



**Professionisti 4.0**

**Rilevamento delle pratiche digitali  
nei percorsi di qualificazione degli adulti  
Estratto**

# Sommario

Introduzione .....	3
1. Design del sondaggio.....	5
1.1 Obiettivi .....	5
1.2 Strumento.....	5
1.3 Campione di riferimento.....	5
2. Sintesi dei dati.....	8
2.1 Composizione del campione.....	8
2.1.1 Età delle persone in formazione .....	8
2.1.2 Titolo di studio delle persone in formazione.....	9
2.1.3 Strumenti digitali e connettività .....	10
2.1.4 Autonomia nell'uso di strumenti e programmi informatici .....	11
2.2 Strumenti digitali utilizzati nella formazione in presenza (settembre 2019 – marzo 2020).....	12
2.3 Bilancio della formazione in presenza (settembre 2019 – marzo 2020).....	13
2.4 Strumenti e modalità digitali utilizzati durante la formazione a distanza (aprile – giugno 2020, lockdown) .....	14
2.5 Bilancio della formazione a distanza (periodo aprile – giugno 2020, lockdown) .....	15
2.5.1 Attività digitali: interazione con la classe, individualizzazione della formazione e organizzazione personale .....	15
2.5.2 Attività digitali: difficoltà .....	16
2.5.3 Attività digitali: bilancio complessivo dell'esperienza .....	18
2.6 Possibili piste di sviluppo della formazione per la qualificazione degli adulti .....	19
2.6.1 Interesse per la formazione a distanza .....	19
2.6.2 Strumenti e modalità da introdurre/potenziare nella formazione a distanza.....	20
2.6.3 Accorgimenti per promuovere/introdurre in una formazione a distanza .....	21
3. Sintesi e considerazioni .....	23

## Introduzione

Negli ultimi anni il termine digitalizzazione è entrato a far parte del linguaggio comune di ogni giorno, suscitando grande ottimismo in alcuni e molte incertezze e timore in altri. Una cosa è certa, la digitalizzazione non è una tendenza di passaggio, ma avrà un grande impatto sulla vita di ogni singolo individuo, trasformando le abitudini quotidiane, tant'è che alcuni ricercatori parlano già di rivoluzione digitale o di 4a rivoluzione industriale. Nuovi servizi, prodotti, modelli commerciali, processi e strutture lavorative si stanno configurando e imponendo in tutti i settori professionali e nella vita quotidiana; piattaforme digitali, veicoli autonomi, mondi virtuali, robot e stampanti 3D sono solo alcuni esempi di nuove tecnologie già in uso.

Per poter affrontare con competenza questo cambiamento che coinvolge ogni individuo e tutti i settori professionali, anche gli enti formativi dovrebbero essere in grado di comprendere le dimensioni del cambiamento e poter fornire alle persone in formazione le competenze necessarie per affrontarli con successo, facilitandone anche la collocabilità futura (employability).

In questo contesto di grande cambiamento la Divisione della formazione professionale propone il progetto *Professionisti 4.0* specifico per la qualificazione degli adulti. Questo progetto si prefigge di raggiungere tre macro-obiettivi:

- 1) rafforzare i servizi della formazione continua intesi come portale d'entrata ai percorsi di qualificazione degli adulti, ovvero introducendo nuovi strumenti che facilitano la valutazione delle diverse possibilità che un adulto ha a disposizione per ottenere una qualifica professionale;
- 2) assicurare la sostenibilità e la qualità delle offerte formative, attraverso l'innovazione didattica, l'accompagnamento e la consulenza alle istituzioni pubbliche e private interessate al consolidamento e alla promozione di nuove offerte di formazione nel campo della qualificazione di base e del perfezionamento professionale degli adulti;
- 3) sviluppare e sperimentare un concetto e un piano di marketing locale della qualificazione degli adulti in sinergia con le offerte nazionali.

Con particolare riferimento al secondo obiettivo, e considerata la particolare situazione sanitaria della primavera 2020, la Divisione della formazione professionale ha condotto un sondaggio presso gli enti organizzatori di formazioni specifiche per la qualificazione degli adulti. Il sondaggio si prefiggeva di: 1) avere una visione d'insieme sull'andamento dei corsi organizzati nell'anno scolastico 2019-20, 2) rilevare elementi sull'utilizzo delle tecnologie digitali nei corsi prima e durante il periodo di lockdown (marzo-giugno 2020), 3) individuare alcune piste di sviluppo dei corsi di qualificazione degli adulti introducendo il supporto di strumenti digitali.

In questo rapporto viene dapprima illustrato il design del sondaggio (obiettivi, strumenti e pubblico di riferimento) (capitolo 1), in seguito ci si focalizzerà sulla presentazione dei principali dati ottenuti; in modo particolare verranno presentati i dati sulle modalità di accesso alle tecnologie digitali delle persone in formazione, sulle conoscenze di base nell'uso dei principali strumenti e programmi informatici come pure sull'utilizzo di

strumenti digitali nella didattica nell'anno scolastico 2019-2020 (capitolo 2). Nel capitolo 3, vengono ripresi alcuni elementi emersi dal sondaggio e formulate alcune considerazioni all'attenzione degli enti organizzatori di corsi di qualificazione degli adulti che volessero introdurre o potenziare attività di formazione supportate da strumenti digitali.

Questo lavoro non ha valenza scientifica, pertanto offre una serie di elementi di riflessione puntuale che possono essere considerati un punto di partenza per un progetto più ampio volto a sostenere le persone in formazione nei percorsi di qualificazione degli adulti attraverso l'uso di strumenti digitali.

# 1. Design del sondaggio

In questo capitolo riassumiamo il design del sondaggio (obiettivi, strumento per la raccolta dei dati e campione di riferimento).

## 1.1 Obiettivi

Nel periodo maggio – luglio 2020 alle persone in formazione dei percorsi di qualificazione degli adulti e ai/le rispettivi/e formatori/trici è stato inviato un questionario coi seguenti obiettivi:

- 1) avere una visione d'insieme sull'andamento dei corsi organizzati nell'anno scolastico 2019-20,
- 2) rilevare elementi sull'utilizzo delle tecnologie digitale nei corsi prima e durante il lock down,
- 3) individuare alcune piste di sviluppo dei corsi considerando l'uso di strumenti digitali.

## 1.2 Strumento

Lo strumento sviluppato per il rilevamento è un questionario che considerava i seguenti punti:

- tipologia del corso di formazione
- professione
- ente organizzatore
- utilizzo di strumenti digitali nella didattica prima e durante il lockdown (aprile-giugno 2020)
- bilancio del percorso in presenza settembre 2019 – marzo 2020
- bilancio del percorso a distanza aprile 2020 – giugno 2020
- idee di sviluppo

Considerato il campione di riferimento (punto 1.3) il questionario è stato adattato ai due gruppi considerati, assicurando la comparabilità dei dati.

I membri del campione di riferimento sono stati raggiunti tramite i loro account di posta elettronica e invitati a compilare il questionario in modalità digitale.

## 1.3 Campione di riferimento

Il campione di riferimento è costituito da due gruppi: le persone in formazione iscritte a un percorso di qualificazione degli adulti nell'anno scolastico 2019-20 e i/le loro formatori/trici. La tabella 1 sintetizza il campione di riferimento e il tasso di risposta, la tabella 2 riassume invece le professioni delle persone in formazione e il tasso di risposta.

Segnaliamo che i dati in nostro possesso non ci permettono di calcolare il tasso di risposta dei/le formatori/tri come pure quello delle professioni.

Tabella 1. Campione di riferimento e tasso di risposta

	Campione di riferimento	Tasso di risposta
Persone in formazione	381	55.53%
Formatori/trici	n.d.	n.d.
Professioni	50	n.d.

Tabella 2. Professioni coinvolte e tasso di risposta

Professione	Persone in formazione contattate	Risposte persone in formazione	Tasso di risposta	Risposte formatori/trici	Tasso di risposta
Addetto alle cure socio-sanitarie	11	9	82%	5	n.d.
Agricoltore	21	2	9.5	1	n.d.
Assistente del commercio al dettaglio	9	6	67%	-	n.d.
Autista di veicoli pesanti	2	1	50%	2	n.d.
Costruttore di impianti e apparecchi	1	1	100%	-	n.d.
Costruttore di ponteggi	1	1	100%	-	n.d.
Costruttore stradale	11	4	36%	-	n.d.
Creatore di tessuti	1	1	100%	-	n.d.
Cuoco 19/20	18	18	100%	-	n.d.
Cuoco 20/21	18	18	100%	-	n.d.
Cuoco in dietetica	3	2	67%	-	n.d.
Disegnatore – metalcostruttore	2	1	50%	-	n.d.
Elettricista di montaggio	1	1	100%	-	n.d.
Estetista	17	8	47%	3	n.d.
Giardiniere	15	9	60%	-	n.d.
Impiegato d'economia domestica	16	13	81%	-	n.d.
Impiegato del commercio al dettaglio	13	8	62%	2	n.d.
Impiegato di commercio	14	6	43%	-	n.d.
Impiegato di ristorazione	19	14	74%	-	n.d.
Impiegato in logistica (settore logistica)	44	23	52%	4	n.d.
Infermiera Odontoiatra (corso di radiologia)	1	1	100%	-	n.d.
Installatore di impianti sanitari	19	10	53%	1	n.d.
Installatore di riscaldamenti	18	4	22%	2	n.d.
Installatore elettricista	9	5	56%	2	n.d.
Meccanico di produzione	9	4	44%	1	n.d.
Meccatronico	2	1	50%	1	n.d.
Metalcostruttore	20	12	60%	-	n.d.
Montatore in automazione	1	1	100%	-	n.d.
Muratore	8	1	12%	1	n.d.
Operatore per la pulizia ordinaria e manutentiva	16	7	44%	4	n.d.

Operatore di edifici e infrastrutture	19	1	5%	-	n.d.
Operatore socioassistenziale	2	1	50%	8	n.d.
Operatore sociosanitario	1	1	100%	1	n.d.
Orologiaio di produzione	3	3	100%	4	n.d.
Parrucchiere	4	3	75%	1	n.d.
Pittore	8	2	25%	2	n.d.
Tecnologo del latte	3	1	33%	-	n.d.
Vetraio	1	1	100%	-	n.d.
n.d.	n.d.	7	n.d.	1	n.d.
<b>Totale</b>	<b>381</b>	<b>211</b>	<b>55,53%</b>	<b>46</b>	n.d.

