

**Publicato il: aprile 2023**

©Tutti i diritti riservati. Tutti gli articoli possono essere riprodotti con l'unica condizione di mettere in evidenza che il testo riprodotto è tratto da [www.qtimes.it](http://www.qtimes.it)

Registrazione Tribunale di Frosinone N. 564/09 VG

## **Soft skills and serious games in remote work environments: a survey of SaaS digital entrepreneurs**

### **Soft skills e serious game nei contesti lavorativi remote: un'indagine tra gli imprenditori digitali SaaS**

di

Gennaro Balzano

[gennaro.balzano@uniba.it](mailto:gennaro.balzano@uniba.it)

Università degli Studi di Bari

#### **Abstract:**

The central role of *Serious Games* (SG) in the development of *soft skills*, of the worker's personal competences, prompts pedagogical reflection. In fact, if on the one hand their presence is propaedeutic to better performance in work roles, on the other hand one cannot ignore the formative scope for people at work and, therefore, the real path of growth.

The above takes on further weight if we refer to digital entrepreneurs, who are engaged in *remote work* both personally and from an almost organizational point of view. Out of a sample of interviewees, all operating in the SaaS (Software as a Service) sector, almost all of them offer interesting insights, autobiographical and otherwise, on the effectiveness of SG for team-building and collaboration/cooperation in tackling challenges and problems. In parallel, practical sense, problem solving and strategic planning, memory, adaptability, coordination and focus are just some of the "soft skills" developed through the SG.

**Keywords:** Serious games, learning, soft skills, remote work, digital entrepreneurs.

©Anicia Editore

QTimes – webmagazine

Anno XV - n. 2, 2023

[www.qtimes.it](http://www.qtimes.it)

doi: 10.14668/QTimes\_15222

### **Abstract:**

Il ruolo centrale dei *Serious Game* (SG) nello sviluppo delle *soft skills*, delle competenze personali del lavoratore, sollecita la riflessione pedagogica. Infatti, se da un lato la loro presenza è propedeutica ad una migliore performance nei ruoli lavorativi, dall'altro non si può ignorare la portata formativa per le persone a lavoro e, dunque, il reale percorso di crescita.

Quanto detto assume ulteriore peso se ci riferiamo agli imprenditori digitali, impegnati nel *remote work* sia personalmente che da un punto di vista quasi totale dell'organizzazione. Su un campione di intervistati, operanti tutti nel settore SaaS (Software as a Service), la quasi totalità offre interessanti spunti, autobiografici e non, sull'efficacia dei SG per team-building e collaborazione/cooperazione nell'affrontare sfide e problemi. Parallelamente senso pratico, problem solving e pianificazione strategica, memoria, adattabilità, coordinamento e attenzione, sono solo alcune delle "capacità soffici" sviluppate attraverso i SG.

**Parole chiave:** Serious game, formazione, soft skills, remote work, imprenditori digitali.

### **1. Introduzione**

Il gioco ha rappresentato storicamente uno degli assi rilevanti del pensiero pedagogico e dei saperi affini, soprattutto quando è mutata la prospettiva di collocazione temporale e l'*età giusta per giocare* si è dilatata. Al pari del concetto di *longlife learning*, che trova origine negli anni trenta per poi conoscere una evoluzione notevole nel 1972<sup>1</sup> e avvicinarsi all'idea attuale sono sul finire del secolo scorso<sup>2</sup>, sta prendendo corpo – in campo scientifico-pedagogico – quello che potremmo definire il giocare lungo l'intero arco della vita.

Con il crescente utilizzo dei media digitali è cresciuto, nell'ultimo decennio, anche l'utilizzo di piattaforme e-learning e di nuove metodologie innovative a supporto della didattica: questo in una prospettiva di un apprendimento permanente. In questo solco trovano la propria genesi i Serious Game, che sono cosa ben diversa dalla ludicizzazione dell'apprendimento. I SG sono, infatti, attività che incorporano direttamente contenuti educativi nei giochi; la gamification integra invece le caratteristiche dei giochi nelle attività non di gioco.

Le nuove tecnologie hanno portato a un cambiamento nei bisogni e nei requisiti educativi anche degli studenti. Negli ultimi cinque anni, infatti, il mondo dell'istruzione e della formazione ha iniziato a focalizzare il proprio interesse sull'*Edutainment* (Putra, 2018) nell'utilizzo delle strategie di *Gamification* (Sailer & Homner, 2020) in particolare, nell'utilizzo dei *Serious Game* in diversi

---

<sup>1</sup> L'UNESCO rilascia il rapporto Faure intitolato "Learning to Be", dove specifica cosa si intende per educazione permanente, intesa come istruzione che accompagna l'individuo lungo tutto l'arco della vita, in diversi luoghi e con diverse modalità.

