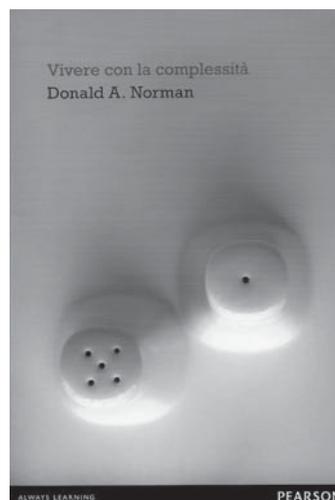


VIVERE CON LA COMPLESSITÀ

Living with complexity



Donald A. Norman
Vivere con la complessità
 Torino, Milano: Addison Wesley Pearson, 2011
 ISBN 9788871926469
 pp. 272, 16,00 euro

Maria Antonietta Impedovo

Dottorato in "Theory, Technology and History of Education",
 Università di Macerata | aimpedovo@gmail.com

Valeria Sechi

Facoltà di Scienze Politiche, Università degli Studi di Sassari | sechivale@gmail.com

✉ **Maria Antonietta Impedovo** | Dottorato in "Theory, Technology and History of Education",
 Università di Macerata | Piazzale Bertelli 1, 62100, Macerata | aimpedovo@gmail.com

Perché le cose sono così complesse? Perché le cose non possono essere semplici? Perché la vita e il mondo sono complessi, risponde in modo lapidario Donald Norman nel suo ultimo libro *Vivere con la complessità*¹, e come tali vanno accettati e compresi. Prendiamo una scrivania piena di carte e libri: a chi osserva appare disordinata e confusa, mentre l'utilizzatore della scrivania riesce perfettamente a trovare quello che cerca. La differenza, afferma Norman, risiede nella capacità di saper riconoscere le "strutture sottostanti", che guidano alla comprensione dell'apparente disordine: «una volta che la struttura è rilevata e compresa, la complessità svanisce» (pag. 2). La complessità è una condizione del mondo, mentre la semplicità è uno stato della mente: il design svolge il ruolo di facilitatore nel rapportare le due condizioni, gestendo la complessità per renderla comprensibile e meno arbitraria, sviluppando un «attraente e piacevole senso di controllo e responsabilità» (pag. 9). Infatti, il protagonista attivo del libro non è solo il design ma anche l'utente, che mette in gioco le sue abilità e competenze per organizzare la complessità.

«La mente è semplice»: con questo slogan inizia il

secondo capitolo del testo. Una mente che tende ad organizzare contenuti ed informazioni per creare schemi, modelli concettuali definiti come strutture che permettono di capire come le cose funzionano. In continuazione siamo portati alla costruzione di nuovi e funzionali modelli concettuali, per comprendere la complessità della nostra esperienza, reagire alle situazioni o al comportamento degli altri. Per questo, il design ha un ruolo chiave nel fornire un adeguato modello, che sia capace di fornire indizi sul funzionamento: «struttura organizzativa fa la differenza» (pag. 11). È la complessità del modello concettuale, infatti, che ha un ruolo centrale e non l'artefatto: paradossalmente gli utensili degli artigiani sono i più semplici, come quelli di un orafo, ciò che è complesso è il loro utilizzo specializzato in relazione ad altri strumenti. La comprensione, quindi, come strategia per guidarci verso la semplicità.

Inoltre, le cose troppo semplici possono complicare la nostra vita generando confusione, mentre altri aspetti sono complessi perché intrisi di aspetti idiosincratichi (pensiamo a segnali sovrapposti ad altri simboli). Una strategia attuata dal design è quello di mettere in atto delle *forcing function*, ovvero elementi che guidano *gentilmente* l'utente, con inviti e vincoli, verso l'unico comportamento considerato appropriato. In questo modo viene minimizzata l'esigenza dell'utente di attuare problem solving o un processo decisionale. Tenere in considerazione gli aspetti sociali, relazionali e contestuali di dove il servizio e il prodotto sarà inserito diventa centrale: continuamente attuiamo, infatti, strategie di coping

¹ Edizione italiana di Norman (2011).

per gestire la complessità (come l'utilizzo di segnali esterni, l'imitazione del comportamenti degli altri). Da qui la necessità di utilizzare al meglio la tecnologia per renderla più appropriata ai bisogni sociali e relazionali.