## 2. Sintesi dei dati

In questo capitolo proponiamo un estratto dei dati raccolti attraverso il questionario, in particolare presentiamo una sintesi su: composizione del campione, accesso agli strumenti digitali e alla connettività, autonomia nell'uso di strumenti e programmi informatici, strumenti digitali utilizzati nella formazione in presenza e a distanza, bilancio complessivo dell'esperienza e identificazione di possibili piste di sviluppo della formazione per la qualificazione degli adulti supportata dal digitale.

Iniziamo col presentare una visione d'insieme delle persone in formazione che hanno partecipato al sondaggio; riteniamo importante che gli organizzatori di percorsi di formazione per la qualificazione degli adulti conoscano le caratteristiche dei/le partecipanti ai loro corsi così da poter sviluppare percorsi formativi che considerino le loro specificità.

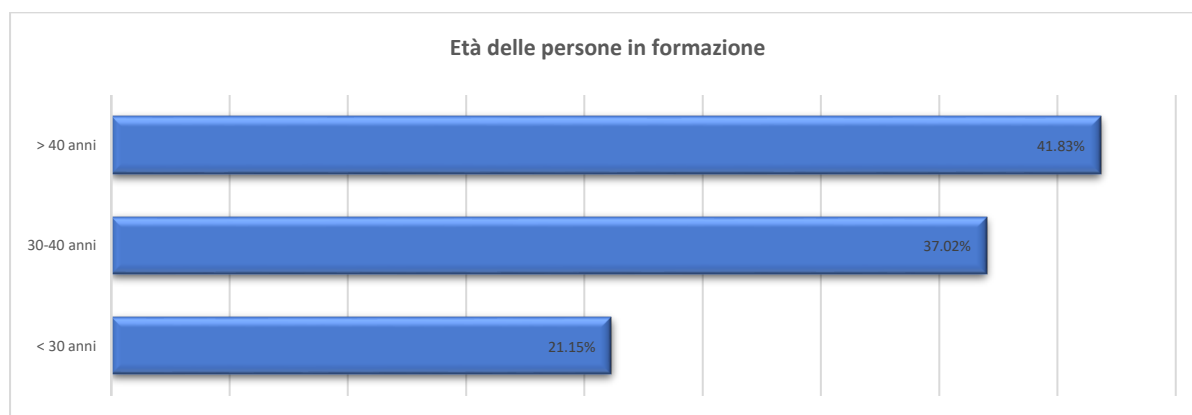
### 2.1 Composizione del campione

Di seguito presentiamo alcune caratteristiche delle persone in formazione (età, titolo di studio, dotazione degli strumenti digitali e connettività ed autonomia nell'uso di strumenti digitali) iscritte ai corsi di qualificazione per gli adulti nell'anno scolastico 2019-20.

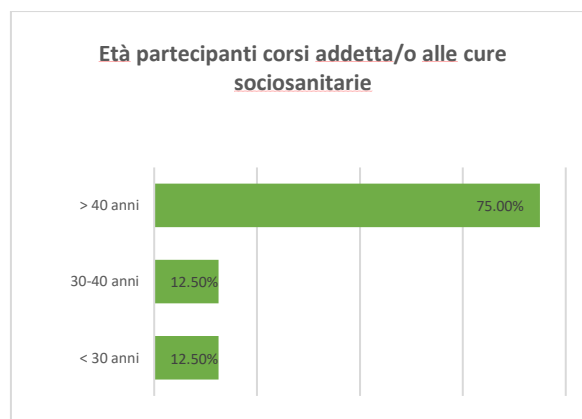
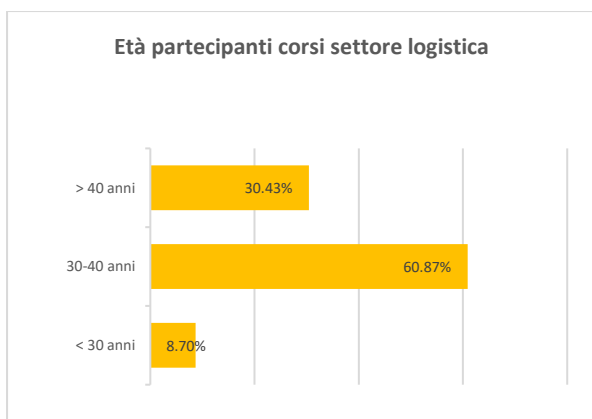
#### 2.1.1 Età delle persone in formazione

Oltre il 40% delle persone in formazione è di età superiore ai 40 anni, il 37% tra i 30 e i 40 anni e i restanti hanno meno di 30 anni (grafici 1); queste indicazioni non possono tuttavia essere estese a tutte le professioni, rispettivamente settori professionali. Ogni settore/professione sembrerebbe avere caratteristiche proprie; nei grafici 1 proponiamo due esempi nei quali emerge come nelle professioni della logistica oltre il 60% delle persone in formazione abbia un'età compresa tra i 30 e 40 anni mentre nella professione di addetta/o alle cure sociosanitarie il 75% delle persone in formazione abbia più di 40 anni.

Grafici 1. Età delle persone in formazione ed esempi in altre professioni



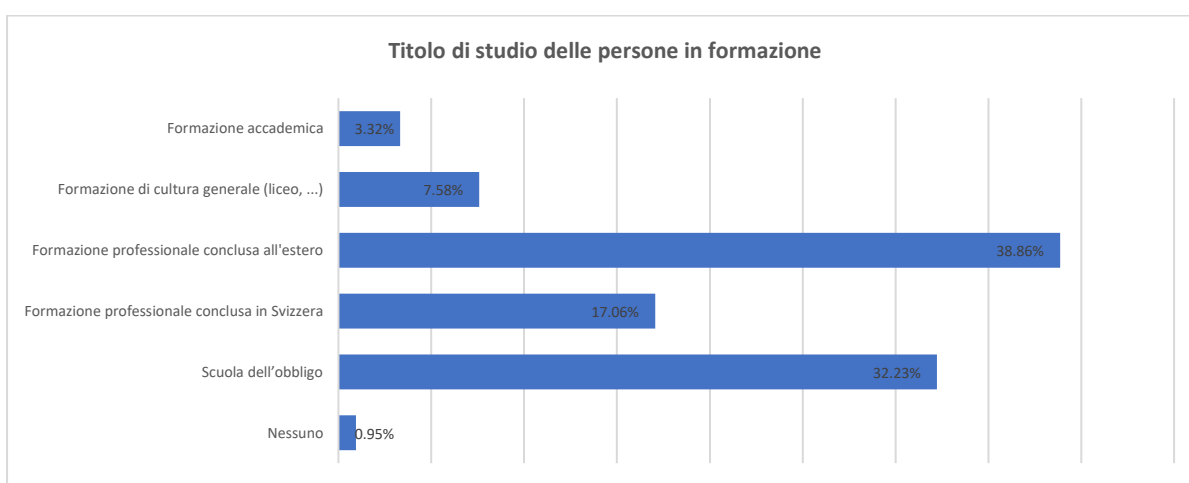


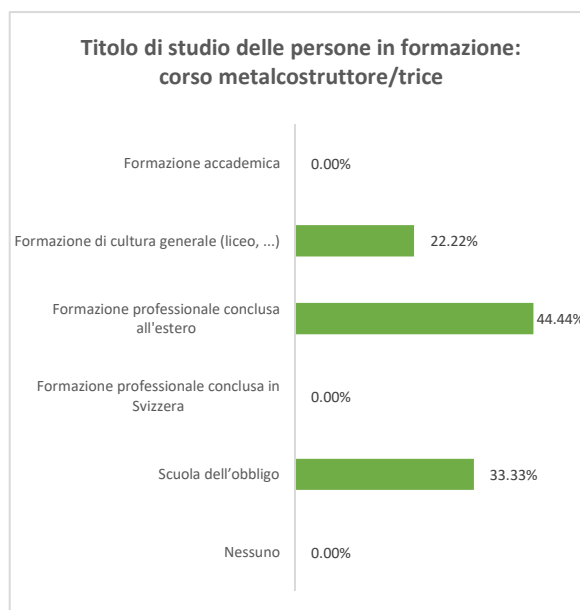
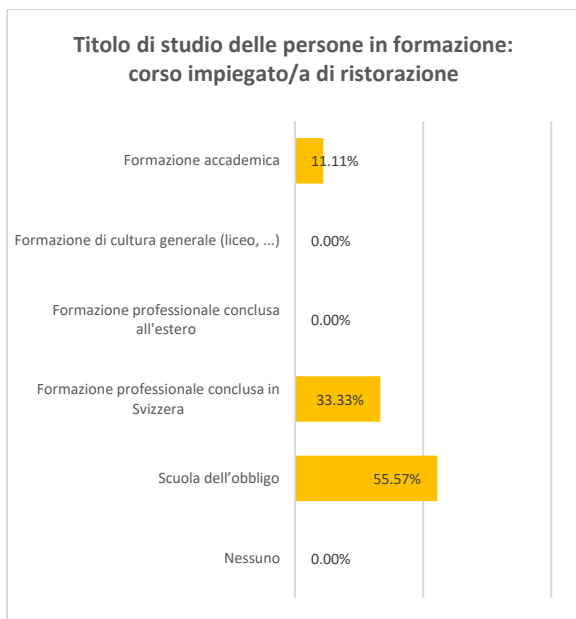


## 2.1.2 Titolo di studio delle persone in formazione

Quasi il 40% delle persone in formazione possiede un titolo di una formazione professionale conclusa all'estero, il 32% il titolo della scuola dell'obbligo, il 17% un titolo di una formazione professionale conclusa in Svizzera, il 10% una formazione di cultura generale conclusa o una formazione accademica, meno dell'1% non possiede nessun titolo (grafici 2). Questa visione generale va tuttavia declinata nelle singole professioni in quanto il titolo di studio ottenuto dalle persone in formazione potrebbe differenziarsi molto a seconda della professione/settore professionale, di seguito presentiamo due esempi: le professioni di impiegato/a di ristorazione e di metalcostruttore/trice. Nella prima professione rileviamo che oltre il 56% delle persone in formazione possiede un titolo di scuola dell'obbligo, il 33% ha concluso una formazione professionale in Svizzera e l'11% una formazione accademica; nella seconda professione invece la maggior parte delle persone in formazione (44%) ha un titolo estero di una formazione professionale, il 33% un titolo della scuola dell'obbligo e i restanti una formazione di cultura generale.