<sup>2</sup> Con la pubblicazione del Libro bianco di Cresson (1996) è coniato un nuovo concetto di formazione. Nella Conferenza di Amburgo (1997) il superamento delle divisioni tra educazione formale, non formale ed informale. Nel 2000, con la Conferenza di Lisbona, l'Europa si pone l'obiettivo di adattare l'istruzione e la formazione ai bisogni dei cittadini in tutte le fasi della loro vita per promuovere l'occupabilità e l'inclusione sociale. L'anno successivo l'ampliamento della definizione di *lifelong learning*, aprendo a tutte le attività avviate in qualsiasi momento della vita, volte a migliorare la conoscenza, la capacità e la competenza in una prospettiva personale, civica sociale ed occupazionale.

ambienti di apprendimento. Questo perché l'uso dei giochi acquista un ruolo sempre più rilevante nel contesto educativo e sta diventando sempre più diffuso (Limone & Marocco, 2022).

Allo stesso modo i contesti di lavoro, che sono anche luoghi di crescita e di formazione, rivolgono, sia per quel che concerne la dimensione formativa pura che per lo sviluppo di *soft skills*, soprattutto lungo il corso della carriera lavorativa, la propria attenzione a modalità nuove, innovative, differenti: qui entrano in scena i SG.

Nella visione attuale, soprattutto statunitense, i *Serious Game* (SG) sono fondamentali nello sviluppo delle *soft skills*, delle competenze personali del lavoratore, seppure ne risultano più coinvolti quei lavoratori che afferiscono al mondo digital o che svolgono la propria professione in *remote work*. Da qui l'idea di studiare quel comparto che afferisce ai produttori di software, nello specifico di SaaS (*Software as a Service*). Una vita al computer, spesso in solitaria fisicamente, ma a lavoro in un gruppo allargato, delocalizzato, vicino e lontano allo stesso tempo. Un contesto ibrido e complesso, nel quale i SG possono realmente esser strumento per fare ulteriormente gruppo, per generare team-building, collaborazione e cooperazione; per promuovere senso pratico, problem solving e pianificazione strategica, per stimolare memoria, adattabilità, coordinamento e attenzione (Sedano et Al., 2013).

Dunque, un'indagine, attraverso interviste semi strutturate ad alcuni imprenditori del comparto *Software as a Service* (SaaS), per far luce su come, quando e quanto i SG influiscono sullo sviluppo delle cosiddette "capacità soffici". L'obiettivo è comprendere la considerazione dell'utilità dei Serious Games al fine di creare solide relazioni di gruppo in attività di lavoro a distanza e da remoto in un comparto settoriale ridotto, come quello degli imprenditori SaaS.

## **2. Come e quando: i tratti metodologici della ricerca**

La ricerca, avviata a settembre del 2022, ha visto partecipare 14 imprenditori di età compresa tra 25 e 40 anni, alla guida di altrettante aziende. Di loro – non è un dato secondario – più della metà operano in diversi continenti con un business proiettato su scala mondiale.

L'indagine svolta potrebbe essere divisa in due fasi:

- la *prima*, nella quale attraverso un link gli intervistati hanno risposto ad un quesito preciso utilizzando una sola parola e con le risposte si è potuta creare una fotografia di quanto emerso (*Word Cloud*);
- la *seconda*, un'intervista semi strutturata finalizzata a indagare il ruolo dei SG per questi imprenditori, per i loro team, per il loro comparto di appartenenza.

Entrambe le fasi sono state espletate attraverso un'intervista di circa 20 minuti utilizzando la piattaforma Google Meet, video registrata e, successivamente, trascritta. Una traccia definita, cinque domande e la possibilità di approfondire eventuali questioni.

