INTOUCH

DECALOGO DEI VANTAGGI DELL' ESSERE UNA PMI APERTA ALLA PROMOZIONE DELL'APPRENDIMENTO

Approccio adottato

Education and Culture DG

Lifelong Learning Programme

This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Labour Market in Touch

New non-routine skills via mobile game-based learning

509893-LLP-1-2010-1-SE-LEONARDO-LMP

WP7: MULTIMEDIA CAMPAIGN

Approccio adottato

"DECALOGO DEI VANTAGGI DELL'ESSERE UNA PMI APERTA ALLA PROMOZIONE DELL'APPRENDIMENTO"

Approccio sviluppato da CIAPE – Centro Italiano per l'Apprendimento Permanente
Con il contributo di esempi per conto del Consorzio di Progetto

INDICE

1. Labour market future in nutshell..... 4

2. Mobile-learning games 9

3. e-How: flexible and open space for cooperative learning..... 11

4. Conclusion..... 13

Il futuro del mercato del lavoro in breve

1

L'abilità di apprendere più velocemente dei competitor è, attualmente, l'unico vantaggio competitivo sostenibile.

Oggi, più che mai, i mercati cambiano rapidamente e spesso in maniera imprevedibile, e i prossimi anni vedranno un ulteriore accelerare di questo processo. Le compagnie che vogliono **rimanere competitive** devono impegnarsi nell'innovazione costantemente dei propri prodotti e servizi, e nello sviluppo di un approccio altamente dinamico e dell'implementazione delle potenzialità.

Oggigiorno nell'ambiente di lavoro l'**apprendimento continuo è diventato la norma**. Man mano che l'economia europea diventa sempre più basata sulla conoscenza, un numero crescente di cittadini si stanno orientando alla formazione allo scopo di aumentare le proprie skill, il potenziale di guadagno e i percorsi di carriera.

Nel settore dei servizi, è evidente una chiara tendenza, a tutti i livelli professionali, verso l'ampliamento del portfolio delle skill richieste, legate a task "non-routinari". Riflesso di ciò è la crescente domanda degli impiegati per ottenere competenze chiave trasversali connesse alle "**skill non routinarie**".

Le **10 competenze necessarie per affrontare task non routinari e situazioni specifiche nel contesto lavorativo**, identificate attraverso una ricerca effettuata tra gli imprenditori europei durante il progetto INTOUCH, sono le seguenti:

Skill 1: Comunicazione

Abilità di esprimere idee e pensieri in maniera chiara, di stabilire contatti con gli altri facilmente e velocemente, e di mantenere le relazioni, di fornire feedback and di essere tolleranti verso costumi e culture diversi dai propri.

Skill 2: Progettazione

Abilità di definire le priorità, anticipare trend e riconoscere gli step chiave da affrontare così come i mezzi che devono essere applicati.

Skill 3: Gestione del conflitto

Essere giusti e imparziali nelle situazioni di conflitto, abilità di assumere il ruolo di mediatore e risolvere le controversie.

Skill 4: Apertura al cambiamento

Abilità di raccogliere le sfide, iniziare e perseguire i cambiamenti, adattarsi agli ambienti in evoluzione e prendersi la responsabilità del cambiamento.

Skill 5: Decision Making

Abilità di assumersi la responsabilità per le decisioni prese, i relativi tempi, conseguenze e rischi; abilità di prendere e portare avanti decisioni complesse, raccogliere e valutare dati rilevanti.

Skill 6: Lavoro di squadra

Disponibilità ad aiutare i membri del team e incoraggiare lo spirito di squadra; abilità di gestire i processi e i membri del team, coodinare obiettivi generali e individuali e integrare le differenti opinioni.

Skill 7: Flessibilità

Usare uno stile flessibile (ma non conformista) nell'interagire con gli altri; prendere in considerazione gli atteggiamenti e i punti di vista altrui; essere capaci di comprendere e adottare i punti di vista degli altri; adattarsi a richieste e condizioni che possono cambiare col tempo.