Grafici 2. Titolo di studio delle persone in formazione



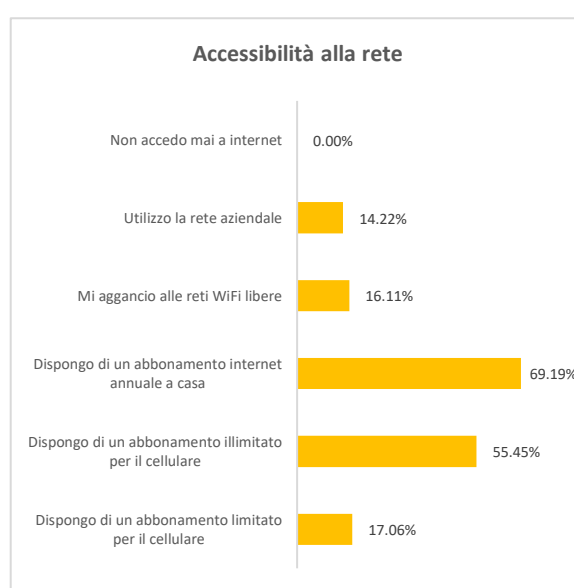
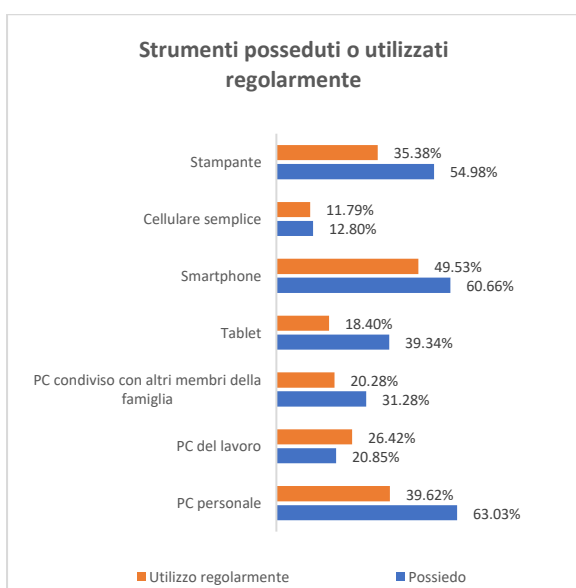


### 2.1.3 Strumenti digitali e connettività

Il 92% delle persone in formazione possiede uno o più strumenti digitali e il 50% lo/i utilizza regolarmente. Gli strumenti maggiormente utilizzati e di proprietà sono lo smartphone e il PC personale, circa la metà del campione possiede anche una stampante.

Il 70% circa delle persone in formazione accede alla rete internet tramite un abbonamento annuale di casa e il 55% possiede (anche) un abbonamento illimitato per il cellulare. Nessuno dichiara di non poter mai accedere a internet, sebbene modalità e luoghi differiscano (grafici 3).

Grafici 3. Strumenti digitali e accessibilità alla rete



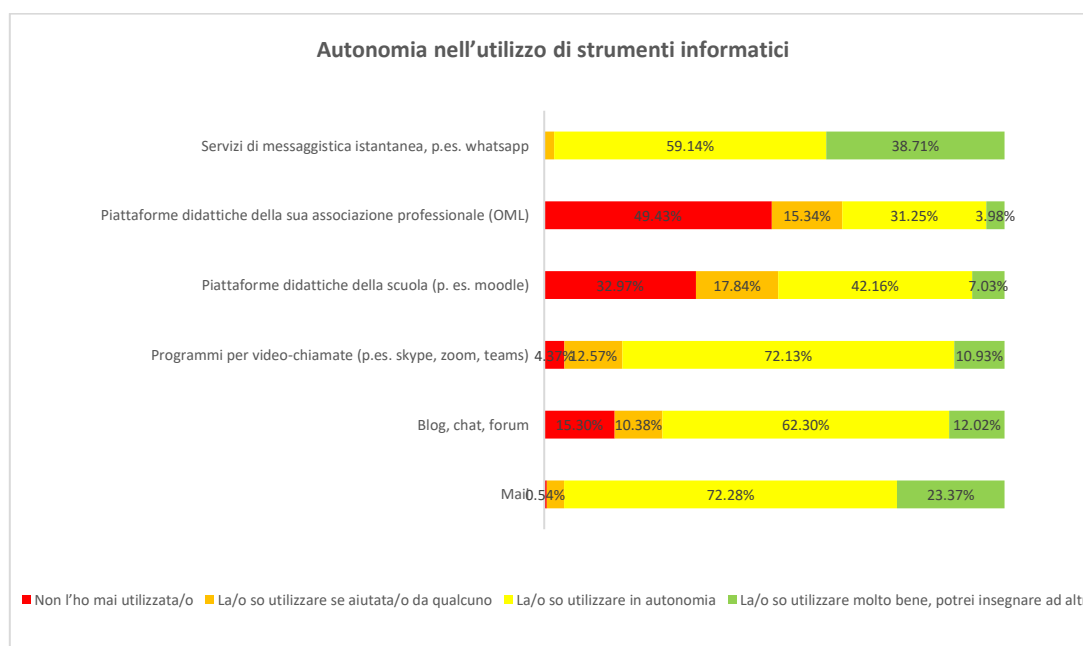
## 2.1.4 Autonomia nell'uso di strumenti e programmi informatici

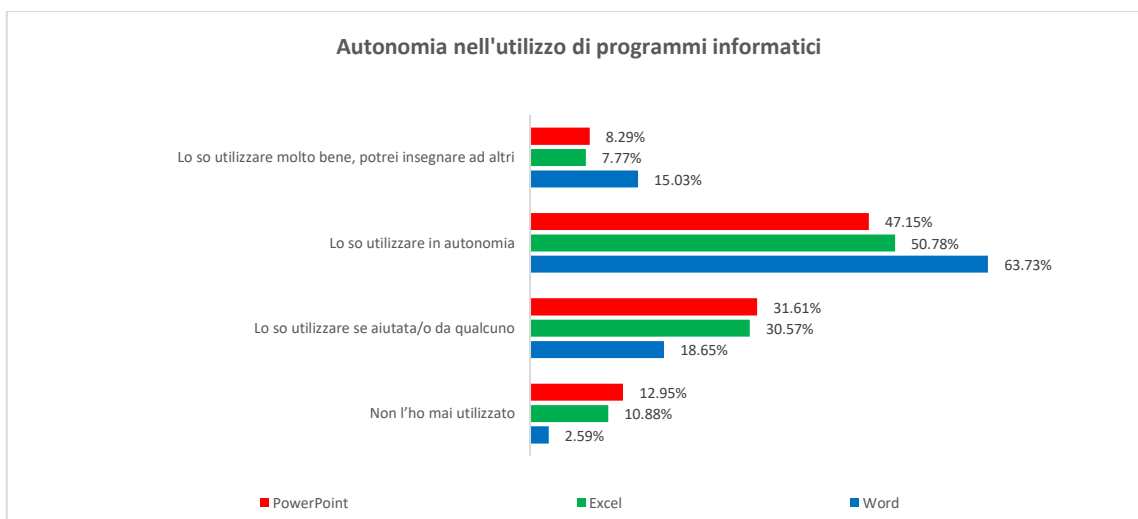
L'intero campione (100%) dichiara di aver già utilizzato le e-mail e i servizi di messaggistica istantanea (p.es. WhatsApp), inoltre quasi la totalità dello stesso sarebbe in grado di utilizzare questi due servizi in completa autonomia. Oltre l'80% del campione dichiara di saper utilizzare in autonomia programmi per videochiamate come pure chat, forum e blog (75%). Le piattaforme didattiche scolastiche e dell'organizzazione del mondo del lavoro (OML) di riferimento invece vengono utilizzate in autonomia rispettivamente dalla metà delle persone in formazione e da un terzo. Inoltre, circa il 50% delle persone in formazione dichiara di non aver mai utilizzato la piattaforma dell'OML e il 33% quella della scuola (grafici 4).

I programmi informatici quali Word, Excel e PowerPoint sono utilizzati nel loro insieme da circa il 55% delle persone in formazione. Word è il programma più conosciuto e utilizzato in autonomia da circa l'80% delle persone in formazione, mentre Excel e PowerPoint vengono utilizzati in autonomia da circa il 55% delle persone in formazione. Circa il 10% delle persone in formazione dichiara di non aver mai utilizzato né Excel né PowerPoint mentre Word è sconosciuto al 2% delle persone in formazione.

Le persone in formazione che hanno dichiarato di non aver mai utilizzato i diversi programmi informatici si trovano in tutte le professioni.

Grafici 4. Autonomia nell'utilizzo di strumenti e programmi informatici





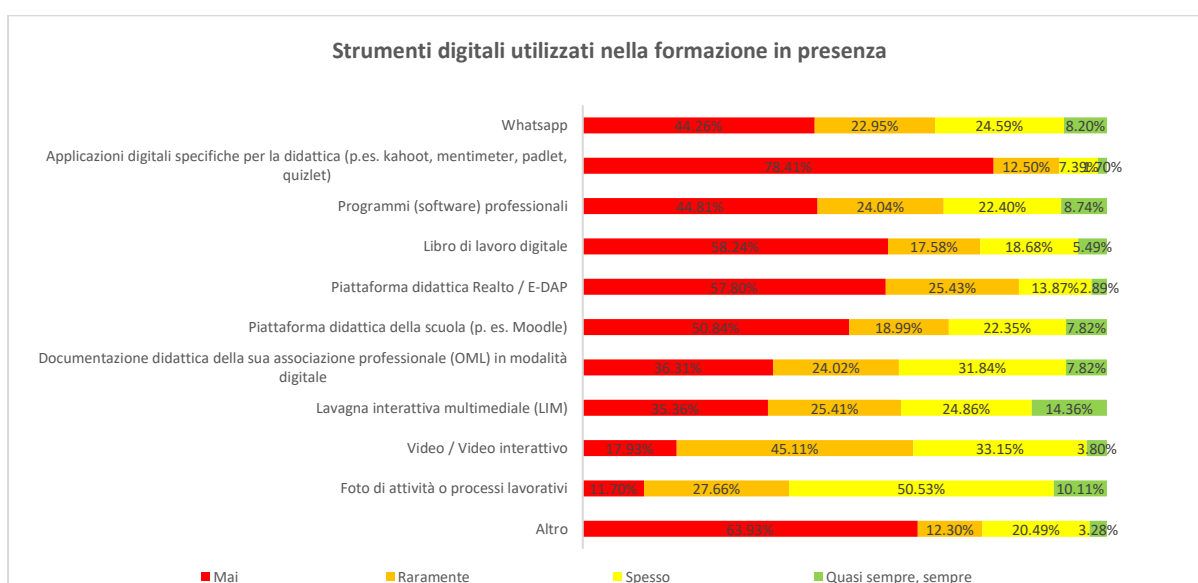
## 2.2 Strumenti digitali utilizzati nella formazione in presenza (settembre 2019 – marzo 2020)

Nel periodo di formazione in presenza la maggior parte delle attività didattiche non era supportata da strumenti digitali (grafico 5).