## **3. *Serious game* in una parola**

Molto spesso la nostra mente associa ad un concetto, ad un'azione, ad un'attività, una parola, una keyword di accesso rapido al concetto, ma anche di connessione o esplicazione di questo. Nello specifico, come primo step dell'intervista ai quattordici imprenditori SaaS, abbiamo chiesto di rispondere indicandoci la prima parola a cui pensano dopo la seguente domanda:

*I serious game (SG) godono di sempre maggiore considerazione quando parliamo di skills, team-building, problem solving, pianificazione strategica, memoria, adattabilità: quale parola ti viene in mente pensando ai SG applicati/applicabili al lavoro che tu e il tuo team svolgete?*

Una risposta da fornire utilizzando una parola o al massimo due, ma non certo più di tre. Una domanda, l'unica dell'intervista, che, poiché posta attraverso il collegamento alla piattaforma *mentimeter.com*, ha permesso agli intervistati, tramite il link, di poter girare lo stesso quesito anche ad altri membri del proprio gruppo di lavoro. Se questo è stato un modo per coinvolgere l'intero team nel dibattito, sul fronte dell'indagine ha permesso, almeno in via generale, di comprendere se esiste aderenza di idee tra il vertice e la base, tra l'imprenditore e il suo gruppo di lavoro. Grazie, infatti, all'inoltro da parte dei 14 intervistati ai propri "dipendenti" sono giunte 176 risposte che hanno delineato un quadro decisamente interessante rappresentato in *Word Cloud* (Figura 1).



Figura 1 – Word Cloud

Soffermandosi su alcune keywords ricorrenti si comprende come skills (23) e soft skills (20), collaborazione (20), gruppo (17), comunità (17), team (15) e team-building (15)<sup>3</sup>, solo per citarne alcune, siano questioni percepite come primarie dagli intervistati e dai loro collaboratori, nonché centrali anche nel discorso pedagogico, in senso ampio, intorno ai SG (Papastergiou, 2009). Se, infatti, esse rappresentano il primo pensiero che balza alla mente a seguito della domanda è possibile che si tratti di questioni (skills, soft skills, ecc.) che i protagonisti sentono incredibilmente connesse ai SG.

#### 4. L'iter dell'intervista

Il lavoro di ricerca è stato condotto mediante quattordici interviste semi strutturate finalizzate a ricavare informazioni mediante un piano di rilevazione definito. Il numero, che potrebbe apparire esiguo, è giustificato dal particolare settore lavorativo indagato, un comparto decisamente piccolo, che però molto più di altri ha recepito e compreso – questo si vuol dimostrare – il ruolo centrale dei Serious Game per lo sviluppo del lavoratore e delle relative attitudini, capacità e competenze (Costa, 2011), oltre che di solide relazioni di gruppo in una dinamica lavorativa in massima parte da remoto (Cock, 2020).

<sup>3</sup> In parentesi il numero di scelte effettuate per il relativo termine.

Cinque le domande poste ai quattordici imprenditori SaaS, lavoratori che operano su scala europea e mondiale, con team di lavoro dislocati in remote e alla guida di aziende dove lo spazio di lavoro e i luoghi sono concetto davvero molto marginale (Wajcman, 2018; Cock, 2023).

Cinque i punti da toccare nell'intervista e, dunque, gli aspetti da indagare. Innanzitutto, il *valore formativo dei SG* per l'intervistato e per chiunque lavori nel suo settore. Poi il *racconto della propria esperienza con i SG*. Terzo aspetto l'*utilizzo dei SG da parte dei propri collaboratori* e le eventuali ragioni. Ancora, quali *benefici per quei lavoratori che "utilizzano" SG*. In ultimo il tempo: *se c'è un tempo per i SG*, se possono essere collocati in una particolare stagione della vita e le relative ragioni (Figura 2).

Un piano di rilevazione che individua cinque questioni che rappresentano il punto di partenza ma anche un primo punto d'arrivo, perfezionabile. Ossia la possibilità di raccogliere indicazioni utili a carattere scientifico sul ruolo dei Serious Game in un contesto lavorativo da un lato poco esplorato (Susarla, Barua, Whinston, 2010), dall'altro estremamente affine al digital.

	ARGOMENTO	ESEMPIO DI DOMANDA
1	<i>valore formativo dei SG per l'intervistato</i>	Conosce certamente i serious game (lett. "giochi seri") che non hanno come scopo principale l'intrattenimento, ma sono progettati soprattutto a fini educativi. Li considera strumenti formativi per sé e per chiunque lavori nel suo settore? Perché?
2	<i>racconto della propria esperienza con i SG</i>	Può raccontare la sua esperienza con i serious game e delinearne gli eventuali tratti formativi?
3	<i>l'utilizzo dei SG da parte dei propri collaboratori e le eventuali ragioni</i>	Nel suo team i suoi collaboratori "utilizzano" serious game? E in genere per quali ragioni?
4	<i>benefici per quei lavoratori che "utilizzano" SG</i>	A cosa servono nel suo mondo i serious game? Nello specifico quali benefici, a suo avviso, sono ravvisabili in quei lavoratori che li praticano con una certa frequenza?
5	<i>un tempo per i SG, se possono essere collocati in una particolare stagione della vita e le relative ragioni</i>	A suo avviso c'è un tempo per i serious game? Possiamo collocarli in un tempo particolare della vita, in varie fasi o immaginare uno scenario differente?

