

SPECIALE

Nuove tecnologie per la formazione Come coinvolgere le persone

Elisa Marasca

La digitalizzazione è ormai entrata a pieno titolo in tutti i campi della vita professionale, compreso quello della formazione. In questo ambito, gli strumenti tecnologici possono essere d'aiuto alle aziende, ai formatori e ai dipendenti stessi per generare più engagement e per ottenere risultati di apprendimento immediati. Otto manager del settore ci hanno parlato della loro visione sull'utilizzo di nuove tecnologie per la formazione, dei vantaggi e delle sfide del prossimo futuro in questo settore.

La formazione sta subendo profonde trasformazioni legate ai cambiamenti normativi in materia e alle moderne tecnologie in uso. In particolare, il digitale ha generato nuove occasioni di formazione, modificando l'essenza dell'aula tradizionale e talvolta rendendola uno strumento non più idoneo per lo sviluppo delle competenze. Nell'ambito della digitalizzazione, le persone sono sempre più al centro dell'attenzione delle aziende che producono strumenti per la formazione e che stanno spostando il loro focus sull'utente finale e i suoi bisogni. Per esempio, oggi un dipendente di un'azienda può frequentare un corso in mobilità dal suo smartphone o proporre lui stesso contenuti, condividerli con i colleghi in tempo reale o modificarli in base alle sue esigenze, in un'ottica *user friendly*. Le tecnologie che negli ultimi anni sono state utilizzate nella formazione – come le lavagne digitali, i simulatori o le piattaforme digitali – stanno diventando più interattive e più facili da usare.

Persone&Conoscenze ne ha parlato con i rappresentanti di alcuni player del mercato: Zucchetti, Talentia, Workday, Teleskill e isapiens ci hanno raccontato le novità in ambito elearning, mentre Epson ci ha parlato di una nuova concezione di didattica digitale. Infine, Fenio e Whappy si sono focalizzate sui vantaggi della gamification in ambito formativo.

Un modulo integrato per un monitoraggio completo

In ambito elearning, Zucchetti propone un modulo di gestione della formazione utile al Direttore del Personale per organizzare le attività formative e comprendere lo studio dei fabbisogni formativi, delle competenze dell'azienda e l'analisi dei risultati. "Se un'azienda gestisce la formazione con uno strumento informatico ha importanti vantaggi", afferma **Andrea Sabattini, Product Manager 'Risorse Umane' di Zucchetti**. "Su tutti l'analisi dei dati, ormai preziosissimi, che altrimenti non si potrebbe fare". Il modulo proposto dall'azienda utilizza l'Intelligenza Artificiale per visionare la crescita delle competenze e monitorarla. Dal punto di vista organizzativo i benefici sono ancora più grandi, perché si potrà calcolare anche il costo indiretto della formazione quando un dipendente segue un corso, dato che le paghe sono integrate nello stesso sistema. "Analizzare queste informazioni senza strumenti informatici è quasi impossibile", sottolinea Sabattini.

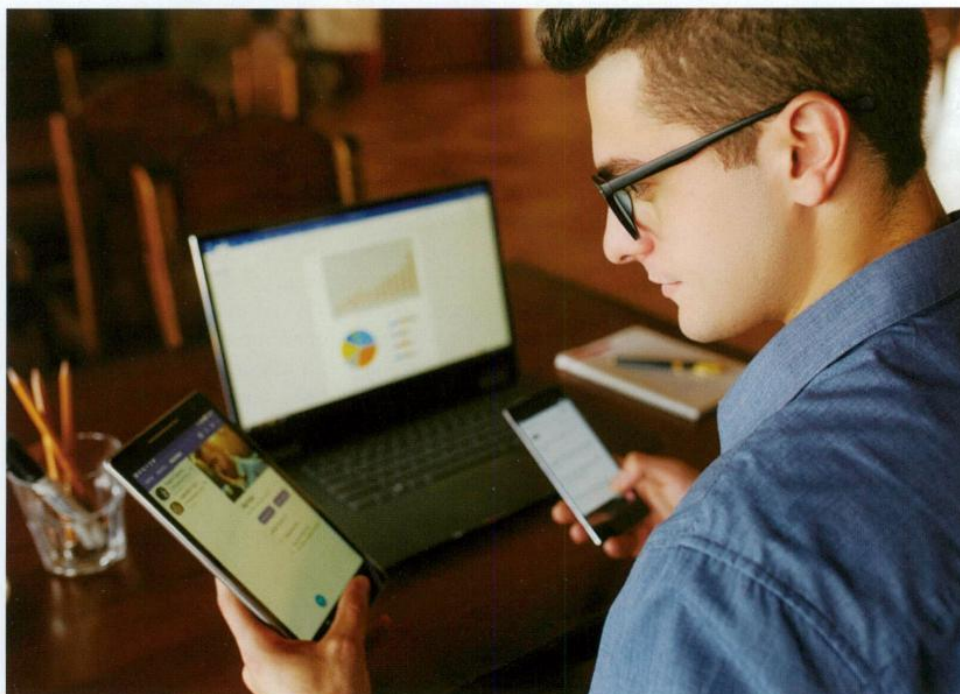
Negli ultimi anni sono state proposte anche due nuove risorse: il microlearning e la *gamification*. "Nello specifico, si tratta di fornire formazione con corsi molto brevi e in ambito *game*: nel momento in cui si acquisisce una pillola formativa si accumulano punti monitorati dal sistema. Quest'ultimo stila una classifica tra le persone formate, che poi vincono premi. Inoltre, stiamo lavorando alla creazione di una piattaforma standard che si possa integrare anche con programmi già presenti nelle aziende che scelgono Zucchetti".