Chiedendo tuttavia alle persone in formazione quali strumenti digitali venissero proposti, spicca l'utilizzo di foto di attività lavorative o di processi, di video e video interattivi e della documentazione didattica digitale dell'associazione professionale di riferimento (dove disponibile).

Dal sondaggio emerge inoltre che gli strumenti digitali venivano utilizzati più frequentemente nella materia di "conoscenze professionali" rispetto a quella di "cultura generale".

Grafico 5. Strumenti digitali utilizzati nella formazione in presenza



## 2.3 Bilancio della formazione in presenza (settembre 2019 – marzo 2020)

È stato chiesto alle persone in formazione di esprimersi in merito alla formazione ricevuta nel periodo settembre 2019 - marzo 2020, ovvero nel periodo prima del lockdown e della sospensione dei corsi in presenza.

Gli aspetti sui quali è stato chiesto di prendere posizione erano: contenuti, modalità, obiettivi e aspettative rispetto alla formazione ricevuta fino a quel momento. È stato pure chiesta la loro opinione in merito alla relazione con i formatori/trici, il clima all'interno della classe e l'organizzazione del calendario e degli orari (grafico 6).

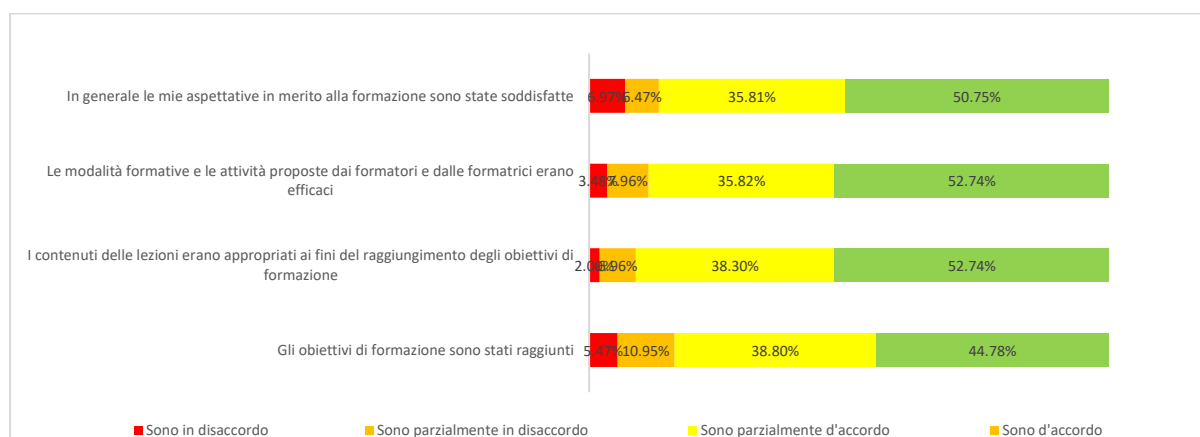
La maggior parte delle persone in formazione (oltre 85%) ritiene che complessivamente le loro aspettative in merito alla formazione sono state soddisfatte o abbastanza soddisfatte. La medesima percentuale è inoltre dell'opinione che le attività didattiche e le modalità formative proposte sono state efficaci o abbastanza efficaci; la scelta dei contenuti appropriati o abbastanza appropriati. Per oltre l'80% delle persone in formazione gli obiettivi di formazione sono stati raggiunti o parzialmente raggiunti.

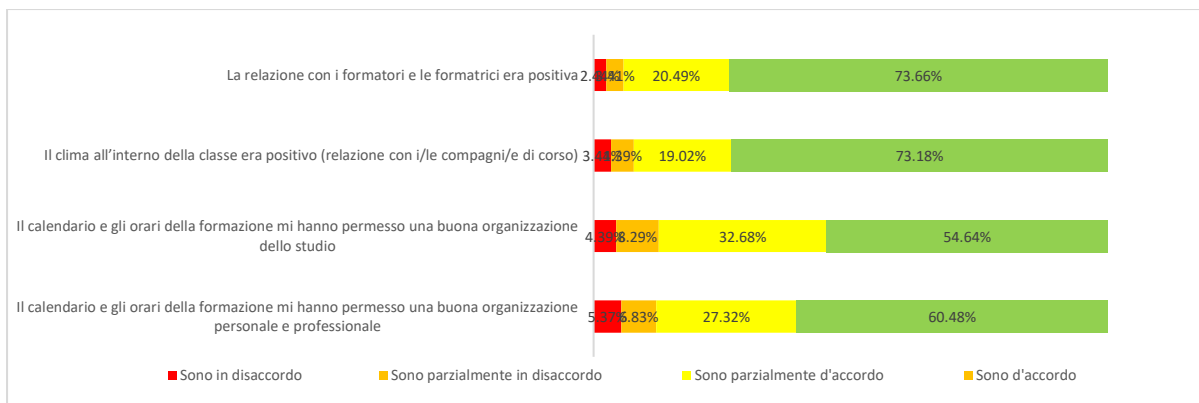
Alcuni corsisti segnalano delle possibili migliorie da introdurre in alcuni corsi, quali per esempio aumentare le ore delle attività pratiche, rivedere il materiale didattico in quanto non di facile fruizione, rivedere l'organizzazione e la sequenza degli insegnamenti per evitare ridondanze e/o sovrapposizioni nella presentazione di contenuti.

Per quanto riguarda invece gli aspetti relazionali quasi la totalità delle persone in formazione (oltre 90%) ha dichiarato che sia la relazione con i formatori/trici che con i/le compagni/e (clima all'interno della classe) era positivo o abbastanza positivo. Si sono riscontrate alcune criticità in un paio di corsi, soprattutto collettivi.

Gli aspetti organizzativi del percorso formativo quali calendario e orari dei corsi hanno permesso per oltre 85% delle persone in formazione una buona o abbastanza buona organizzazione dello studio come pure una buona o abbastanza buona organizzazione personale e professionale.

Grafici 6 Bilancio della formazione in presenza. Periodo settembre '19-marzo '20





## 2.4 Strumenti e modalità digitali utilizzati durante la formazione a distanza (aprile – giugno 2020, lockdown)

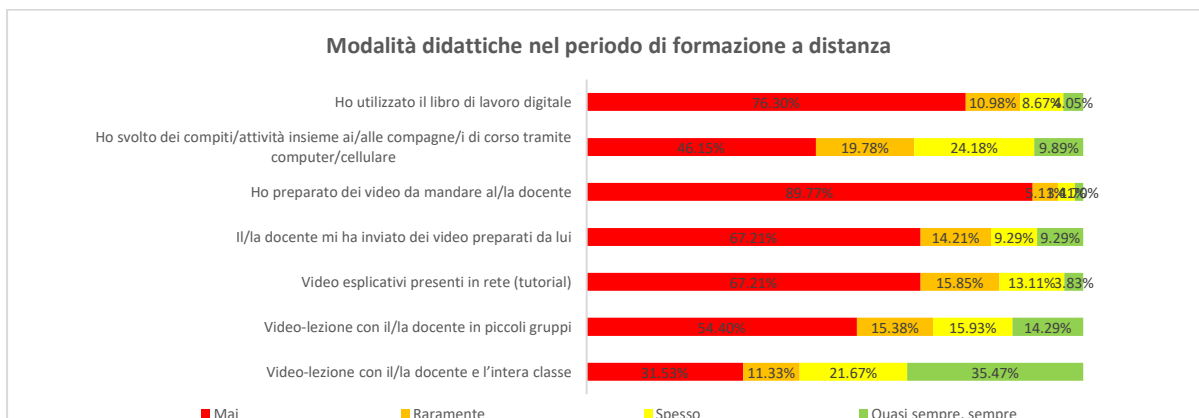
L'85% delle persone in formazione dichiara che durante il periodo di lockdown sono state proposte attività a distanza in modalità digitale.

La modalità maggiormente utilizzata è stata la lezione tramite applicativi di video comunicazione quali per esempio zoom, skype, teams con l'intera classe (oltre 55%) o in piccoli gruppi (30% circa). Altre modalità abbastanza utilizzate sono state: l'attribuzione di compiti/attività da svolgere in modo collaborativo con i/le compagni/e di classe tramite PC o cellulare (35%), l'utilizzo di video preparati dal docente o di tutorial presenti in rete (20%) e la redazione del libro di lavoro digitale (10% circa) (grafici 7.1).