Figura 2 – Piano di rilevazione dell'Intervista semi strutturata

## 5. Botta e risposta: da repliche a interessanti spunti di riflessione

Quando si lavora sui dati emersi, di certo, il primo risultato da considerare come positivo è la totalità di intervistati che hanno risposto a ogni domanda. E, dunque, non ci sono non risposte e neppure rilevazioni monche. Tuttavia, trattandosi di una (prima) indagine di tipo qualitativo andremo a sottolineare solo gli aspetti rilevanti per le finalità di questa ricerca.

Opportuno annotare come già la prima parte, quella sulla *parola*, abbia incuriosito, e non poco, gli imprenditori, tanto da convincerli a inoltrare il mini-test ai propri collaboratori e ricevere un numero importante di risposte.

I. Primo argomento affrontato, il *valore formativo dei SG*, ha visto confermare l'esistenza di un ruolo formativo importante per i SG e, più in generale, per il mondo del gaming. Per Marco, a capo di un'azienda da 15 collaboratori<sup>4</sup> con un milione e mezzo di euro di fatturato annuale, «i Serious Game e il mondo del gaming in senso ampio sono qualcosa di davvero fantastico. Utilizzo molti giochi, passatemi il termine, utili a tenere la mente allenata. Mi rilassano, mi aprono la mente, sicuramente mi aiutano anche molto nel mio lavoro. Anche con i miei collaboratori ci scambiamo consigli in tal senso, dunque, deduco che anche loro ci giocano, forse anche più di me». Una risposta che ritroviamo, a livello contenutistico-concettuale, anche in alcune altre. Secondo Vincenzo, 34 anni di cui 20 passati in giro per il mondo in diversi continenti a guidare progetti SaaS<sup>5</sup>, oltre che formativi sono «molto utili per la creatività». Interessante la precisazione di Stefano, alla guida di una società che dal 2020 al 2022 ha triplicato il proprio fatturato<sup>6</sup>, che ha aggiunto un'importante precisazione atta a sottolineare la valenza pedagogica dei SG: «apprendimento e gioco sono profondamente legati e quindi, nel momento in cui giochiamo, apprendiamo sempre qualcosa di nuovo che si va ad aggiungere al nostro bagaglio di conoscenze, anche se spesso non ne siamo consapevoli».

II. Secondo aspetto rilevato è stato il *racconto della propria esperienza con i SG*. Qui, la quasi totalità delle risposte ha rilevato l'esigenza di dover dedicare più tempo a questo; in sintesi, *dovrei/dovremmo farne di più*. E riguardo alla tipologia per la maggior parte si tratta di *giochi di logica che sviluppano diverse competenze, non solo le capacità logiche*. Ermanno, programmatore alla guida di una società che costruisce piattaforme di servizio con dipendenti dislocati in tre continenti<sup>7</sup>, dice di dedicare da diversi mesi parte del proprio tempo libero a Fligby, un serious game sulla leadership. Di fatto è stato l'unico a citare un gioco e dunque proviamo ad approfondire. «È un gioco molto noto, ha vinto il primo premio agli International Serious Play Awards. Fligby è una storia interattiva suddivisa in 23 episodi che si susseguono come in una serie TV. Sono fondamentali le decisioni che devi prendere in quanto amministratore delegato. Le decisioni impattano sulla storia, sulle reazioni dei tuoi dipendenti e sugli obiettivi finali». E a cosa serve esattamente? «Fligby utilizza diversi tipi di motivazione, innanzitutto la possibilità di progredire, di andare avanti. Poi l'imprevedibilità del futuro e dunque il rischio, ma anche il potere, l'influenza sugli altri e la creatività, perché puoi percorrere diverse strade e dunque devi oculatamente, ma anche creativamente, scegliere quella migliore in quel momento che non è necessariamente la più agevole». Un SG decisamente interessante, non foss'altro perché lavora su un set di 29 competenze (Figura 3) per la leadership e il management: (1) Active listening, (2) Analytical skills, (3) Applying personal strengths, (4) Assertiveness, (5) Balancing skill, (6) Business-oriented thinking, (7) Communication, (8) Engagement and Trust, (9) Conflict-management, (10) Delegating, (11) Diplomacy, (12) Emotional intelligence, (13) Empowerment, (14) Entrepreneurship (Risk taking), (15) Execution, (16) Feedback, (17) Future orientation, (18) Information gathering,

<sup>4</sup> I quindici collaboratori sono così suddivisi: tre nel comparto amministrativo e dodici sono programmatori specializzati.