Skill 8: Pensiero strategico

Capacità di formulare un quadro chiaro e coerente del lungo periodo; possedere una chiara visione del futuro; definire chiaramente gli obiettivi chiave; considerare la compagnia in relazione all'ambiente esterno di riferimento.

Skill 9 – Iniziativa

Fiducia in sé nell'identificare nuove opportunità, ricercare e implementare nuove attività.

Skill 10 – Apprendimento e miglioramento

Abilità di applicare le conoscenze apprese all'attività pratica, migliorare le conoscenze professionali and e i comportamenti personali, sforzarsi di imparare di più e di apprendere dalla propria esperienza personale.

Per affrontare i cambiamenti presenti e futuri del mercato, le imprese e i relativi staff devono essere all'altezza della situazione per quanto concerne tali skill.

Ma molte piccole e medie imprese (PMI) non hanno **le conoscenze e le risorse** necessarie per sviluppare e implementare strategie di formazione sostenibili e necessitano di modalità incisive per innovarsi.

Esse devono confrontarsi con risorse umane, organizzative e finanziarie limitate. Spesso **agiscono da sole nel risolvere i problemi "non routinari"**, senza però trovare soluzioni efficaci. La situazione è ulteriormente sollecitata alla difficoltà di definire dettagliate strategie formative che permettano ai propri impiegati di confrontarsi con situazioni imprevedibili.

Le odierne aziende di successo, che si stanno consolidando e sviluppando, sono tutte caratterizzate dalla capacità reinventare sé stesse. In sintesi, ciò significa attivare processi di formazione continua all'interno della compagnia. Di fatto, l'**ambiente di lavoro per molte persone è il miglior contesto per sviluppare le proprie skill**, aumentare la motivazione e la fiducia per continuare ad apprendere e ottenere il meglio sul lavoro.

Le PMI richiedono un **aumento della formazione aziendale** per assicurare un trasferimento di conoscenze veloce, incontrare il bisogno di flessibilità, essere orientate al proprio business e ottenere una più facile integrazione nel flusso di lavoro, attraverso contenuti personalizzati con un costo più basso per l'organizzazione.

Le PMI devono sviluppare nuove strutture organizzative per implementare al proprio interno **forme di apprendimento cooperativo e collaborativo**. La formazione nell'ambiente di lavoro non sempre prevede forme di apprendimento formale e la maggior parte della trasmissione della conoscenza avviene attraverso i legami sociali che gli impiegati instaurano nel contesto lavorativo. Attualmente la maggior parte delle PMI adottano soluzioni di formazione in autoapprendimento che non rispondono all'esigenza di forme di lavoro e apprendimento collaborativo e cooperativo.

La formazione non deve sostituirsi al lavoro ma diventarne parte integrante. L'apprendimento nell'ambiente di lavoro è differente da quello scolastico e dei seminari. Non è importante affrontare una materia in maniera sistematica ma **risolvere i problemi** che emergono nell'applicazione pratica. Un problema si verifica durante il flusso di lavoro e dev'essere affrontato direttamente il bisogno di ricorrere a ulteriore formazione.

Pertanto sono necessari **strumenti di formazione flessibili**. Le imprese devono sviluppare una "cultura dell'apprendimento" in cui la formazione basata sull'uso delle ICT non venga percepita come passatempo, ma come un modo per migliorarsi e in questo modo contribuire al rafforzamento dell'azienda.

A seguire presentiamo alcuni ambienti ICT adatti per le PMI la condivisione di conoscenze tra differenti professionisti e "**apprendere in movimento**", che significa condividere le esperienze e i punti di vista delle risorse coinvolte con l'obiettivo di elaborare soluzioni e modelli aziendali innovativi.

Questi ambienti possono facilmente migliorare l'abilità di **problem solving** senza dover coinvolgere dipartimenti, managers o altre linee di comando, facendo affidamento sul fatto che ogni dipendente è consapevole dei punti di forza degli altri. I processi di formazione e di produzione sono velocizzati dalla sinergia di più persone creative.