Formazione in mobilità, seguendo le esigenze dell'utente

Talentia Learning abilita invece a sviluppare le competenze in modalità multidevice, mobile e collaborativa, tramite l'apprendimento a distanza (elearning, lezioni virtuali), in aula o in mobilità.



Andrea Sabattini,
Product Manager
'Risorse Umane'
di Zucchetti



“Negli ultimi anni stiamo puntando a un maggior coinvolgimento dei dipendenti e a una formazione destrutturata e fruibile, in linea con quello che accade nel mondo quotidiano, continuamente connesso”, spiega **Fabio Cardilli, Product Manager HCM di Talentia Software**. “Questo, nel mondo della formazione, si traduce nella possibilità di accedere alle risorse formative direttamente da un portale online o dallo smartphone tramite la nostra App nativa, quando e dove si vuole”. Si tratta del microlearning, cioè pillole formative per i dipendenti composti da video o articoli *ad hoc*. Questa soluzione è pensata per chi lavora in Smart working o in realtà di Retail.

Un altro aspetto fondamentale del software è l'interazione tra le varie componenti: c'è una suite per la gestione completa del capitale umano, con integrazioni naturali tra i vari moduli. In particolare, la formazione riceve input dal mondo della valutazione delle performance, in modo tale da profilare in modo intelligente il percorso ideale di ogni dipendente. Nel mondo amministrativo, dove la formazione è obbligatoria e legata ad alcune certificazioni, avere una suite realmente integrata consente al reparto HR di ricevere notifiche sulla scadenza di una certificazione, suggerimenti di iniziative o altre informazioni utili contenute nel Database del sistema.

“La prossima frontiera a cui stiamo già lavorando è l'assistente virtuale, che ormai nel mondo consumer è diventato realtà”, racconta Cardilli. L'idea è quella di sviluppare un assistente virtuale che possa sostenere il dipendente, ma anche la parte di back office, suggerendo dei percorsi formativi adatti in un'ottica *user friendly*. L'esigenza è che il software ‘rifletta’ nelle sue modalità d'interazione ciò che le persone sono abituate a trovare al di fuori della sfera lavorativa.

Condivisione di competenze e risorse

Sempre in ambito elearning, Workday Learning permette ai clienti di offrire corsi di formazione online, di persona o misti. I corsi presentano diversi format: video, webinar, documenti, elearning, sessione tenuta dal formatore. “Chi si occupa di formazione utilizza i dati lavorativi dei dipendenti che sono nella piattaforma per creare campagne o organizzare corsi in base alle esigenze di ciascun gruppo. Poi, i clienti possono sfruttare le capacità analitiche e di report di **Workday** per verificare l'efficacia dei corsi di formazione e condividere con i manager le dashboard con i risultati raggiunti”, spiega **Sabine Hagège, Director WFM Product Strategy di Workday**.