<sup>5</sup> Tra le esperienze più rilevanti ci sono aziende come Erikson e Nokia in Europa, Microsoft in America, oltre a diverse altre multinazionali cinesi.

<sup>6</sup> L'azienda a cui si fa riferimento è una software house che lavora anche per lo Stato, con venti dipendenti; quindici di loro sono programmatori ed esperti di sicurezza informatica.

<sup>7</sup> L'azienda ha costruito un CMS personalizzabile per qualsiasi tipo di struttura ricettiva. La particolarità è che oltre all'inglese, allo spagnolo, al francese e al tedesco, supporta anche l'arabo. Il tutto fruibile con costi mensili rapportati alle specificità dei servizi. Impegnati in questo lavoro ci sono 32 persone: 12 programmatori in Lettonia, 5 programmatori in Tunisia e 2 in India. I restanti lavorano in Italia, dislocati in varie città.

(19) Intuitive thinking, (20) Involvement, (21) Motivation, (22) Organizing, (23) Prioritizing, (24) Timely decision-making, (25) Social system thinking, (26) Social responsibility, (27) Strategic thinking, (28) Teamwork, (29) Time management.

Quanto detto mostra inequivocabilmente che la missione dei SG, in questo caso Fligby, è identificare, misurare e aiutare a sviluppare capacità di leadership che, se applicate, aiuterebbero a crescere i lavoratori, a migliorare gli ambienti, aprendo anche nuove linee di sviluppo del business. Proprio il gioco in oggetto a fine corsa fornisce un rapporto individuale a ciascun giocatore sul suo set di abilità, con una gamma di opzioni di benchmarking disponibili.



Figura 3 – Le 29 management/leadership skills

III. Rispetto all' *utilizzo dei SG da parte dei propri collaboratori e le eventuali ragioni* nessuno riesce a offrire un dato preciso. «Di certo sull'uso dei giochi utili da parte dei miei collaboratori ci metto la mano sul fuoco. Spesso ci scambiamo riferimenti, vedo nelle chat di gruppo come viaggiano i consigli e le opinioni. Ovviamente si tratta di roba estera, produzioni americane o asiatiche». Dello stesso tenore anche le altre risposte. Sulle ragioni, invece, le repliche sono vaghe: «per svago», «per staccare», «per migliorare la concentrazione», «non saprei, anche perché il fine formativo arriva dopo la volontà di giocarci e l'averci giocato». Probabilmente si tratta dell'unica parte della ricerca che ha ricevuto risposte telegrafiche e estremamente generiche.

IV. Sui *benefici per quei lavoratori che "utilizzano" SG* c'è invece più approfondimento. Stefano offre un'immagine dei SG ad ampio raggio. «I serious game, nello specifico, ci permettono, per esempio, di sviluppare o perfezionare competenze utili ai fini delle nostre attività di studio o lavoro. Ma anche con i videogiochi mainstream abbiamo modo di acquisire nuove abilità usabili nel quotidiano. Videogames popolari, come Minecraft e Civilization, o Roblox e ARK: Survival Evolved, pur aiutando i giocatori a sviluppare nuove competenze utili anche in ambito scolastico, sono, di fatto,

©Anicia Editore

QTimes – webmagazine

Anno XV - n. 2, 2023

[www.qtimes.it](http://www.qtimes.it)