In particolare la combinazione del **Mobile learning** e delle **e-How community online** per migliorare la collaborazione, la comunicazione e l'efficacia dei processi lavorativi, è percepita come un elemento utile per le PMI.

Queste tecnologie sono basate sull'idea che l'apprendimento avviene all'interno di reti sociali. Contenuti e servizi sono adattabili al fine di rispondere a specifiche esigenze e obiettivi delle singole PMI.

I prodotti INTOUCH sfruttano il mobile learning e le e-How community per **integrare il mobile learning nel contesto quotidiano delle PMI** e favorire le dinamiche di interazione e collaborazione, fornendo ai dipendenti quelle competenze chiave di cui hanno bisogno per rispondere alle richieste del mercato del lavoro e per affrontare le trasformazioni economiche in atto.

Mobile-learning games

2

Un ambiente di apprendimento aperto con maggiormente orientato a un target di adulti grazie a un ampio uso di **simulazioni di scenari lavorativi e di pagine web dinamiche e interattive**.

L'm-Learning, attraverso la sua flessibilità e facilità d'accesso è considerato come un fattore abilitante il lifelong learning con il potenziale di trasformare i tempi e le modalità di formazione dei dipendenti per rispondere alle proprie esigenze personali e lavorative, e come catalizzatore per il cambiamento e l'integrazione.

Diventare competitivi. Il kit m-learning

Intouch fornisce un kit di 30 casi di apprendimento situazionale per un target di lavoratori adulti, che è possibile scaricare sul sito web dedicato al progetto, per essere fruito attraverso i dispositivi mobile touch e gli smart phone.

Attraverso 30 casi di apprendimento situazionale i lavoratori adulti potranno facilmente imparare come rispondere prontamente a situazioni non routinarie che si presentano nel contesto lavorativo, e in questo modo anche alle nuove esigenze del mercato del lavoro. Questo ambiente di apprendimento aperto ha molta più attrattiva per gli adulti, grazie all'ampio uso di scenari lavorativi e giochi interattivi per telefoni cellulari.

I vantaggi includono:

1. Aspetti competitivi strutturati

Consentono agli utenti di competere sfidandosi, creando un incentivo.

2. Flessibilità/mobilità

Gli utenti possono fruire dei giochi dove e quando ne hanno voglia. Si può giocare a lavoro o a casa o persino durante il viaggio casa/lavoro, per un uso ottimale del tempo.

3. Nessun costo per il training o per il kit

I giochi sono semplici da utilizzare: non è necessaria una formazione specifica, o attrezzature particolari in quanto sono fruiti su telefono cellulare.

4. Utili, interattivi e divertenti

I giochi propongono, in maniera piacevole e interessante, casi che risultano utili per gli utenti. Gli utenti, quindi, sono portati a volerli utilizzare.

5. Aggiornati/multilingua

Dato che i giochi sono progettati per dispositivi mobile, possono essere facilmente aggiornati ed essere perciò sempre attuali. Gli utenti possono, inoltre, essere fruiti nella lingua che si preferisce.

e-How: uno spazio flessibile per il cooperative learning

3

Una comunità online e una piattaforma wiki per la **condivisione di idee su come sfruttare le skill** a beneficio personale e aziendale tra gli impiegati delle PMI.

Offrire agli impiegati la possibilità di essere in contatto con un gruppo di persone che condividono interessi, problematiche simili, competenze o semplicemente la passione per un argomento, può fare la differenza.

L'e-HOW community, che ha un focus specific sulla comunità di utenti, costituisce un normale supporto per l'apprendimento informale personale e di gruppo nelle PMI, **semplificando compiti quali ricerca, il lavoro e l'apprendimento in gruppi**. Per esempio scrivere in blog pubblico obbliga a pensare alle questioni corrispondenti. Insererndo ciò in una community, in futuro si avrà la possibilità di ricevere input dagli altri utenti e un aiuto da parte di un network di individui ad apprendere e a risolvere i problemi.

e-How per l'apprendimento collaborativo.