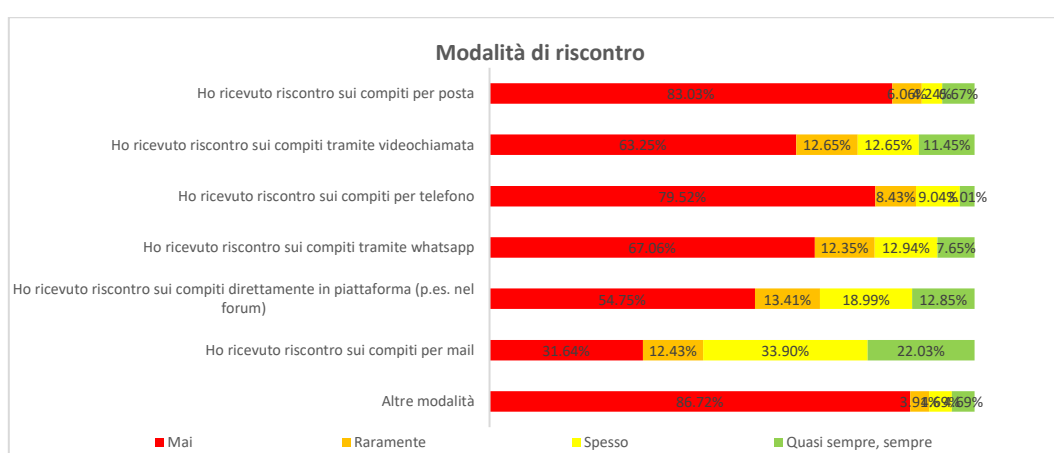
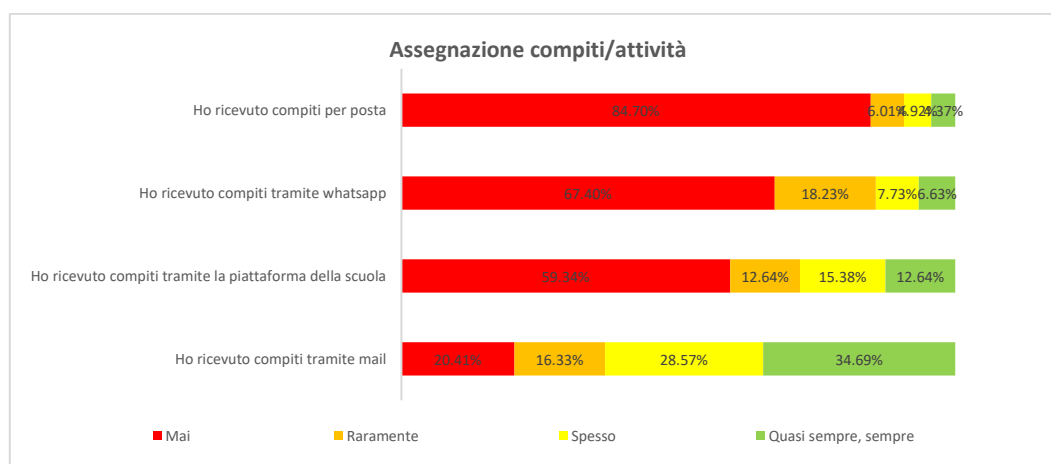
I compiti e le attività da preparare, sviluppare e approfondire per l'incontro formativo successivo sono stati comunicati soprattutto tramite e-mail (oltre 60%), alcuni docenti hanno invece utilizzato (anche) la piattaforma della scuola (25% circa) o programmi di messaggistica (15%) o in alcuni casi la posta cartacea (grafici 7.2).

I riscontri alle attività svolte sono avvenuti soprattutto via e-mail (55%) o direttamente nella piattaforma scolastica (30%) oppure tramite videochiamate (25%), programmi di messaggistica (20%) o in misura minore per telefono o per posta (10% circa) (grafici 7.2).

Grafico 7.1. Modalità didattiche utilizzate nel periodo di formazione a distanza



## Grafici 7.2. Assegnazione dei compiti/attività e restituzioni



## 2.5 Bilancio della formazione a distanza (periodo aprile – giugno 2020, lockdown)

È stato chiesto alle persone in formazione di esprimersi in merito alla formazione ricevuta durante il periodo di lockdown, ovvero quando si è passati a una modalità formativa a distanza.

È stato chiesto di fornire la propria opinione sulle attività digitali proposte, con particolare attenzione all'interazione con i/le compagni/e di corso, l'individualizzazione dell'insegnamento e l'organizzazione personale dello studio senza trascurare le criticità e le difficoltà incontrate.

### 2.5.1 Attività digitali: interazione con la classe, individualizzazione della formazione e organizzazione personale

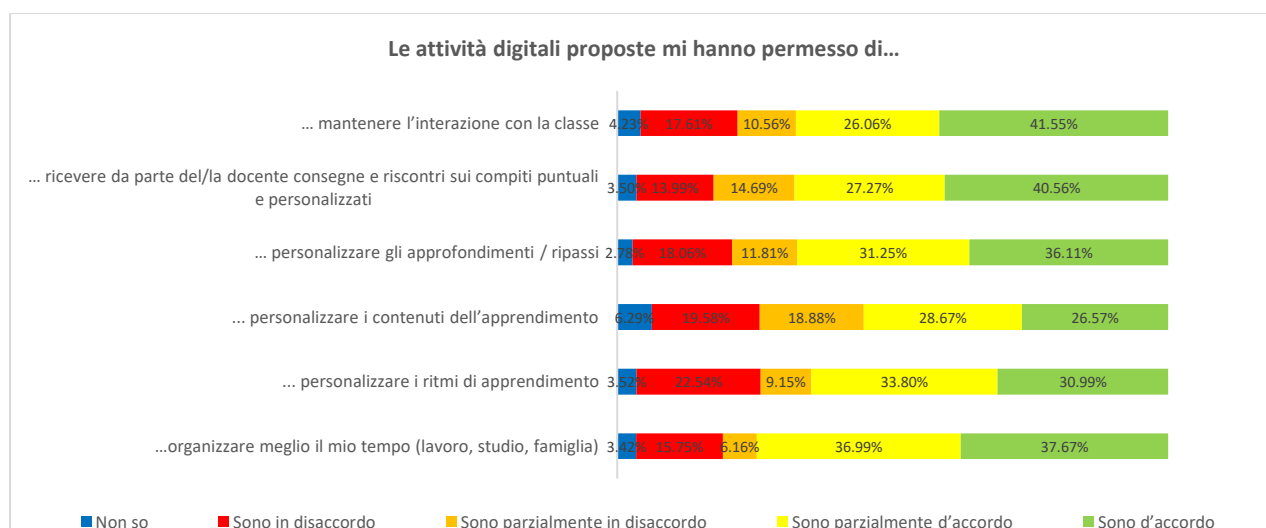
Circa i 2/3 delle persone in formazione hanno dichiarato che le attività proposte a distanza hanno permesso di mantenere completamente o in parte l'interazione con

i/le compagni/e di classe, di aver ricevuto almeno in parte consegne e riscontri puntuali e personali, di aver potuto individualizzare completamente o in parte gli approfondimenti, i ripassi, i contenuti dell'apprendimento come pure i ritmi dell'apprendimento (grafico 8.1).

Inoltre, oltre il 70% delle persone in formazione ha dichiarato che questa modalità di insegnamento ha permesso di organizzare meglio il proprio tempo, favorendo così la compatibilità tra lavoro, famiglia e studio. Le criticità su questo punto sono state segnalate soprattutto da persone fortemente sollecitate professionalmente o familiarmente nel periodo del lockdown.

Occorre considerare inoltre che 1/3 delle persone in formazione si è espresso in modo critico o negativo su tutte queste dimensioni. I motivi possono essere ricercati soprattutto nelle difficoltà illustrate al punto 2.5.2.

Grafico 8.1. Attività digitali: interazione con la classe, personalizzazione della formazione e organizzazione personale



### 2.5.2 Attività digitali: difficoltà

Le difficoltà maggiormente riscontrate nel seguire la formazione a distanza possono essere condotte alla connessione alla rete internet non sempre performante (40%), all'inadeguata dotazione tecnica/informatica (35%) nonché alle insufficienti conoscenze di informatica delle persone in formazione (25%) (grafici 9).

Anche i/le formatori/trici riferendosi alle persone in formazione come a se stessi hanno indicato le medesime difficoltà con livelli differenti.

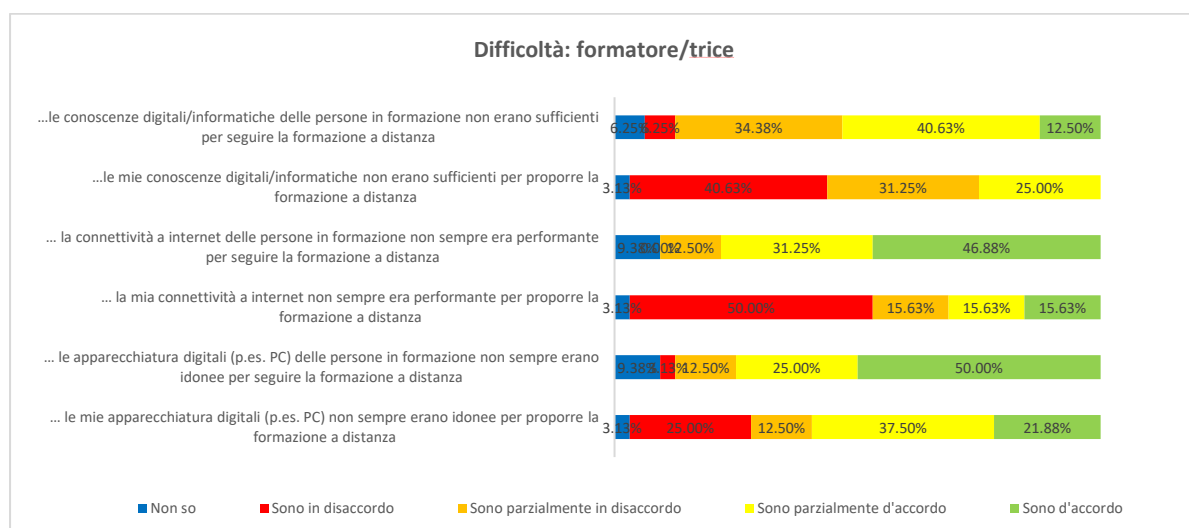
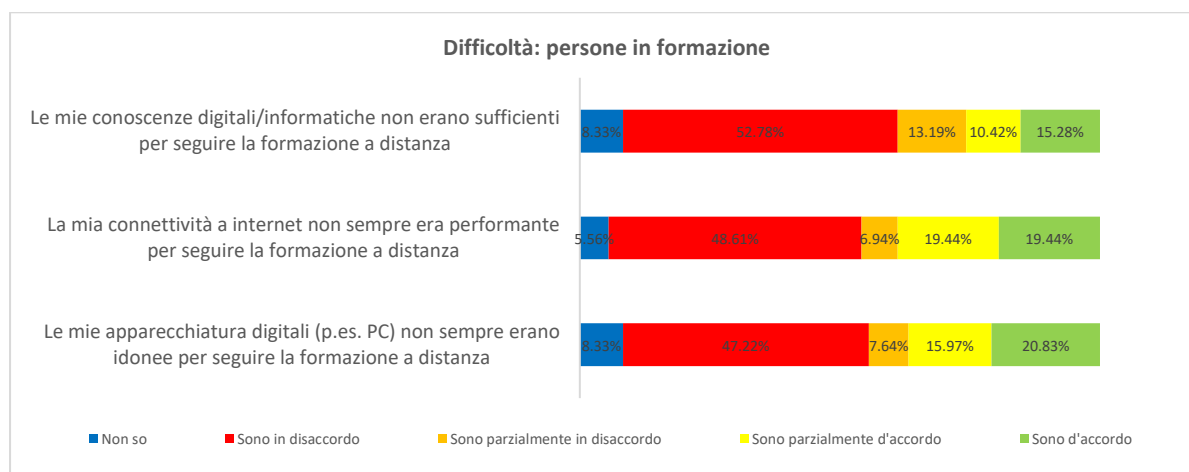
In aggiunta a queste difficoltà le persone in formazione e i/le formatori/trici hanno indicato anche:

- le persone in formazione (in ordine di frequenza):
  - mancanza di contatto / interazione / confronto con la classe / docente



- conciliare attività professionale o familiare con la formazione
  - assenza di spiegazioni da parte dell'insegnante
  - problemi di concentrazione
  - troppi compiti
  - troppo tempo al PC
  - comunicazione non chiara su orari/compiti/video lezioni
  - mancanza di disciplina durante le video lezioni
  - abbandono da parte degli insegnati/organizzatori
- i formatori/trici (in ordine di frequenza):
- difficoltà di concentrazione delle persone in formazione
  - conciliare attività formativa con attività lavorativa/personale
  - motivare le persone in formazione
  - promuovere una certa autodisciplina nelle persone in formazione
  - difficoltà ad accedere a teams/moodle
  - didattica ridotta al minimo
  - preparazione delle lezioni impegnativa
  - disponibilità h24/7
  - giornate 8h davanti al PC: stancante per tutti

## Grafici 9. Attività digitali: difficoltà



### 2.5.3 Attività digitali: bilancio complessivo dell'esperienza

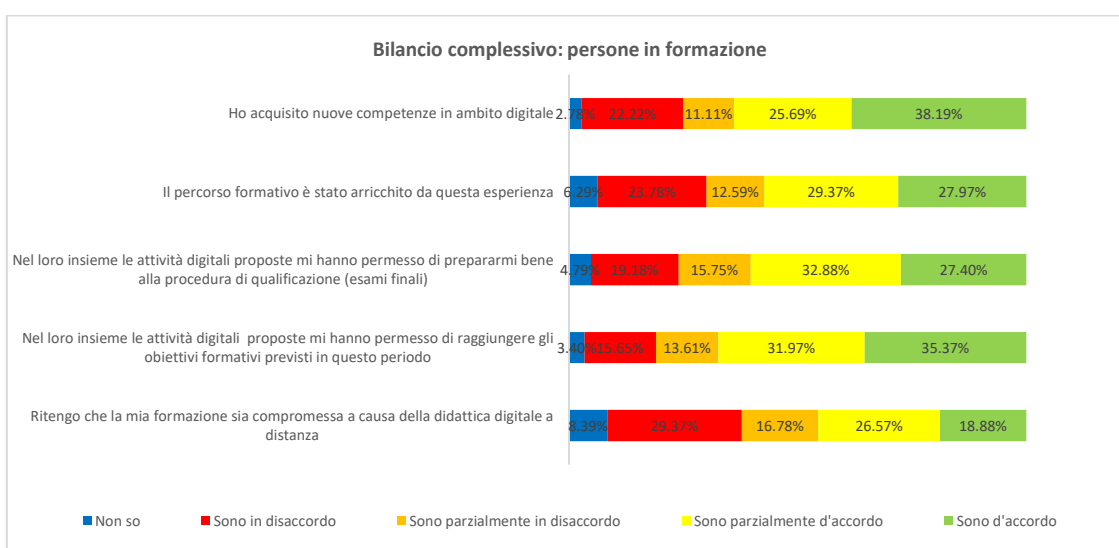
Per circa il 60% delle persone in formazione la formazione a distanza così come proposta nel suo complesso, ha permesso di prepararsi bene o abbastanza bene alla procedura di qualificazione come pure le attività digitali proposte hanno permesso di raggiungere gli obiettivi formativi previsti per questo periodo (grafici 10).

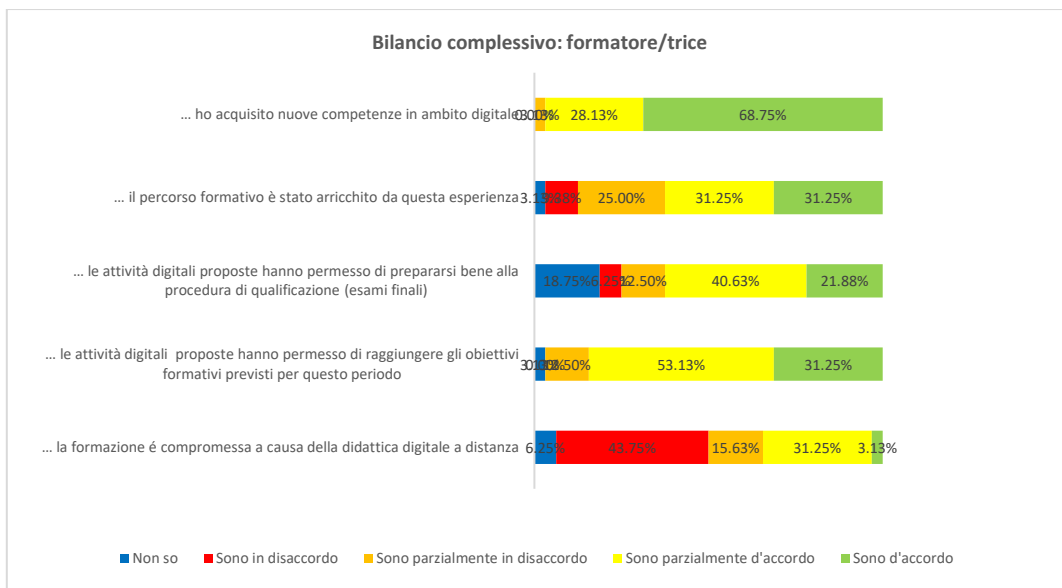
La maggior parte delle persone in formazione (60%) ha inoltre dichiarato che grazie a queste modalità formative ha acquisito o acquisito parzialmente nuove competenze in ambito digitale e che il percorso formativo è stato arricchente.

Per quanto riguarda invece l'esito complessivo della formazione il 45% delle persone in formazione ritiene che l'esito della sua formazione sia compromesso o parzialmente compromesso; i motivi annoverati sono riconducibili soprattutto al passaggio alla modalità di formazione a distanza, alla sospensione in toto delle lezioni o all'assenza di informazioni sulla procedura di qualificazione 2020. Questa polarizzazione delle persone in formazione è anche da ricondurre alle difficoltà già presentate al punto 2.5.2.

Quasi la totalità dei/delle formatori/trici ha dichiarato di aver acquisito nuove competenze in ambito digitale (si segnala che solo il 15% di loro aveva alle spalle alcune giornate di formazione su aspetti della didattica digitale oppure seguito alcuni moduli in ambito universitario o in abilitazione); anche per i/le formatori/trici (60%) questa esperienza ha arricchito il percorso formativo. Interessante rilevare come sebbene il bilancio complessivo sia positivo o parzialmente positivo per la maggioranza dei/le formatori/trici, il 60% di loro ritiene che la preparazione agli esami finali sia compromessa o abbastanza compromessa mentre il 35% ritiene che sia compromessa o abbastanza compromessa l'intera formazione. Come per le persone in formazione questa polarizzazione tra i formatori/trici potrebbe essere riconducibile alle difficoltà riscontrate nel proporre una didattica a distanza evidenziate al punto 2.5.2 oppure all'incertezza sulla modalità, forma e tempistica della procedura di qualificazione 2020.

Grafici 10. Attività digitali: bilancio complessivo dell'esperienza





## 2.6 Possibili piste di sviluppo della formazione per la qualificazione degli adulti

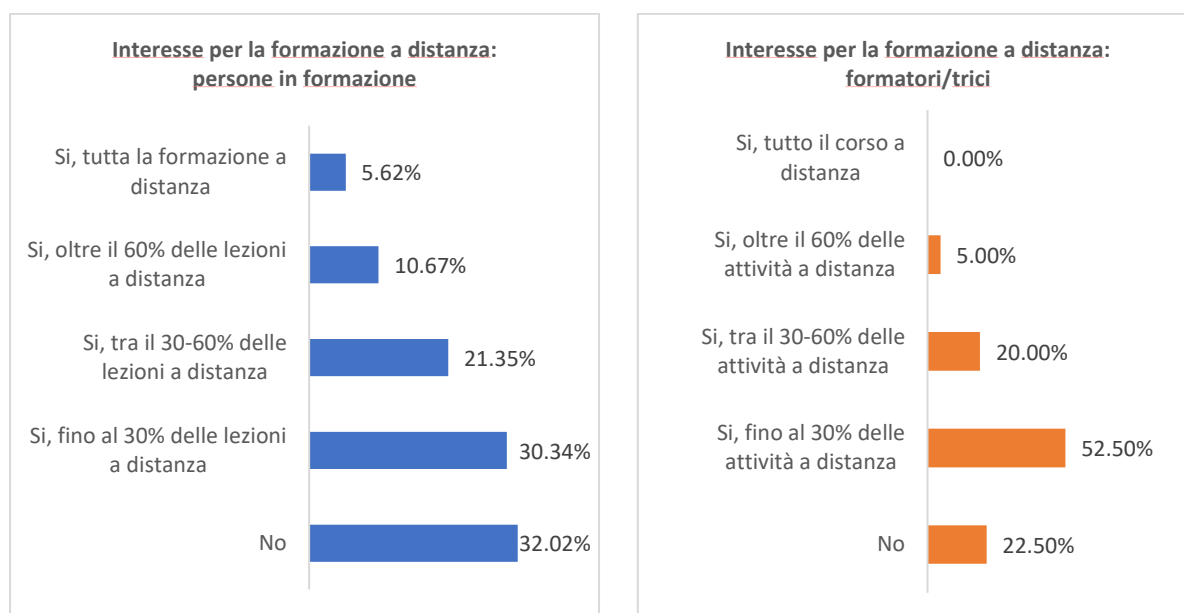
In questo capitolo proponiamo alcuni aspetti emersi dall'indagine, che potrebbero essere considerati in un progetto di sviluppo dei corsi di qualificazione degli adulti con l'introduzione di parti di formazione a distanza.