doi: 10.14668/QTimes\_15222

prima di tutto giochi e il fine formativo non è, quasi mai, esplicito. Sappiamo bene che giocando si cresce, che anche nel gioco c'è apprendimento, più che altro informale. Tuttavia, gran parte del gaming non è serio e mi permetto di affermare che spesso non nasce neppure come tale». Affermazione questa, che riassume un po' tutte le repliche, che confermano come vi siano benefici nel gaming e soprattutto in quello formativo, bollato come serio. Un'aggiunta degna di nota è quella di uno degli imprenditori che afferma crudamente: «è raro oggi come oggi trovare qualcuno che non “gioca”, almeno parlo del nostro settore. Per capire se vi sono benefici dovremmo cercare qualcuno che non ha mai giocato, che non ha mai provato a fare un lavoro di squadra. Pensandoci bene anche quello è, quando si avvia una start-up che non sai come andrà, un Serious Game». In ultimo l'accento sulla dimensione relazionale offerta da Sergio, a capo di un'azienda che ha creato un software per la gestione integrata dei social network con altre piattaforme: «il beneficio primario si può notare nelle relazioni. Quel che migliora è proprio lo spirito di gruppo e posso testimoniare avendo un ufficio di sole tre persone e altri quindici collaboratori da remoto. A parte il lavoro, il loro rapporto meno formale è proprio quando uno di loro, molto centrato sui giochi seri e rompicapo logici, segnala un nuovo gioco in cui cimentarsi. Di recente ne stavano facendo uno a squadre, di cui non ricordo il nome. Ovviamente, lo dico da imprenditore, devi avere il tempo per far questo. Io, ad esempio, concedo ai miei programmatori venti minuti di pausa ogni due ore e una pausa pranzo piuttosto lunga. Tuttavia, per i giochi seri loro impegnano anche parecchio tempo libero che hanno a casa, forse anche per distrarsi da tutti quei codici di programmazione».

V. In ultimo la questione tempo, ossia se c'è un tempo per i SG, se possono essere collocati in una particolare stagione della vita e le relative ragioni. Gli intervistati si dicono tutti convinti che non esista un tempo, ma il gaming sia un'attività che trova spazio in ogni stagione. La prospettiva del gioco lungo tutto l'arco della vita colora tutte le risposte, è il segno comune. Per questo probabilmente sarebbe indicato parlare, nello scenario attuale, non solo in riferimento a questa ricerca, di *long life playing*, dunque, mutuando il *long life learning*, di gioco lungo tutto l'arco della vita (Biasin, Chianese, 2022). «Esistono giochi per adulti e sono anche molto utilizzati. Conosco persone prossime alla pensione che hanno l'hobby dei giochi di strategia» riferisce uno degli intervistati offrendo testimonianza di come realmente vi sia interesse anche da parte di persone che non sono propriamente nate nel tempo del digital.

## 6. Competenze “soffici”, giochi seri e *soft skills*: connessioni possibili

La «qualità dei rapporti in famiglia, l'accompagnamento e l'incoraggiamento dei genitori al percorso prescolare e della scuola primaria, il contesto sociale sono fattori decisivi per il costituirsi positivo sia delle *character skills* che delle *cognitive skills*» (Vittadini, 2016, p. 15). Una premessa doverosa per introdurre il tema delle *soft skills*, competenze trasversali che derivano da fattori personali e ambientali, che possono essere promosse e, dunque sviluppate, come già detto in premessa (è questo quel che si vuole dimostrare con tale ricerca), attraverso i Serious Game, o quantomeno alcuni di essi. Sono abilità e tratti personali che non si acquisiscono come le competenze tecniche, ma nella gran parte dei casi si apprendono informalmente. Sono fondamentali per poter esprimere tutto il potenziale sia dei singoli che dei gruppi di lavoro, perché consentono di migliorare, in senso ampio, il lavoro delle persone, essere proficui o creare relazioni autentiche a lavoro e nei contesti di vita in genere (Pelleray, 2017). Ognuno è in possesso di *soft skills* e queste competenze possono essere comprese,

©Anicia Editore

QTimes – webmagazine

Anno XV - n. 2, 2023

[www.qtimes.it](http://www.qtimes.it)

doi: 10.14668/QTimes\_15222

valutate e accresciute con i metodi adeguati; sono legate alle performance lavorative (Capatina et al., 2018) e riguardano il percorso di crescita e di formazione del lavoratore sul luogo di lavoro (Cegolon, 2020, pp. 22-25). Tra fattori personali e performance c'è una circolarità: una modalità di azione può contribuire a raggiungere maggiori performance e tale modalità può essere fortemente condizionata dalla *soft skill* correlata (Macheda, 2020).

Ma se le *soft skills*, notoriamente, si apprendono in maniera tacita, informalmente, esiste un percorso per la loro esatta acquisizione? Una via, quella che in tal caso si è indagata, è proprio quella dei Serious Game, che, giusto ribadirlo, possono risultare utili a tal fine dall'infanzia fino alla terza età, perfino per promuovere l'interesse verso determinate discipline o attività (Balzano & Beneventi, 2022).