La complessità del mondo viene gestita quotidianamente da tutti. Il segreto di tale adattamento risiede nella nostra capacità di trarre informazioni dalle tracce presenti nella realtà, attraverso cui ricostruiamo significati dal carattere sociale. Per esempio, le persone in coda ad uno sportello ci indicano l'apertura dell'ufficio al pubblico. Anche nel mondo virtuale possiamo ritrovare le tracce lasciate degli altri, permettendoci di ricostruire il passato e di indirizzare meglio l'azione futura. La dimensione che emerge predominante è quella culturale, capace di gestire e ottimizzare le relazioni con gli altri.

Emergono quindi alcune sfide per il design: risolvere problemi della vita quotidiana e aumentare il carattere relazionale e comunicativo dei dispositivi, a vantaggio del singolo e del gruppo, riportando l'attenzione sulla dimensione creativa e dell'immaginazione. Norman parla infatti di design sociale, meno focalizzato sul funzionamento e maggiormente centrato sulle persone che azionano l'interazione, aspetto raramente considerato nel design tradizionale.

Inoltre, i tipi di design più complessi possono permettere e sostenere livelli di attività superiori. L'autore infatti fa notare come lo svolgimento di un obiettivo non viene realizzato direttamente con un singolo atto o strumento, ma è lo svolgimento di molteplici operazioni e compiti singoli che conducono all'obiettivo. Tema che richiama la terminologia introdotta da Leont'ev (1975) che distingue tra l'attività (superare l'esame); l'azione (leggere, prendere appunti) e le operazioni (stare seduti, sottolineare). L'esigenza è quindi quello di individuare una soluzione di design adatta e soddisfacente che induca l'utente a sperimentare un senso di armonia nell'interazione, sentendosi al centro dell'processo di progettazione e di utilizzo. A questo si collega, dal nostro punto di vista, il concetto di "flow", uno stato che presuppone il pieno coinvolgimento delle abilità e dell'attenzione dell'utilizzatore, con una piena chiarezza verso la meta da raggiungere e un ottimale senso di controllo nell'attività che si sta svolgendo. Al contrario, uno strumento, un artefatto, un sistema che appesantisce l'esperienza d'uso

con senso di difficoltà e continue interruzioni crea frustrazione e inadeguatezza: la tecnologia deve proporsi, invece, in modo "invisibile" per permettere all'utente la focalizzazione verso egli obiettivi che vuole raggiungere.

Inoltre, il contesto e l'interazione forzano e modellano l'uso stesso del prodotto/servizio. Norman propone l'esempio delle *linee desiderate*, ovvero tutte quelle tracce modellate dall'azione dell'uomo ma non previste, come le scorciatoie nei parchi o sui marciapiedi. Il design deve accorgersi di questi comportamenti agiti in quanto derivano da una esperienza utente ricca di significato e reiterata in quanto più funzionale e semplice. Un esempio simile, dove le tracce del passaggio delle persone nell'erba ha lasciato il segno del percorso di queste interazioni, viene proposto dai ricercatori di IKIT OISE/UT (2007) per parlare del «self-organizing networks»: i sistemi cambiano continuamente e vengono creati e modellati dalle continue interazioni uomo e ambiente.

Le riflessioni proposte da Norman hanno una diretta implicazione per il miglioramento della progettazione di piattaforme di apprendimento. Infatti, la complessità del processo educativo e degli interventi di formazione online necessitano di spazi adatti per mediare la costruzione di conoscenza in modo partecipativo e condiviso.

Sia il progettista che la figura dell'*instructional designer* devono essere consapevoli di progettare ambienti di apprendimento che facilitano il processo di scaffolding, con una chiara struttura sottostante, con modelli concettuali complessi e ancorati al contesto, con al centro le esigenze dell'utente e la valorizzazione della dimensione sociale e relazionale, in una forma di apprendimento *just in time*, legato all'uso e all'esperienza. Questi i suggerimenti di Norman che conclude: «vivere con la tecnologia è una partnership fra i progettisti e noi» (pag. 234).

BIBLIOGRAFIA

- Norman D. A. (2011). *Living with Complexity*. Cambridge, MA, USA: MIT Press.
- Leont'ev A. N. (1975). *Dejatelnost', Soznanie, Li nost*. Moskva: Politizdat. (trad. it.) (1977). *Attività, coscienza, personalità*. Firenze: Giunti Barbera.
- IKIT OISE/UT (2007). *The knowledge society networks as a self-organizing network-of networks*. (11th Annual Knowledge Building Summer Institute, University of Toronto, Ontario, Canada, 7-10 agosto 2007), URL: http://ikit.org/SummerInstitute2007/Highlights/SI2007_papers/14_Hong.pdf (ultima consultazione giugno 2011).