



Treinamento de simulação no mundo virtual prepara guardas reais na fronteira dos EUA com o Canadá: Faculdade Loyalist no Second Life



“A aprendizagem nesses espaços é incrível e um aumento de 30% em aprovações é incomparável”.

— Ken Hudson, diretor-gerente, Centro de Criação do Mundo Virtual, Faculdade Loyalist

“A Faculdade Loyalist acredita firmemente que se não fosse pelo Second Life, não estaríamos envolvidos em mundos virtuais. A aprendizagem nesses espaços é incrível e um aumento de 30% em aprovações é incomparável”.

—Ken Hudson, diretor-gerente, Centro de Criação do Mundo Virtual, Faculdade Loyalist

Resumo executivo:

Antes de 11 de setembro de 2001, os alunos da Alfândega e Imigração da Faculdade Loyalist passavam três semanas acompanhando de perto guardas de fronteira para vivenciar a rotina diária de seu futuro trabalho. No entanto, após o 11 de setembro, isso não era mais permitido. O treinamento foi negativamente afetado até que o diretor de tecnologia educacional da Faculdade Loyalist criou uma simulação virtual de travessia de fronteira no Second Life para os alunos da faculdade. Os resultados incríveis obtidos com o programa de treinamento e simulação levaram à melhoria das notas dos alunos nos testes de habilidades críticas, levando o percentual de aprovação de 56% em 2007 para 95% ao fim de 2008, depois da implantação da simulação. O êxito do programa estimulou mais de 650 alunos e 8 docentes a explorar o Second Life para diversas finalidades. Isso também gerou tanto interesse e demanda de outras instituições de ensino que a Loyalist estabeleceu um centro de criação virtual para empregar ex-alunos com experiência em sala de aula no Second Life para desenvolver novos ambientes de aprendizado virtuais.



O Second Life inspira o incipiente Departamento de Tecnologia da Faculdade Loyalist

A Loyalist é uma faculdade pública de médio porte situada em um ambiente rural a aproximadamente 200 quilômetros a leste de Toronto, Ontário, no Canadá. Foi lá que a experiência de Ken Hudson no Second Life começou, no outono de 2006,



“Mesmo tendo sido oficial dos Serviços de Fronteira por 28 anos, senti a mesma ansiedade ao fazer a travessia da fronteira virtual que senti há 28 anos. Essa experiência me fez crer que trabalhar no Second Life foi muito real.”

—Kathryn deGast-Kennedy, professora e coordenadora do programa de Serviços Alfandegários e de Fronteira na Faculdade Loyalist

três meses depois de começar a trabalhar como chefe de Tecnologia Educacional da Loyalist. Antes de ingressar na equipe de funcionários da Loyalist, Hudson foi consultor freelance de mídia estratégica em busca de novas tecnologias e já tinha ouvido falar do Second Life como sendo um ambiente online progressivo. Ele ingressou na Faculdade Loyalist com a meta de “entrar e fazer mudanças, para liderar a organização no esforço de implantar a educação mediada por tecnologia e de alcançar isso rapidamente.”

Hudson logo aprendeu a navegar e a se comunicar no Second Life e começou a investigar como o mundo virtual estava sendo usado para a educação. Um dia Hudson notou que estava acontecendo uma aula de CyberOne da Universidade Harvard. Ele passou no seu campus do Second Life e encontrou dez alunos conversando sobre um dilema: eles

precisavam de uma pessoa criativa para ajudá-los a criar a arte-final do seu projeto. Um dos requisitos do projeto de aula era engajar a comunidade do Second Life para preencher as habilidades ausentes na sua equipe principal. Como designer, Hudson ficou intrigado pelo conceito de protótipo virtual e se ofereceu a ajudar. Sua participação nesse projeto de seis semanas o levou a descobrir recursos que beneficiaram diretamente a Faculdade Loyalist e acabou o ajudando a formar seu futuro programa no Second Life.

Alunos dos serviços de fronteira prontos para a ação

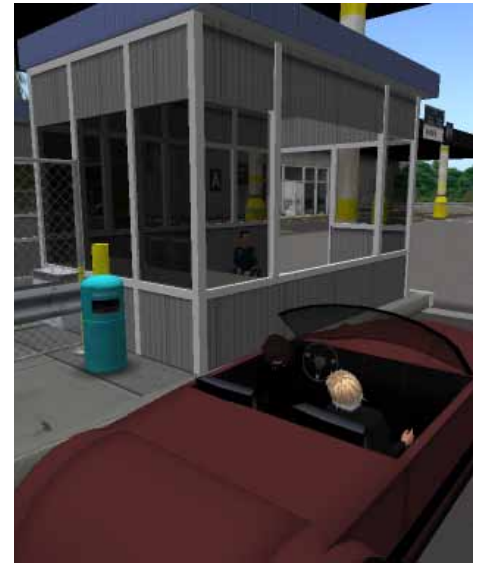
Depois de sua experiência animadora com o projeto de Harvard, Hudson começou a buscar programas da Loyalist que poderiam se beneficiar de um recurso de treinamento e simulação no Second Life. Kathryn deGast-Kennedy é professora e coordenadora do programa de Serviços Alfandegários e de Fronteira na Faculdade Loyalist. Quando Hudson abordou sobre a criação de uma simulação para a sua turma, ela ficou “entusiasmada com a ideia de incorporar tecnologia” na sua sala de aula.