Premesso tutto ciò si rilevano, dall'indagine svolta, alcuni aspetti che hanno confermato l'ipotesi iniziale:

- esiste una valenza formativa implicita (di certo) ed esplicita (talvolta) nei SG;
- l'utilità conclamata dei SG (nelle narrazioni e nei vissuti degli intervistati);
- ad ogni livello, in ogni ruolo lavorativo, nel comparto digital SaaS si utilizzano SG;
- l'uso di SG promuove, migliora, consolida determinate *soft skills* ma anche semplici abilità strategiche e di problem solving;
- non possiamo più parlare di giochi per bambini e giochi per gli adulti ma di giochi per ogni età (*long life playing*).

Alla luce della recente digitalizzazione che il PNRR Istruzione renderà possibile all'interno delle scuole e all'accesso a risorse formative nuove, tra cui il mondo del gaming e i metaversi educativi, parallelamente, sarebbe opportuno riflettere sulla necessità di pensare ai SG quali strumenti di formazione (non formale) da introdurre nei contesti lavorativi di ogni tipologia, non solo digital o tecnologici (Hummel et al., 2017).

Se le *hard skills* sono essenziali per svolgere un determinato lavoro, quelle “soffici” rappresentano il valore aggiunto da un lato e quel che manca dall'altro; questo vale per moltissimi lavoratori, tanto del settore digital quanto dei classici settori lavorativi (post-fordisti).

«Le *soft skills* rappresentano una combinazione dinamica di abilità cognitive, metacognitive, interpersonali, intellettuali e competenze pratiche. Le *soft skills* aiutano le persone ad adattarsi e ad affrontare efficacemente le sfide della loro vita professionale e quotidiana. Per questo motivo si opera una distinzione tra *hard skills*, ossia le conoscenze e competenze tecniche necessarie per compiere un determinato lavoro, e *soft skills*, le caratteristiche personali e relazionali che un individuo possiede» (Costa, 2019, p. 105). Il premio Nobel per l'Economia James J. Heckman ricorda che le «*soft skills* sono tratti personali, obiettivi, motivazioni e preferenze che sono ritenute importanti nel mercato del lavoro, ma anche a scuola e in altri ambiti. Le *soft skills* sono predittive di successo nella vita (Heckman & Kautz, 2012). La loro importanza sta nel fatto che «consentono di interpretare e governare professionalmente e socialmente la complessità emergente della società delle macchine e al contempo rappresentano il pilastro su cui poter costruire, nel luogo termine, competenze più complesse in grado di generare effettivamente innovazione. Le *soft skills* sono in questa prospettiva una prestanza, ovvero una capacità di realizzare le proprie intenzioni mettendola in pratica con abilità che non comportino l'uso di tecniche o, comunque, di saperi deterministici» (Costa, 2019, p. 105).

L'interesse pedagogico, che in queste pagine è circoscritto all'ambito lavorativo, può altresì conoscere un sentiero di espansione: «il legame tra le *soft skills* e l'apprendimento per tutta la vita in chiave capacitativa e agentiva del lavoratore/cittadino trova una sintesi prospettica nelle cosiddette *life skills*» (Ivi, p. 106).

## 7. Conclusioni, oltre la ricerca

Le *soft skills* sono al centro del dibattito pedagogico contemporaneo quando si parla di formazione. Questo può considerarsi «nella sostanza il riconoscimento tardivo di una saggezza pedagogica che i teorici della formazione prima maniera pensavano di poter snobbare in nome di un pragmatismo proiettato su obiettivi mirati e a breve termine» (Cegolon, 2023, p. 115).

Che sia scuola, formazione o apprendimento informale, come potrebbe essere per i SG, il tema delle “capacità soffici” è quantomai trasversale e interessante se pensato non in opposizione alle *hard skills* ma se immaginato parte di una formazione integrale della persona che deve aprire il più possibile il suo sguardo. Nei fatti gli imprenditori hanno detto implicitamente questo: “sì” ai SG e “sì” a tutto ciò che può promuovere, implicitamente o intenzionalmente, quelle competenze trasversali che diventano sempre più importanti quanto più il lavoro si distanzia dalla ripetitività della catena di montaggio. Proprio quest'ultimo modello è destinato via via a scomparire e, dunque, anche l'evolversi delle tipologie, dei contesti lavorativi, conferma il ruolo strategico di quegli strumenti in grado di fornire nuove ed altre *soft skills*.