### 2.6.1 Interesse per la formazione a distanza

Sia le persone in formazione che i/le rispettivi/e formatori/trici sono di gran lunga favorevoli a introdurre momenti di formazione a distanza; in particolare il 70% delle persone in formazione e l'80% dei/le formatori/trici (grafici 11).

Interessante notare come il 30% delle persone in formazione sarebbe interessato a svolgere fino al 30% delle lezioni in modalità blended; questa percentuale aumenta oltre il 50% se considerato l'interesse dei/le formatori/trici. Inoltre, circa il 20% di entrambi i gruppi sarebbe interessato a una formazione con il 30-60% delle lezioni a distanza, mentre l'interesse per una formazione con oltre il 60% delle lezioni a distanza diminuisce rispettivamente al 15% e al 5%.

## Grafici 11. Interesse per la formazione a distanza



### 2.6.2 Strumenti e modalità da introdurre/potenziare nella formazione a distanza

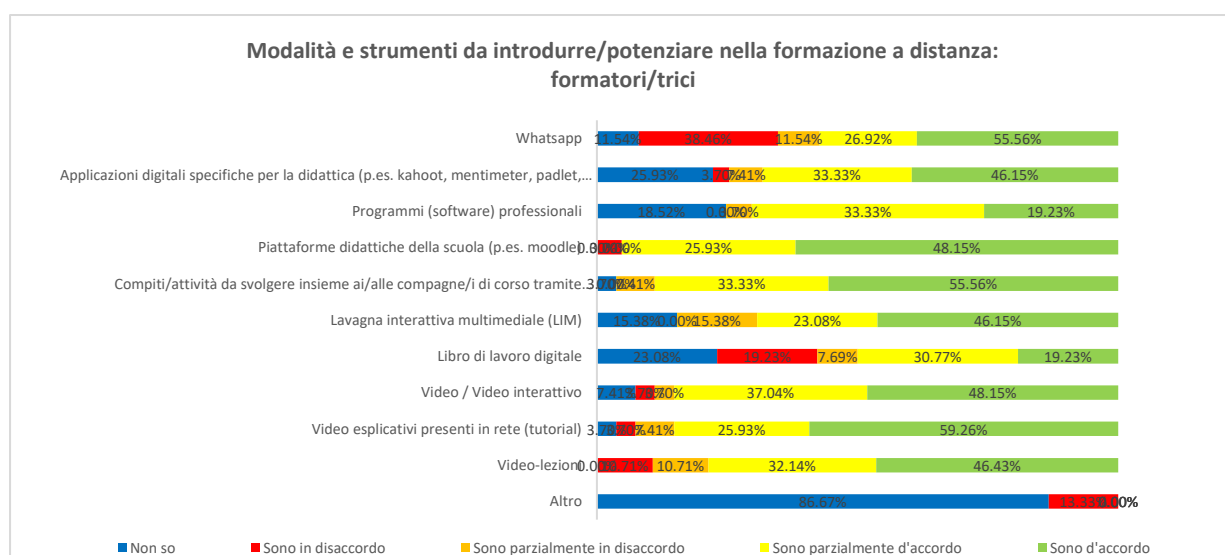
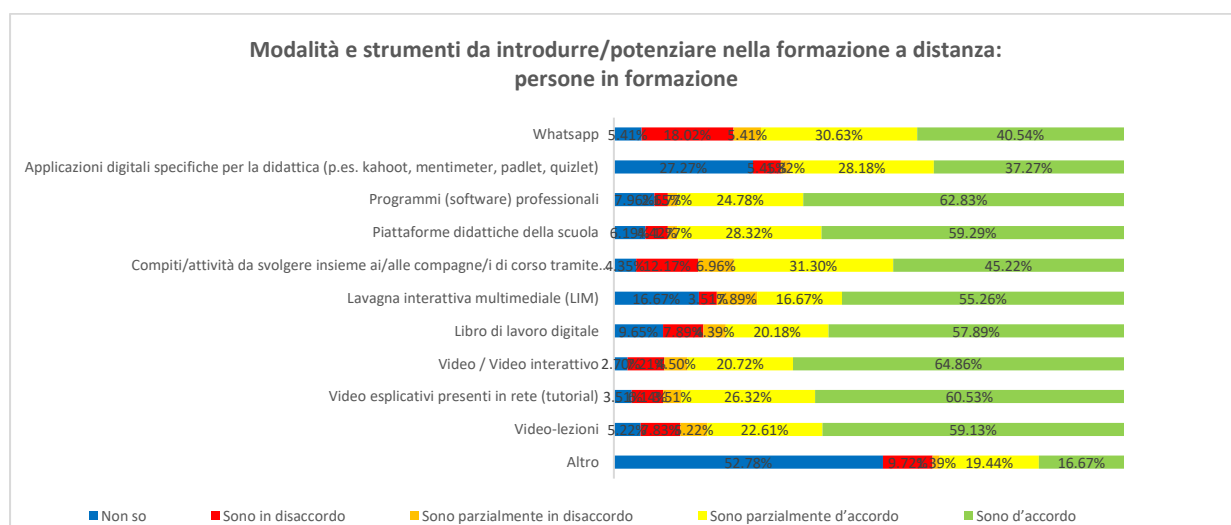
Alle persone in formazione e ai formatori/trici è stato chiesto quali strumenti digitali sarebbe interessante introdurre in una eventuale formazione a distanza (grafici 12).

Per quasi la totalità (90%) dei componenti di entrambi i gruppi sarebbe interessante poter disporre di una piattaforma digitale, possibilmente quella della scuola. Inoltre, viene fortemente auspicata l'introduzione nella didattica di video, video interattivi e tutorial (85%) come pure poter svolgere parti di formazione a distanza (videolezioni 80%).

L'85% delle persone in formazione consiglia di introdurre l'utilizzo di software professionali, l'80% l'utilizzo del libro di lavoro in modalità digitale, il 75% compiti/attività da svolgere a distanza in modo collaborativo tramite PC o cellulare, il 70% gradirebbe l'utilizzo di strumenti di messaggistica quali WhatsApp e il 65% l'uso di applicazioni digitali per la didattica, quali per esempio kahoot e mentimeter. Il 35% delle persone in formazione suggerisce inoltre l'interesse per l'utilizzo dei social nonché di piattaforme che promuovano la collaborazione tra i diversi luoghi di formazione, quale per esempio Realto e la e-dap.

L'85% dei/le formatori/trici sarebbe interessato a introdurre nella formazione attività/compiti da svolgere in modo collaborativo a distanza tramite PC o cellulare, l'utilizzo di software professionali (75%) e l'uso di strumenti digitali per la didattica (66%), quali per esempio kahoot e mentimeter. Circa la metà dei/le formatori/trici sostiene anche l'utilizzo del libro di lavoro in modalità digitale. L'uso di strumenti di messaggistica quali WhatsApp viene indicato da circa un terzo dei/le formatori/trici.

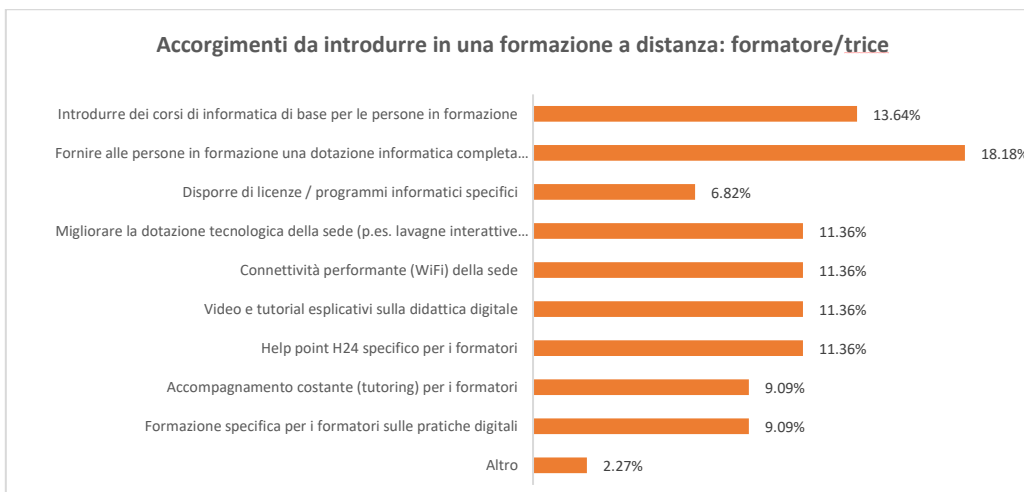
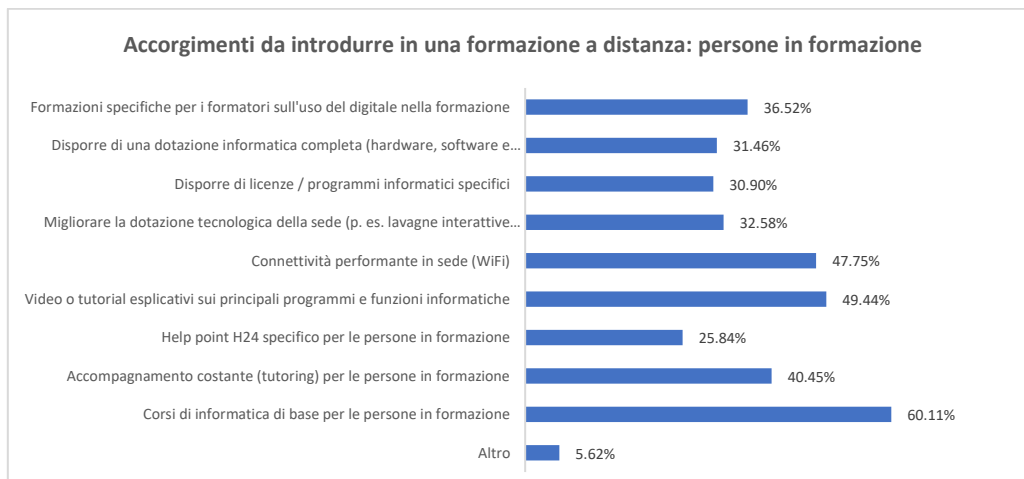
## Grafici 12. Modalità e strumenti da introdurre/potenziare nella formazione a distanza



### 2.6.3 Accorgimenti per promuovere/introdurre in una formazione a distanza

Al fine di promuovere una formazione a distanza o parzialmente a distanza per entrambi i gruppi interpellati occorrerebbe apportare alcuni accorgimenti, per esempio: prevedere dei corsi di formazione sia per le persone in formazione che per i/le formatori/trici, disporre di tutorial che favoriscano l'apprendimento delle conoscenze di base in informatica, fornire soprattutto alle persone in formazione una dotazione informatica completa (hardware, software e connettività). Inoltre, per le persone in formazione sarebbe interessante introdurre un accompagnamento costante mentre per i/le formatori/trici un help point h24 (grafici 13).

