

## Verso un futuro blended

Di Marta Tentella<sup>1</sup>



### Premessa

Questo articolo trae spunto da una ricerca finalizzata a verificare le principali differenze percepite dai partecipanti agli interventi formativi in presenza o da remoto e ipotizza come auspicabile in futuro un'integrazione fra le due modalità di erogazione, anche quando sarà terminata l'emergenza sanitaria.

### Lo scenario attuale

La situazione emergenziale - dovuta all'imperversare del Covid19 - in cui ci troviamo attualmente ci ha costretti a modificare radicalmente le nostre abitudini quotidiane (private e lavorative), compresa la necessità di erogare *online* i corsi di formazione, anche quelli sulle *soft skills*, tradizionalmente basati su un elevato coinvolgimento dei partecipanti.

Questo cambiamento, tanto inatteso quanto repentino, porta con sé delle conseguenze non irrilevanti, sia nella nostra vita lavorativa che in quella privata: lo scenario attuale ci sta infatti dimostrando come lo *smart working* si stia facendo sempre più strada, rivelandosi in questo modo una realtà destinata a imporsi e a perdurare, alla quale dobbiamo pertanto necessariamente abituarci<sup>2</sup>.

Naturalmente, questa grande "rivoluzione", proprio per la sua natura improvvisa e inaspettata, ci ha spiazzati e costretti rapidamente a rivedere le nostre abitudini,

---

<sup>1</sup> Dopo alcune esperienze nell'organizzazione di eventi e nella gestione di interventi formativi, ha completato nel 2020 il Master "Esperto di Sviluppo delle Risorse Umane – HR Specialist" della Scuola Romana di Psicologia del Lavoro e dell'Organizzazione, con una tesi da cui è tratto questo articolo.

<sup>2</sup> <https://www.hxo.it/formazione-aziendale/>

lavorative e private. Tutto questo comporta ovviamente non poche difficoltà, perché se, da un lato, il lavoro e la formazione da remoto recano con sé numerosi vantaggi – economici, logistici e temporali –, dall'altro rischiano di far venir meno le dimensioni fondamentali degli incontri dal vivo.

Nel 2020, quasi tutte le attività di formazione aziendale sono state effettuate attraverso le varie piattaforme tecnologiche che consentono l'erogazione a distanza.

### **Formazione in presenza o da remoto?**

Per verificare l'efficacia percepita della nuova modalità di gestione da remoto degli interventi formativi e confrontarla con i tradizionali corsi in presenza, ci si è avvalsi del contributo di alcuni partecipanti a vari corsi di formazione sulle soft skills, erogati presso un'azienda multinazionale di Roma.

Per la rilevazione, è stato predisposto un questionario con alcune domande di carattere generale e altre specificamente mirate a verificare le differenze percepite, nei corsi in presenza o da remoto, per quanto riguarda il livello di:

- concentrazione
- distrazione
- difficoltà/fatica
- coinvolgimento all'interno del gruppo
- partecipazione attiva all'interno del gruppo
- socialità (relazione/interazione) all'interno del gruppo
- interazione con il docente
- chiarezza dei contenuti trasmessi
- coinvolgimento che il docente riesce a creare
- apprendimento percepito

I 59 partecipanti che hanno risposto al questionario sono prevalentemente giovani (due terzi con un'età inferiore ai 30 anni) ma con una discreta esperienza formativa, anche per quanto riguarda i corsi finalizzati allo sviluppo di competenze trasversali (nell'ultimo anno, quasi tutti hanno preso parte a più di un intervento e 14 hanno seguito oltre quattro corsi sulle *soft skills*).

### **I risultati della ricerca**

I corsi in presenza sono percepiti più efficaci soprattutto per le modalità di effettuazione ed in particolare per la maggiore concentrazione, la partecipazione attiva, le relazioni interpersonali ed il coinvolgimento.

Molti hanno ammesso anche a voce che, seguendo la lezione da casa e da un computer, si ha spesso la tendenza a dedicarsi anche ad altre attività, soprattutto quando è solo il docente a parlare.

La distanza maggiore fra le due modalità di erogazione, a vantaggio dei corsi in presenza, si è registrata prevalentemente per il *coinvolgimento all'interno del gruppo* e per l'*interazione con il docente*:

| valutazioni             | COINVOLGIMENTO NEL GRUPPO<br>NEI CORSI IN PRESENZA |                                   |       |      | COINVOLGIMENTO NEL GRUPPO<br>NEI CORSI DA REMOTO |                                   |       |      |
|-------------------------|--|-----------------------------------|-------|------|--|-----------------------------------|-------|------|
|                         | TOT.   | Distribuzione risposte<br>per età |       |      | TOT.   | Distribuzione risposte<br>per età |       |      |
|                         |  | < 30                              | 30÷45 | > 45 |  | < 30                              | 30÷45 | > 45 |
| <b>BASSO</b>            |  |                                   |       |      | <b>3</b>   | 2                                 | 1     |      |
| <b>DISCRETO</b>         | <b>3</b>   | 2                                 | 1     |      | <b>29</b>  | 18                                | 10    | 1    |
| <b>ALTO</b>             | <b>33</b>  | 25                                | 8     |      | <b>22</b>  | 18                                | 3     | 1    |
| <b>MOLTO ALTO</b>       | <b>19</b>  | 10                                | 7     | 2    | <b>4</b>   | 2                                 | 2     |      |
| <i>Nessuna risposta</i> | <b>4</b>   | 4                                 |       |      | <b>1</b>   | 1                                 |       |      |

| valutazioni             | INTERAZIONE CON IL DOCENTE<br>NEI CORSI IN PRESENZA |                                   |       |      | INTERAZIONE CON IL DOCENTE<br>NEI CORSI DA REMOTO |                                   |       |      |
|-------------------------|---|-----------------------------------|-------|------|---|-----------------------------------|-------|------|
|                         | TOT.  | Distribuzione risposte<br>per età |       |      | TOT.  | Distribuzione risposte<br>per età |       |      |
|                         |   | < 30                              | 30÷45 | > 45 |   | < 30                              | 30÷45 | > 45 |
| <b>BASSO</b>            |   |                                   |       |      |   |                                   |       |      |
| <b>DISCRETO</b>         | <b>6</b>  | 4                                 | 2     |      | <b>22</b>   | 14                                | 7     | 1    |
| <b>ALTO</b>             | <b>41</b>   | 31                                | 9     | 1    | <b>29</b>   | 23                                | 5     | 1    |
| <b>MOLTO ALTO</b>       | <b>9</b>  | 3                                 | 5     | 1    | <b>8</b>  | 4                                 | 4     |      |
| <i>Nessuna risposta</i> | <b>3</b>  | 3                                 |       |      |   |                                   |       |      |

Il dato più significativo e abbastanza sorprendente sembra essere però quello relativo agli effetti di un'azione formativa, che non hanno fatto emergere differenze significative, sia per la *chiarezza dei contenuti*, che per il livello di *apprendimento percepito* dai partecipanti.



| valutazioni             | CHIAREZZA DEI CONTENUTI<br>NEI CORSI IN PRESENZA |                                   |       |      | CHIAREZZA DEI CONTENUTI<br>NEI CORSI DA REMOTO |                                   |       |      |
|-------------------------|--|-----------------------------------|-------|------|--|-----------------------------------|-------|------|
|                         | TOT.   | Distribuzione risposte<br>per età |       |      | TOT.   | Distribuzione risposte<br>per età |       |      |
|                         |  | < 30                              | 30÷45 | > 45 |  | < 30                              | 30÷45 | > 45 |
| <b>BASSO</b>            |  |                                   |       |      |  |                                   |       |      |
| <b>DISCRETO</b>         | <b>1</b>   |                                   | 1     |      | <b>4</b>                                       | 2                                 | 1     | 1    |
| <b>ALTO</b>             | <b>41</b>  | 30                                | 10    | 1    | <b>39</b>                                      | 28                                | 10    | 1    |
| <b>MOLTO ALTO</b>       | <b>14</b>  | 8                                 | 5     | 1    | <b>16</b>                                      | 11                                | 5     |      |
| <i>Nessuna risposta</i> | <b>3</b>   | 3                                 |       |      |  |                                   |       |      |

| valutazioni             | APPRENDIMENTO PERCEPITO<br>NEI CORSI IN PRESENZA |                                   |       |      | APPRENDIMENTO PERCEPITO<br>NEI CORSI DA REMOTO |                                   |       |      |
|-------------------------|--|-----------------------------------|-------|------|--|-----------------------------------|-------|------|
|                         | TOT.   | Distribuzione risposte<br>per età |       |      | TOT.   | Distribuzione risposte<br>per età |       |      |
|                         |  | < 30                              | 30÷45 | > 45 |  | < 30                              | 30÷45 | > 45 |
| <b>BASSO</b>            |  |                                   |       |      |  |                                   |       |      |
| <b>DISCRETO</b>         | <b>7</b>   | 6                                 | 1     |      | <b>12</b>                                      | 11                                | 1     |      |
| <b>ALTO</b>             | <b>38</b>  | 25                                | 12    | 1    | <b>38</b>                                      | 23                                | 13    | 2    |
| <b>MOLTO ALTO</b>       | <b>11</b>  | 7                                 | 3     | 1    | <b>9</b>                                       | 7                                 | 2     |      |
| <i>Nessuna risposta</i> | <b>3</b>   | 3                                 |       |      |  |                                   |       |      |

Questi ultimi risultati lasciano perciò prevedere che, anche quando sarà superata l'attuale situazione di emergenza legata alla pandemia, le due possibilità di gestione di un intervento formativo possano convivere in quella che viene definita modalità **blended** (letteralmente "miscelata").