INTOUCH

Intouch offre una community online dedicata a fornire agli impiegati della UE la possibilità di ricercare, condividere e discutere soluzioni formative che aiutino a portare a termine giorno per giorno compiti non routinari. Essa combina la conoscenza derivata dall'esperienza con la conoscenza pratica quotidiana degli impiegati aiutandoli a discutere, pianificare e completare situazioni imprevedibili al lavoro.

Attraverso i contatti in rete la gestione delle situazioni non routinarie diventerà più semplice. I lavoratori adulti hanno la possibilità di accedere a informazioni appropriate e pertinenti in termini di soluzioni situazionali adottate da altri, ma anche di condividere le proprie "good practice" caricando foto e istruzioni.

La libreria contiene contributi da persone che hanno capito come completare una varietà di compiti non routinari, semplici e complessi, e sono intenzionati a condividere la loro conoscenza. Questa e-How promuove l'apprendimento collaborativo fornendo modi semplici per connettere gli impiegati Europei che cercano di condividere, discutere e imparare come portare a termine i progetti di ogni giorno.

I vantaggi includono:

1. Apprendimento basato sui bisogni più veloce

e-How si basa su tools che combinano la creazione di contenuti in modo semplice con i mezzi di diffusione e collaborazione del web. I contenuti sono distribuiti in piccole parti nel tempo come parte di un processo che corrisponde ai bisogni dello staff di una PMI per un apprendimento più veloce nel contesto del loro lavoro.

2. Una grande quantità di risorse prontamente disponibili

Internet non solo rende prontamente disponibili una grande quantità di informazioni e risorse, ma mette in contatto le persone in un ambiente condiviso per scambiarsi idee, imparare e confrontarsi prendendo decisioni in maniera collaborativa.

3. Persone e informazioni accessibili in qualsiasi momento

Usare ICT come Internet per supportare le interazioni virtuali libera gli utenti dai vincoli dello spazio e del tempo e risulta conveniente anche per persone con bisogni speciali. Gli E-How sono posti in cui le persone e le informazioni sono disponibili in qualunque momento.

4. Idee innovative per il problem solving

Attraverso diverse capacità e conoscenze dei partecipanti, le loro idee innovative possono contribuire a un problem solving e decision making più efficace.

5. Approccio più disinvolto

Le persone si sentono più disinvolte nelle proprie interazioni e questo è particolarmente importante per le persone che apprendono. Inoltre,

l'apprendimento è reale. Apprendimento basato su modelli reali, non teoretici, per la compagnia e le sue risorse umane.

4

Conclusioni

Diventare una PMI promotrice dell'apprendimento ti renderà un datore di lavoro d'eccellenza, ottenendo candidature di alto calibro per nuove posizioni e maggiore fedeltà tra i dipendenti. Le opportunità per imparare e progredire di solito hanno come risultato una **maggiore soddisfazione sul lavoro e una più alta produttività.**

L'apprendimento sul posto di lavoro è associato a un aumento della produttività, più alti livelli di innovaizone e migliori performance finanziarie. Nonostante la paura da parte delle aziende di vedere il personale più qualificato rubato dai competitors, le prove indicano nella direzione opposta: gli individui che ricevono formaizone sul posto di lavoro tendono a essere meno disponibili ad andare via, **riducendo il tuornover del personale.**

Alcuni vantaggi extra **dell'essere una PMI promotrice dell'apprendimento** possono essere riassunti come segue:

- Riduzione delle spese di trasporto
- Vantaggi di non spostare gli utenti dal posto di lavoro
- Identificazione di perscorsi
- Possibilità di accesso per utenti impiegati
- Flessibilità nelle risorse formative
- Miglior apprendimento
- Risparmio di costi
- Risparmio di tempo.

INTOUCH fornisce alla nuova generazione di adulti lavoratori di percorsi flessibili e modulari, consentendo loro di sviluppare skill non routinarie cruciali - in maniera orientata al mercato del lavoro, flessibile e tecnologicamente innovativa - secondo le nuove esigenze del mercato del lavoro.