### Grafici 13. Accorgimenti da introdurre in una formazione a distanza



### 3. Sintesi e considerazioni

In questo capitolo riassumiamo per punti gli aspetti principali emersi da questa esperienza; per ogni punto ci permettiamo di esprimere qualche considerazione all'attenzione degli enti organizzatori di percorsi di qualificazione degli adulti che volessero avviare o estendere ulteriormente pratiche formative supportate da strumenti digitali.

#### 1) Composizione dei partecipanti e delle classi

Dai dati emersi dal sondaggio risulta che il gruppo delle persone in formazione è composto prevalentemente da persone di età compresa tra i 30-40 anni (37%) e di età superiore ai 40 anni (40%). La loro formazione è eterogenea, dispongono infatti dei seguenti titoli: formazione professionale conclusa all'estero (40%), scuola dell'obbligo (32%), formazione professionale conclusa in Svizzera (17%), formazione di cultura generale (7%), formazione accademica (3%), nessun titolo (1%). Per quanto invece riguarda gli aspetti digitali rimandiamo ai punti seguenti, in modo particolare ai punti 2 e 3.

Dai dati risulta tuttavia che la composizione delle classi per questi aspetti varia di molto a secondo della professione o del settore professionale.

Considerazione:

È importante per gli enti organizzatori di corsi di qualificazione per gli adulti avere una visione delle caratteristiche dei/le partecipanti ai propri corsi così da poter sviluppare una didattica specifica e appropriata.

#### 2) Strumenti digitali e accessibilità alla rete

Il 92% delle persone in formazione dichiara di possedere uno strumento digitale, circa i 2/3 delle persone in formazione possiedono uno smartphone e/o un PC personale e una persona su due anche una stampante. L'accessibilità alla rete internet invece di regola avviene grazie a un abbonamento annuale illimitato di casa (70%) o del cellulare (55%).

Tutte le persone in formazione dichiarano di poter accedere a internet.

Considerazione:

Nel voler implementare una didattica supportata da strumenti digitali occorrerebbe dapprima verificare la dotazione informatica (hardware, software e connettività) delle persone in formazione; senza trascurare quella del/la formatore/trice, rispettivamente della sede.

#### 3) Autonomia nell'uso di strumenti e programmi informatici

Gli strumenti digitali di comunicazione maggiormente conosciuti e utilizzati dalle persone in formazione sono: le e-mail (100%), i servizi di messaggistica istantanea (per esempio WhatsApp) (100%) e i programmi di videochiamata (80%).

I programmi informatici del pacchetto office (Word, Excel, PowerPoint) sono utilizzati nel loro insieme da circa il 55% delle persone in formazione. Il programma Word è il più conosciuto e utilizzato (80%), seguono Excel e PowerPoint (55%).

Considerazioni:

Un aspetto da verificare all'inizio della formazione sono le competenze informatiche delle persone in formazione. Le conoscenze di base di programmi informatici quali Word e PowerPoint sono infatti fondamentali per il buon esito della formazione stessa. Per le persone in formazione che sono prive di queste conoscenze occorrerebbe prevedere delle modalità di sostegno, quali per esempio corsi o moduli di alfabetizzazione, momenti con persone specializzate oppure indirizzarle verso offerte formative specifiche presenti sul territorio.

La comunicazione in modalità digitale non dovrebbe avere problemi se avviene tramite e-mail. Se invece pensiamo a un'informazione sincrona a distanza occorrerebbe prevedere dei momenti di informazione per le persone che non sanno utilizzare gli appositi programmi, quali per esempio zoom, skype, teams.

#### 4) Aspetti positivi e criticità dell'esperienza di formazione a distanza

I 2/3 delle persone in formazione hanno dichiarato di essere soddisfatte o parzialmente soddisfatte di questa esperienza. In particolare, è stato evidenziato come gli strumenti digitali abbiano permesso di mantenere l'interazione con i/le compagni/e di corso, di ricevere consegne e riscontri puntuali e individuali dai/le formatori/trici, di personalizzare in parte la formazione (approfondimenti, ripassi, contenuti, ritmi di apprendimento) come pure hanno permesso di meglio conciliare studio, famiglia e lavoro.

Assieme agli aspetti positivi, vengono messe in evidenza anche delle difficoltà / criticità riscontrate nel seguire la formazione in questa modalità, difficoltà dovute soprattutto alle insufficienti competenze in informatica e all'inadeguata dotazione informatica (hardware, software e connettività). Inoltre, soprattutto le persone in formazione hanno messo particolarmente in evidenza come criticità l'assenza di relazione "in presenza" con il/la formatore/trice e i/le compagni/e di classe, la difficoltà di mantenere a lungo la concentrazione davanti al PC, i troppi compiti e alcuni aspetti organizzativo-gestionali della formazione a distanza, quali per esempio l'assenza di regole di comportamento durante le videolezioni (netiquette). I/le formatori/trici hanno invece messo l'accento soprattutto sulla difficoltà di mantenere alta la motivazione e l'autodisciplina allo studio nelle persone in formazione, il tempo investito nella preparazione delle lezioni e quello messo a disposizione alle persone in formazione per esempio per sostegni, confronti, chiarimenti e ripassi.

Considerazioni:

In questa esperienza di formazione a distanza è emersa una certa polarizzazione delle persone in formazione: coloro che ne sono entusiasti e coloro che invece l'avrebbero volentieri evitata.



Per cercare di sostenere tutti/e i/le partecipanti durante la formazione a distanza, è importante sviluppare percorsi didattici che considerino oltre a quanto già indicato nei punti precedenti anche i seguenti aspetti:

- tempo da dedicare allo svolgimento di compiti/attività in modo sincrono/asincrono
- modalità, durata e calendario delle lezioni
- regole di partecipazione alle videolezioni (netiquette della formazione a distanza)
- individualizzazione dell'apprendimento
- strumenti e sussidi didattici a supporto della formazione
- conciliabilità formazione, attività lavorativa e situazione familiare
- relazione con / tra le persone in formazione e i/le formatori/trici
- tempo da investire nella preparazione delle lezioni (per i/le formatori/trici)
- ruolo e disponibilità dei/le formatori/trici

Aspetti questi che potrebbero essere inclusi anche nel “patto di formazione” tra persona in formazione ed ente organizzatore.

#### 5) Possibili strumenti digitali da introdurre/potenziarne l'uso nella formazione (a distanza)

Gli strumenti digitali che le persone in formazione vorrebbero venissero introdotti/potenziati nella formazione sono: la piattaforma digitale (90%), i video e i video interattivi, i tutorial (85%) e l'introduzione di videolezioni (80%). Inoltre, nella formazione a distanza auspicherebbero un maggior utilizzo del libro di lavoro in modalità digitale (80%), l'assegnazione di compiti/attività da svolgere a distanza in modo collaborativo tramite PC o cellulare (75%), l'introduzione di strumenti di messaggistica quali per esempio WhatsApp (70%) e l'uso di applicazioni digitali per la didattica quali per esempio kahoot e mentimeter (65%). Il 35% delle persone in formazione segnala inoltre l'interesse per l'utilizzo dei social nonché di piattaforme che promuovano la collaborazione tra i diversi luoghi di formazione, quali per esempio Realto e la e-dap.

Considerazione:

L'introduzione di strumenti digitali nella didattica va considerata nel suo insieme, ci permettiamo di ricordare che gli strumenti digitali sono un supporto/sostegno alla didattica. Occorrerebbe dapprima pianificare l'intervento formativo e poi trovare lo strumento digitale a sostegno più appropriato.

#### 6) Interesse per la formazione parzialmente a distanza

L'80% dei/le formatori/trici e il 70% delle persone in formazione è favorevole a introdurre nella loro attuale formazione momenti a distanza. La maggior parte del campione (52% dei/le formatori/trici, 30% delle persone in formazione) vorrebbe che la formazione a distanza raggiungesse il 30% delle lezioni, il 20% di entrambi i gruppi tra il 30-60% delle lezioni e i restanti oltre il 60% delle lezioni a distanza.

Considerazione:

Agli enti organizzatori interessati a sviluppare lezioni o moduli (o parte di essi) a distanza, si raccomanda di prestare attenzione almeno ai seguenti aspetti:

- la dotazione tecnologica (in termini di hardware, software e connettività) dei/le formatori/formatrici, delle persone in formazione e della sede
- le competenze digitali dei/le propri/e formatori/trici e delle persone in formazione
- prevedere l'introduzione di formazioni continue specifiche per i/le formatori/formatrici
- prevedere l'introduzione di formazioni di base per le persone in formazioni
- iniziare con micro-sperimentazioni da condividere poi nel team dei/le formatori/trici
- prevedere un accompagnamento didattico alle sperimentazioni
- prevedere un sostegno interno (help point) per formatori/trici e persone in formazione
- monitorare le esperienze didattiche