I dipendenti sono liberi di condividere le loro competenze, usando video, mentre i



Fabio Cardilli, Product Manager HCM di Talentia Software



Sabine Hagège, Director WFM Product Strategy di Workday



formatori possono vedere e approvare questi contenuti prima che siano disponibili a tutti i colleghi. Si possono anche inserire quiz e domande per ricevere subito feedback dallo staff e garantire un'esperienza più interattiva. L'accesso ai contenuti di Digital learning è libero, a ogni ora e con qualsiasi strumento, compresi smartphone e tablet. In pratica, si può costruire il proprio percorso di apprendimento, calendarizzare le lezioni e guardarle nel momento più opportuno.

È possibile personalizzare le preferenze di apprendimento e ottenere suggerimenti appositi, basati anche sui rating degli altri dipendenti. "La piattaforma consente ai lavoratori di sviluppare nuove skill che corrispondono ai loro interessi e che li potranno anche condurre verso nuovi ruoli", aggiunge Hagège.



Emanuele Pucci,
Founder & CEO
di Teleskill

Una piattaforma personalizzabile e innovativa

Teleskill si occupa di formazione elearning, affiancando alla fornitura dei software un team di esperienza nell'assistenza e consulenza alla gestione di progetti formativi. "Le nostre soluzioni sono tutte proprietarie e garantiscono quindi la massima possibilità di integrazione e personalizzazione ai desideri specifici di ogni azienda o ente di formazione", afferma Emanuele Pucci, Founder & CEO di Teleskill. L'offerta comprende una piattaforma elearning, chiamata Web Academy e ideata per creare un ambiente aziendale che contenga tutto il know how dell'impresa: formazione, informazione, collaborazione, *gamification*, monitoraggio e archiviazione. Integrato con la Web



Michelangelo Ferraro,
CEO di isapiens

Academy c'è il software proprietario Teleskill Live per realizzare webinar, interamente Web-based, che non richiede quindi installazioni e opera da qualunque dispositivo, anche mobile. Questi prodotti possono essere utilizzati insieme al servizio Training Angel, un consulente interamente dedicato al progetto formativo in ogni momento.

Teleskill ha poi sviluppato con l'Università La Sapienza di Roma una soluzione proprietaria di riconoscimento biometrico-facciale, denominata Teleskill LP-Bio: questo sistema integrato in tutti i software descritti precedentemente, unito al tracciamento dei dati, all'erogazione di sondaggi e questionari, offre la certezza di chi ha ricevuto la formazione e del risultato ottenuto. "Nel caso del brevetto per il webinar certificato abbiamo notato che, in epoca di *fake learning*, la validazione e la certificazione dei risultati ottenuti dal discente sono caratteristiche sempre più richieste", racconta Pucci. "Abbiamo quindi integrato il software di riconoscimento biometrico, il monitoraggio della partecipazione al corso, dei test e degli obiettivi raggiunti trasformandoli in Blockchain, ottenendo un prodotto che ha pochi concorrenti oggi nel settore".

La nuova generazione di blended learning

L'AliveLearning, innovativa metodologia formativa proposta da isapiens, risponde, invece, a un dato di fatto: per ragioni differenti, sia la formazione d'aula sia l'elearning sono diventati obsoleti nell'offrire esperienze d'apprendimento efficaci e sostenibili.

Nell'AliveLearning i benefici di una formazione guidata da un esperto si sommano alle potenzialità offerte da una specifica tecnologia digitale, a vantaggio degli utenti e delle loro peculiari esigenze d'apprendimento.

"Nelle nostre soluzioni il formatore ha una parte attiva quanto l'utente e, quest'ultimo, non trova più cataloghi di contenuti ma esperti che offrono esperienze di sviluppo professionale: è una formazione soprattutto *on the job*", spiega Michelangelo Ferraro, CEO di isapiens. "Ecco perché abbiamo scelto il nome Alive", aggiunge.

Ma come funziona? L'esperto, sulla base dei Kpi individuati, definisce una serie di attività che l'utente può gestire in autonomia da Pc, tablet o smartphone, monitora e commenta i contributi condivisi, propone momenti di applicazione pratica (*on the job*)



e meeting 'live' nei quali fornire feedback su quanto messo in campo dalle persone. Tutto questo con l'ausilio di una tecnologia *ad hoc* sempre più focalizzata sull'esperienza formativa delle persone e meno sull'erogazione di contenuti, così è possibile avere una formazione dove 'reale' e digitale si integrano. Oggi esistono pochi player al mondo *'blended learning native'* come isapiens. È una trasformazione che produce benefici per diversi stakeholder: dall'utente finale alle funzioni HR. Queste ultime, in particolare, sono supportate nell'offrire una formazione più sostenibile, a basso impatto organizzativo, scalabile su grandi numeri, innovativa.

