monaci discenti. Nel Rinascimento il principio dominante era quello della rielaborazione del sapere fissato nei volumi classici, in base ad un principio di centralità dell'esperienza umana. Oggi, nel tempo del lavoro collaborativo, si ritorna ad un modello di formazione precedente a quelli enunciati fino ad ora, coincidente con una società orale, in cui la memoria della tribù coincide con



Elaborazione da video> DANILO COGNIGNI

quella delle macchine, un modello di un mondo elettronico interconnesso e decentralizzato, in cui alla nostra dimensione fisica si va a sovrapporre la dimensione mentale, che va a coincidere sempre più esattamente con quella virtuale del programma in cui interagiamo. In questa dimensione si impara solo insieme, la conoscenza è il prodotto di un processo, ed è sempre meno vincolata all'oggetto della conoscenza, fondandosi piuttosto sul modo in cui si utilizza il contenuto che si apprende. La conoscenza coincide con la concretizzazione della teoria nella sua applicazione in episodi concreti, nella vita oggettiva ed operativa dell'uomo.

Riprendendo le teorie di Norman³, tutti i processi tecnologici si debbono tarare e ridefinire a misura degli uomini che li devono utilizzare, ed anche nell'epoca delle reti tecnologiche rimane fondamentale il bisogno di un momento di presenza effettiva, un momento di contatto fra le persone, che possa favorire la trasmissione delle conoscenze. Nei modelli di formazione supportati dalla rete questi momenti di contatto possono comportare tanto la condivisione della presenza fisica in un luogo (si pensi alla grande importanza che stanno avendo ora i modelli blended di e-learning), quanto la telepresenza, garantita dall'apporto tecnologico delle reti.



L'unica questione dalla quale non si può prescindere è che in questi incontri le persone possano scambiarsi pensieri ed intuizioni, possano comunicare liberamente tramite il loro linguaggio senza interferenze cognitive, anche in modalità asincrona come potrebbe essere la modalità comunicativa di un newsgroup o una mailing list: l'importante è che si venga sempre a privilegiare la dimensione dell'interattività delle persone che concorre a formare l'inconscio collettivo di un gruppo, sia pur di lavoro o di apprendimento.

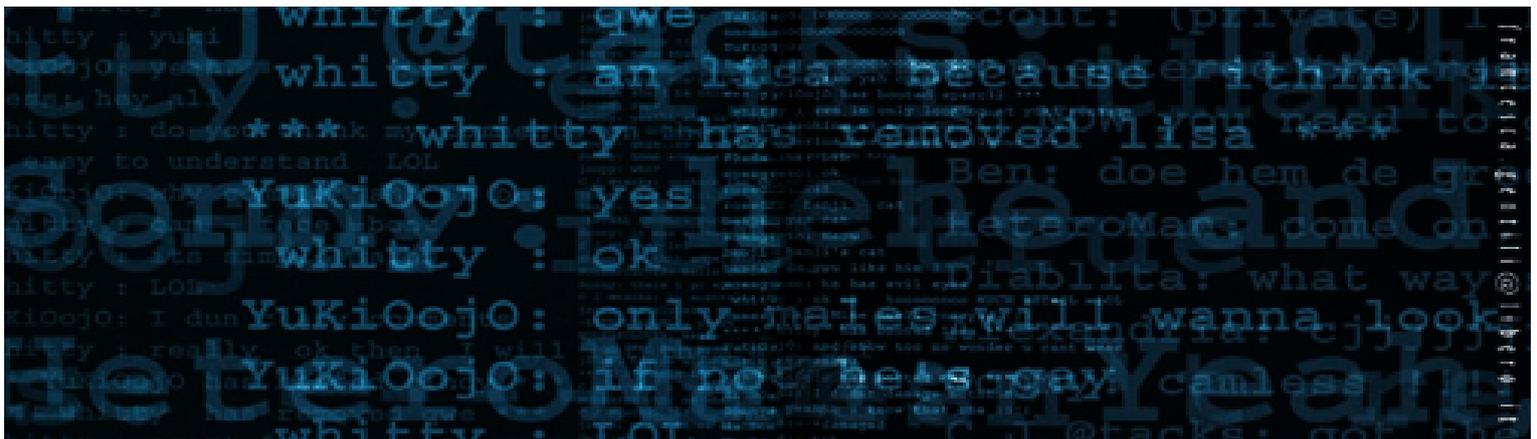
Cambia il senso del luogo dell'apprendimento, delle modalità di apprendimento, cambia l'oggetto del sapere ed il sapere stesso. Cambia il senso del lavoro, che coincide come affermato all'inizio di questo intervento con il lavoro collaborativo. Chi sarà quindi il manager, il leader, il capitano d'azienda nel tempo della rete? Sarà oggi come nei tempi passati chi possiede la conoscenza, ma non necessariamente la conoscenza oggettiva di dati: ciò che fa la differenza nell'era della rete è la conoscenza e la coscienza dei processi in cui la rete agisce e si manifesta, la coscienza dei nodi della rete. Nel tempo della rete, è morto il lavoro, a favore dell'importanza crescente che ha il concetto di ruolo in un'ottica di lavoro collaborativo.



¹ DERRICK DE KERCKHOVE, Costruire la comunicazione per condividere la conoscenza appresa: esperienze di formazione on line per migliorare efficacia ed efficienza dei processi, intervento tenuto a Milano al Forum Formazione 2002

² <http://www.ryerson.ca/>

³ D. A. NORMAN, Le cose che ci fanno intelligenti, Milano, Feltrinelli, 2000



Elaborazione video - FRANCESCA GENTILI