### Due esempi di percorsi formativi *blended*

Alla luce di quanto visto nel paragrafo precedente, nel quale sono stati presentati i risultati di una ricerca, è stato possibile rilevare che, come prevedibile, la componente umana-relazionale è preponderante nei corsi in presenza e questo è dovuto prevalentemente al fatto che, dal vivo, è possibile curare di più la sfera sociale. Per quanto riguarda invece i risultati di un'azione formativa, soprattutto in termini di chiarezza dei contenuti e apprendimento percepito, non sono emerse particolari differenze.

Come potrebbe, dunque, essere strutturato un intervento formativo secondo la modalità *blended*?

Consideriamo, ad esempio, un corso sulla gestione delle relazioni interpersonali, della durata prevista di una settimana (per sviluppare temi quali la comunicazione, l'ascolto attivo, l'assertività e l'intelligenza emotiva): i primi due giorni, finalizzati solitamente alla costruzione del rapporto fra i partecipanti e con il docente, potrebbero essere svolti in presenza, affinché i partecipanti abbiano la possibilità di conoscersi personalmente, socializzare tra loro e con il docente, creando così un clima sereno e proficuo fin dal primo momento.

I due giorni successivi potrebbero invece essere effettuati da remoto, perché, come è emerso dai risultati del questionario, svolgere le attività didattiche virtualmente non rischia di compromettere la qualità dell'apprendimento dei discenti.

Il quinto giorno potrebbe essere di nuovo programmato in presenza. Consentire ai partecipanti di incontrarsi nuovamente nella giornata conclusiva, fornirebbe infatti un valore aggiunto all'iniziativa perché favorirebbe una maggiore condivisione dei contenuti appresi nei giorni precedenti, anche attraverso momenti di socializzazione. In alternativa, se tale possibilità non sarà ritenuta compatibile economicamente e logisticamente (per un solo giorno d'aula), il gruppo resterebbe connesso da remoto.

Infine, per far sì che a distanza di tempo si possano verificare i risultati raggiunti dall'intervento formativo, potrebbe essere realizzato da remoto anche un follow-up, basato sul confronto di esperienze fra i partecipanti nella contestualizzazione dei contributi ricevuti durante i cinque giorni del corso.

In sintesi, l'articolazione del percorso formativo potrebbe essere perciò la seguente:

| 1°giorno    | 2°giorno | 3°giorno  | 4°giorno | 5°giorno                     |                  | Follow-up |
|-------------|----------|-----------|----------|------------------------------|------------------|-----------|
| In presenza |          | Da remoto |          | In presenza<br>(o da remoto) | Un mese<br>circa | Da remoto |

Un altro esempio può essere utile per verificare l'alternanza fra erogazione in presenza e da remoto in un percorso formativo *blended* anche per lo sviluppo di competenze tecniche.

Ipotizzando di dover organizzare un corso di informatica della durata di tre giorni, per insegnare ai partecipanti come usare Excel, trattandosi di temi non comportamentali, il primo giorno potrebbe essere programmato da remoto.

Il secondo giorno potrebbe invece essere svolto in presenza, non solo per consentire ai partecipanti di conoscersi personalmente e condividere informazioni ma anche per interagire più efficacemente con il docente, attraverso momenti di affiancamento.

Il terzo giorno potrebbe essere di nuovo gestito da remoto, con l'obiettivo di mettere in pratica quanto trattato nei giorni precedenti, ad esempio attraverso esercitazioni, nelle quali i partecipanti possano creare tabelle – dalle classiche alle pivot – in modo da poter verificare se l'apprendimento ha dato i suoi frutti.

Infine, anche per questo corso il follow-up potrebbe essere programmato da remoto e l'articolazione potrebbe essere perciò la seguente:

|                  |                    |                  |                          |                  |
|------------------|--------------------|------------------|--------------------------|------------------|
| <b>1°giorno</b>  | <b>2°giorno</b>    | <b>3°giorno</b>  | <i>Un mese<br/>circa</i> | <b>Follow-up</b> |
| <b>Da remoto</b> | <b>In presenza</b> | <b>Da remoto</b> |                          | <b>Da remoto</b> |

### **Conclusioni**

Naturalmente, le ipotesi presentate sono solo due dei tanti modi in cui un percorso formativo *blended* potrebbe essere implementato.

Certo è che, facendo leva sull'unione delle due tipiche modalità di fare formazione – quella in presenza (una realtà classica, alla quale tutti siamo più o meno abituati, e quella *on line*, una soluzione adottata in tempi più recenti, alla quale la situazione attuale ci ha in un certo senso costretti ad adeguarci) – si dovrebbe riuscire a preservare i tratti distintivi di entrambe, facendo dunque sì che questi, nonostante la loro fusione, non vadano perduti.