Rendere l'esperienza di apprendimento più attiva

Epson è fornitore di videoproiettori, sia interattivi sia standard, per la formazione. L'azienda sta focalizzando gli investimenti in quelli interattivi, dove l'azione si può svolgere sia con il dito sia con la penna. In questo modo, a videoproiettore acceso e con sensori installati, qualsiasi superficie può diventare smart (il muro, il tavolo, la lavagna). Lo strumento viene utilizzato nelle scuole, nelle università, negli uffici e in ambiti in cui ci sia bisogno di mostrare immagini di una grandezza significativa e di lavorare in gruppo, perché sia il formatore sia gli utenti possono interagire in vari modi. Una delle funzioni del proiettore è quella di memorizzare ciò che si scrive sulla superficie e inviarlo via email agli altri partecipanti del corso o a una stampante collegata. Ci si può anche connettere al videoproiettore attraverso smartphone o Pc in tempo reale: quindi, durante una riunione, più persone possono condividere e proiettare il contenuto del proprio dispositivo.

"Nel 2018 un nostro rivenditore ci ha segnalato l'esistenza di classi interattive al MIP (School of Management del Politecnico di Milano), che abbiamo poi visitato", racconta **Carla Conca, Business Manager, Business Imaging e Visual Instruments di Epson Italia**. "L'idea da sviluppare con la nostra azienda era quella di progettare un'aula appositamente per workshop e lavori di gruppo, in un'ottica di didattica digitale, con le quattro pareti interattive realizzate da coppie di videoproiettori: l'inaugurazione di questa 'smart classroom' è avvenuta a inizio ottobre 2019", aggiunge Conca. Le persone che hanno utilizzato questo 'ambiente' hanno apprezzato la possibilità di condivisione dei



contenuti, l'ampiezza delle superfici creative e la semplicità di utilizzo degli strumenti.

"Il successo di queste installazioni, infatti, dipende non soltanto dal prodotto che si vede, ma anche da tutto lo studio che c'è dietro, cioè la creazione di un sistema integrato che permetta di prevedere tutte le possibili situazioni, anche problematiche, che dovrà affrontare il prodotto". La facilità di utilizzo per l'utente è comunque imprescindibile: l'utilizzatore finale è sempre posto al centro e, l'esperienza d'uso dev'essere sempre il più intuitiva possibile. A tal proposito, Epson ha recentemente annunciato il lancio di un videoproiettore interattivo di nuova generazione con tecnologia laser, che non ha più i limiti del videoproiettore classico, come la lampada che si consuma o la manutenzione dei filtri, o il settaggio dei sensori touchscreen. È una macchina pensata per essere installata e utilizzata, senza preoccuparsi della manutenzione, e ha un'aspettativa di vita simile al monitor a cristalli liquidi. I miglioramenti inseriti permettono un utilizzo più veloce, come l'autocalibrazione e il settaggio di molti elementi, l'adattabilità alla grandezza della superficie su cui è proiettato o la possibilità di connettersi tramite wifi con sistemi da Windows 10 in poi o Android.

Obiettivi e apprendimento nell'era della gamification

Da tempo la *gamification* ha ormai conquistato uno spazio di rilievo nella formazione aziendale. Fenio.it fornisce contenuti digitali per l'elearning, soprattutto per il settore retail. Spazia dalla sicurezza sul lavoro a



Carla Conca, Business Manager, Business Imaging e Visual Instruments di Epson Italia



Massimiliano Fenio,
Founder di Fenio.it

corsi specifici sui prodotti e tutti i contenuti dei corsi sono disponibili online, anche da smartphone, 24 ore al giorno, sette giorni su sette: basta avere una connessione Internet. "L'ambito della *gamification*, soprattutto, è parte integrante del nostro percorso formativo, dato che permette di utilizzare tutti gli strumenti digitali possibili per ricreare situazioni ed elementi mutuati dai giochi e applicarli in ambito formativo", spiega **Massimiliano Fenio, Founder di Fenio.it**. Gli utenti provano quindi minipillole formative, video interattivi con domande e srisposte, simulazioni, foto, audio: un taglio più accattivante per alleggerire qualsiasi materia. "Quando i clienti forniscono un obiettivo, noi costruiamo subito uno storyboard, cioè una sorta di sceneggiatura da seguire per arrivare al risultato, poi cerchiamo gli elementi *ad hoc* e forniamo il pacchetto completo su misura". Le aziende verificano l'apprendimento reale dei fruitori grazie a strumenti appositi progettati da Fenio.it e a percorsi online monitorati, che permettono quindi di valutare subito l'efficacia della formazione in un'ottica di risparmio di tempo.