A simulação realista de interações reais de fronteira ofereceu uma solução muito necessária para os alunos da turma deGast Kennedy. Antes do 11 de setembro, os alunos tinham que passar três semanas observando de perto o trabalho de um agente canadense de imigração/alfândega. O nível mais elevado de preocupações com a segurança agora



impedem que pessoas não autorizadas trabalhem na fronteira. Assim, o treinamento prático havia acabado. Quando os alunos voltaram a um ambiente de sala de aula tradicional para desempenhar os mesmos papéis do exercício prático, os exercícios não foram eficazes.

O Second Life oferece aos alunos uma experiência prática mais realista e envolvente que qualquer ambiente de sala de aula pode fornecer. “Os estudantes



Life como sua melhor oportunidade de aprender e desenvolver habilidades necessárias que poderiam não receber até realmente estarem trabalhando.

“Isso comprova o poder da aprendizagem contextual”, disse deGast-Kennedy, “e a sensação efetivamente praticar



têm a oportunidade de se tornar mais bem equipados para lidar com situações reais e tomar decisões mais adequadas em assuntos urgentes, porque o Second Life é uma ferramenta por meio da qual eles podem desenvolver essas habilidades em um ambiente seguro e real, ainda que virtual”, disse deGast-Kennedy.

A taxa de aprovação na turma foi de 56% em 2007 para 93% ao fim de 2008. A professora deGast-Kennedy disse que “os resultados superaram minhas expectativas mais otimistas. Os estudantes, mesmo aqueles que a princípio não acreditavam no novo método, agora aprovam-no totalmente.” Todos eles consideraram o programa do Second



esse tipo de coisa. O resultado foi uma experiência de aprendizagem mais profunda para quem participou da experiência do Second Life. Mesmo tendo sido oficial dos Serviços de Fronteira por 28 anos, senti a mesma ansiedade ao fazer a travessia da fronteira virtual



“Os resultados superaram minhas expectativas mais otimistas. Os estudantes, mesmo aqueles que a princípio não acreditavam no novo método, agora aprovam-no totalmente.”

—Kathryn deGast-Kennedy, professora e coordenadora do programa de Serviços Alfandegários e de Fronteira na Faculdade Loyalist

que senti há 28 anos. Essa experiência me fez crer que trabalhar no Second Life foi muito real. Antes do Second Life, eu tinha usado apenas exercícios de desempenho de papéis em sala de aula. Rapidamente se tornou evidente que comparar o desempenhos de papéis com o Second Life era como comparar maçãs a laranjas”.

deGast-Kennedy já vê outros usos para o espaço, à medida que o programa se expande para incluir busca de veículos, micro expressões para ensinar os recrutas a buscar pequenos indícios de problemas, o gerenciamento de conflitos e a solução de disputas.

desempenhando um agente de fronteira no Second Life.

Alguns alunos passeiam pela fronteira como civis, enquanto outros desempenham o papel de agentes de fronteira validando identificações em registros e realizando entrevistas. Um script do Second Life gera informações sobre a placa virtual dos carros que passam pela fronteira e as replica na cabine do guarda. Problemas estatisticamente relevantes são programados para aparecer na estação do guarda — como podem acontecer no mundo real — por exemplo, registros de má condução de veículos, avisos de veículos roubados ou outros problemas graves. Cerca



A simulação virtual parece real e apresenta resultados

O treinamento de simulação do treinamento de alfândega e imigração da Loyalist no Second Life inclui uma versão simplificada do ambiente de fronteira de Thousand Islands, Ontário/Watertown e Nova York. A experiência de treinamento virtual foi acrescentada ao currículo para substituir a experiência de fronteira física cancelada depois do 11 de setembro. Muitos alunos do programa de alfândega e imigração tentam carreiras no CBSA, após obterem sua primeira experiência

de 5% das placas de automóveis estão programadas para gerar uma mensagem de alerta no monitor da cabine, de acordo com a probabilidade estatística comum em travessias de fronteira reais.

Na simulação, os alunos são colocados em um ambiente realista, ideal para exigir que improvisem e pensem por conta própria — do mesmo modo como precisam fazer na travessia de fronteira real. “Por ser uma improvisação”, disse Hudson, “os alunos não sabem o que esperar”. Por exemplo, para surpreender os guardas, os alunos que desempenham o papel de



civis atravessando a fronteira podem trazer contrabando nos seus veículos virtuais para ver se os guardas descobrirão o problema e saberão como reagir. Eles também podem intencionalmente dar respostas pouco convincentes ou inconsistentes durante a entrevista que possam levar a interações mais complexas e a buscas no veículo.