### Riferimenti bibliografici:

- Alessandrini, G. (Eds) (2018). *Atlante di pedagogia del lavoro*. Milano: Franco Angeli.
- Balzano G. (2011). *Educazione, lavoro, impresa. Quale legame*. Roma: Armando Editore.
- Balzano G., Beneventi S. (2022). Musica, gioco e apprendimento. Approcci alternativi alle attività nelle secondarie di primo grado a indirizzo musicale. *Nuova Secondaria*, 40(2), 304-310.
- Biasin C. & Chianese G. (2022). *Apprendere in età adulta. Modelli teorici e operativi*. Milano: Mondadori Università.
- Capatina A., Bleoju G., Rancati E., Hoareau E. (2018). Tracking precursors of learning analytics over serious game team performance ranking. *Behaviour & Information Technology*, (37)10-11, pp. 1008-1020.
- Cegolon A. (2020). *Lavoro e pedagogia del lavoro. Origine, sviluppo, prospettive*. Roma: Studium.
- Cegolon A. (2023). Soft skills e cultura generale. *Form@re. Open Journal per la formazione in rete*, (23)1, 112-122.
- Chianese G. (2017). *Costruzione del profilo professionale. Pratiche narrative e riflessive*. Milano: Franco Angeli.
- Cook D. (2020). *The global remote work revolution and the future of work*. In J. Liebowitz (Ed.). *The business of pandemics: The COVID-19 story* (pp. 143–166). Boca Raton (USA): Auerbach Publications.
- Cook D. (2023). What is a digital nomad? Definition and taxonomy in the era of mainstream remote work, *World Leisure Journal*, <https://doi.org/10.1080/16078055.2023.2190608>.
- Costa M. (2011). *Pedagogia del lavoro e contesti di innovazione*. Milano: FrancoAngeli.

- Costa M. (2019). *Formatività e lavoro nella società delle macchine intelligenti. Il talento tra robot, i.a. ed ecosistemi digitali del lavoro*. Milano: Franco Angeli.
- Heckman J., Kautz T. (2012). Hard evidence on soft skills. *Labour Economics*, (19)4, pp. 451-464.
- Hummel H. G. K., Joosten-ten Brinke D., Nadolski R. J., Baartman L. K. J. (2017). Content validity of game-based assessment: case study of a serious game for ICT managers in training. *Technology, Pedagogy and Education*, (26)2, pp. 225-240.
- Limone P. & Marocco D. (2022). Introduzione. *Nuova Secondaria*, 40(2), pp. 151-156.
- Macheda D. (2020). *Social Recruiting, Soft Skills e Neuroscienze: Criteri e strumenti per la selezione del personale*. Arezzo: Edizione CUI.
- Mannese E. (2019). *L'orientamento efficace. Per una pedagogia del lavoro e delle organizzazioni*. Milano: Franco Angeli.
- Papastergiou M. (2009). Digital game-based learning in high school computer science education: Impact on educational effectiveness and student motivation. *Computers & Education*, 52(1), pp. 1-12.
- Pellerey M. (2017). *Soft skill e orientamento professionale*. Roma: CNOS-FAP.
- Putra C.A. (2018). *Enhanced learning outcomes using interactive edutainment learning method*. «Proceedings International Conference Bksptis».
- Sailer M. & Homner L. (2020). The gamification of learning: A meta-analysis. *Educational Psychology Review*, 32(1), pp. 77-112.
- Sedano C. Islas; Carvalho M.B., Secco N., Longstreet C. Shaun (2013). *Collaborative and Cooperative Games: Facts and Assumptions*. Center for Teaching and Learning Research and Publications. 14. in: [https://epublications.marquette.edu/ctl\\_leadership/14](https://epublications.marquette.edu/ctl_leadership/14)
- Susarla A., Barua A. & Whinston A.B. (2010). Multitask Agency, Modular Architecture, and Task Disaggregation in SaaS, *Journal of Management Information Systems*, (26)4, 87-118.
- Vittadini G. (2016). *Introduzione*. In Heckman J., Kautz T. *Formazione e valutazione del capitale umano*. Bologna: Il Mulino.
- Wajcman J. (2018). Digital technology, work extension and the acceleration society. *German Journal of Human Resource Management: Zeitschrift Für Personalforschung*, 32(3-4), 168–176. <https://doi.org/10.1177/2397002218775930>
- Wimmer A., Buzady Z., Csesznak A., Szentesi P. (2022). Intuitive and analytical decision-making skills analysed through a flow developing serious game. *Journal of Decision Systems*, (31)1, pp. 4-17.
- Yiannakoulis N., Gordon J. N., Connor Darlington J. (2020). The decision game: a serious game approach to understanding environmental risk management decisions. *Journal of Risk Research*, (23)1, pp. 81-94.