La richiesta dei clienti nasce dall'esperienza avuta in passato con la formazione in aula, dove non tutti gli allievi apprendono allo stesso modo, minando l'efficacia stessa del corso. "Ogni percorso didattico che offriamo mette al centro l'utente, che non è più un semplice ascoltatore, ma partecipa attivamente ed è coinvolto nelle attività proposte", dice Fenio.

Un percorso non più imposto, ma partecipato

"La nostra filosofia proviene dal mondo del *gaming*, dove niente è imposto e si basa tutto sul 'poter fare' invece del 'dover fare'", spiega **Adriano Gazzerro, Founder di Whappy**, azienda specializzata in soluzioni di *enterprise gamification*. "Con il gioco, il processo della formazione non è più imposto dall'alto, ma è invece generato dal basso, cioè sono i dipendenti che, attivandosi, cominciano a creare conoscenza". Con l'aiuto della tecnologia, le dinamiche che si attivano risultano molto vicine a quelle di causa-effetto che si vedono nei social network: quando arriva una notifica, per esempio, si attiva nel cervello umano uno stimolo positivo, così come nel gioco quando si ricevono premi per le azioni effettuate (il cosiddetto 'rapporto stimolo-rafforzamento').



Adriano Gazzerro,
Founder di Whappy

"Dal semplice *elearning* si sta passando al *learning by gaming*, dove la persona entra in un percorso e ogni volta che supera un livello riceve un *plus*", dice Gazzerro. L'utente non impara solo nuovi contenuti, ma si interfaccia a una nuova piattaforma e cambia le sue abitudini di apprendimento. Ci sono molti esempi di giochi proposti da Whappy, ma uno in particolare è molto simile alla logica di *Blackmirror: Bandersnatch*, un film interattivo della piattaforma Netflix, dove è l'utente a compiere scelte per il protagonista.

Whappy fornisce pillole video di formazione di circa 30 secondi, dove il giocatore o una squadra di giocatori ha varie opzioni: le sue scelte possono essere profilate e portarlo verso altri contenuti *ad hoc*, come un vero gioco di ruolo. In questo modo vengono ricreate varie dinamiche di relazione tra colleghi e rafforzate le capacità come il team building.

Un altro esempio è l'insieme dei task creati per il settore moda: ogni settimana è richiesto di allestire un punto vendita e il processo è un gioco con istruzioni apposite. Inizialmente arriva una notifica quando tutta la merce è in magazzino, poi si deve portare a termine il lavoro entro tre giorni, monitorati in modo da vedere quale team è in vantaggio. Il percorso comprende anche lo scatto di foto delle varie opzioni di allestimento, che poi vengono votate dai colleghi e premiate con un punteggio apposito. All'interno del negozio si può scegliere il proprio avatar in base alle competenze: la libertà di scelta è alla base di tutto l'applicativo.

Le modalità descritte sono *data driven* e non più di semplice lettura dei test formativi, un vantaggio enorme per l'azienda che può accedere a una quantità di informazioni precise, impensabile fino a pochi anni fa, raccolte tramite esperienze reali. "Alcuni nostri clienti usano gli strumenti che forniamo per confrontare le soft skill nei gruppi di lavoro durante il processo formativo o per monitorare la percezione di soddisfazione tra i team, che dà un'idea dell'impatto dell'investimento".

In conclusione, la *gamification*, la Realtà virtuale, la digitalizzazione della didattica, il monitoraggio dei dati di apprendimento e l'interattività sono i temi su cui dovrà riflettere e focalizzarsi il mondo della formazione, in un'ottica di innovazione e semplificazione costanti, con l'obiettivo di avvicinarsi sempre di più alle modalità di interazione delle persone nella vita quotidiana, non solo professionale.