Desde o lançamento do programa de serviços de alfândega do Second Life na Faculdade Loyalist, em janeiro de 2007, Hudson e seus colegas ficaram agradavelmente surpresos e impressionados com os resultados. Os alunos que completam o programa têm uma taxa de aprovação 39% superior nos testes que aqueles que não concluíram as sessões práticas virtuais. Eles também obtêm notas melhores — aproximadamente 30% mais altas que seus colegas que recebem treinamento tradicional em sala de aula —, particularmente nas áreas: saudação bilíngue, perguntas obrigatórias, avaliação de status de residência e profissionalismo geral.

Links

Para visitar a Faculdade Loyalist no mundo virtual:

<http://slurl.com/secondlife/Loyalist%20College/90/105/56/>

Para ler o artigo da Faculdade Loyalist sobre sua simulação de fronteira canadense como publicada na edição sobre “Pedagogia, educação e inovação nos mundos virtuais em 3D”, do Journal of Virtual Worlds Research, acesse:

<https://journals.tdl.org/jvwr/article/view/374/449>

Para saber mais sobre a Faculdade Loyalist:

<http://www.loyalistcollege.com/>

O sucesso no Second Life inspira o centro de criação de mundo virtual da Faculdade Loyalist

Desde que Hudson iniciou a presença da Loyalist no Second Life em 2006, a instalação recebeu mais de 650 alunos e 8 docentes para vários eventos e programas, não apenas o programa de fronteira canadense.

Com base no êxito do programa de fronteira canadense, a Faculdade Loyalist fundou o Centro de Criação do Mundo Virtual para desenvolver todos os conteúdos do mundo virtual da Faculdade Loyalist. Ela também cria ambientes no Second Life para clientes em educação, empresas e governo.

Na verdade, a demanda interna por participação no Second Life superou a capacidade do Centro de Criação Virtual de continuar a estimular vários formandos da Loyalist a se tornar funcionários do Centro.

“É incrível e inédito”, disse Hudson. “Nenhum acréscimo tecnológico jamais causou um impacto positivo tão grande nas notas na faculdade. As ferramentas acessíveis do Second Life nos permitiram explorar aplicações potenciais para educação. A Faculdade Loyalist acredita firmemente que se não fosse pelo Second Life, não estaríamos envolvidos em mundos virtuais. A aprendizagem nesses espaços é incrível e um aumento de 30% em aprovações é incomparável”.



O governo aproveita a dica do sucesso da simulação de treinamento

O êxito da Loyalist em treinar seus alunos de estudos jurídicos no Second Life ganhou a atenção da CBSA (agência de serviços de fronteira canadense). Hudson conheceu um agente de treinamento da CBSA entusiasmado com a possibilidade de treinamento no mundo virtual para recrutas de agente de fronteira e alertou a agência a respeito do potencial do treinamento em mundo virtual. Desde então, o Centro de Criação Virtual da Loyalist criou uma simulação piloto de fronteira para a CBSA que está produzindo excelentes resultados na manutenção do registro de êxito da própria Loyalist. Até agora a CBSA está animada com os resultados e está considerando maneiras de obter o máximo do treinamento no mundo virtual.

Sobre o Second Life e a Linden Lab

Desenvolvido e lançado pela Linden Lab em 2003, o Second Life é o líder mundial em ambientes virtuais 3D. Ele permite que os usuários – conhecidos como residentes – criem conteúdo, interajam uns com os outros, estabeleçam empresas, colaborem e se eduquem. Com uma próspera economia interna, com mais de US\$ 360 milhões em transações entre usuários em 2008 e uma ampla base de usuários que inclui consumidores, educadores, pesquisadores médicos e até grandes empresas, o Second Life se tornou um dos maiores hubs de UCG (conteúdo gerado por usuários) no mundo.

Fundada em 1999 pelo presidente do conselho administrativo, Philip Rosedale, e sediada em San Francisco, a Linden Lab desenvolve tecnologias revolucionárias e envolventes que modificam a maneira como as pessoas se comunicam, interagem, aprendem e criam. A Linden Lab é uma lucrativa empresa de capital fechado comandada por Mark Kingdon, CEO, e conta com mais de 300 funcionários nos Estados Unidos, na Europa e na Ásia.

Linden Lab

945 Battery Street
San Francisco, CA 94111
EUA

Para obter mais informações

Visite nosso site:

<http://work.secondlife.com/pt-PT/>

Visite nossa loja de terrenos:

<http://secondlife.com/land/>

Visite nossos blogs:

[http://blogs.secondlife.com/
community/learninginworld](http://blogs.secondlife.com/community/learninginworld)

Siga-nos no Twitter:

<http://twitter.com/learninginworld>

<http://twitter.com/clauidialinden>

Email: business@lindenlab.com

Copyright © 2009 Linden Research, Inc. Todos os direitos reservados.
Linden Lab, Second Life, Second Life Grid e os logotipos do Second Life e da Linden Lab são marcas registradas de Linden Research, Inc.