ARTICOLO DI ELEARNINGNEWS

Year 6 - number 200 Wednesday 27 april 2022

Learning in the flow of work: come metterlo in pratica?

La diffusione del lavoro ibrido ha portato al successo del cosiddetto LIFOW. Scopriamo cos'è, come applicarlo e in che modo migliora la formazione aziendale.

In molti settori il lavoro sta diventando ibrido e la formazione aziendale si sta adattando per fornire ai dipendenti risorse di apprendimento accessibili in qualsiasi momento. Questa modalità, chiamata "LIFOW", sta rivoluzionando la formazione aziendale.

Cos'è LIFOW

Se da un lato lo smart working ci permette di lavorare da casa, avere più flessibilità nel gestire la nostra vita privata e svegliarci qualche minuto dopo la mattina, dall'altra rende l'apprendimento più difficile. Non è possibile chiedere un aiuto al capo nell'ufficio accanto, o un consiglio al collega con cui si divide la scrivania. Questo può rendere più stressante il lavoro perché è più difficile, quando si è da soli, trovare risposte in modo rapido.

Un sondaggio di BetterUp dimostra infatti che mantenere una comunicazione e collaborazione efficiente è uno dei principali problemi connessi allo smart working. Per questo motivo le aziende sono dovute correre ai ripari e una delle soluzioni che stanno riscuotendo più successo è chiamata **LIFOW**, acronimo di **Learning In the Flow of Learning**.

Quando lavoriamo spesso utilizziamo diverse app di messaggistica che consentono di scambiare messaggi e documenti di ogni tipo. Tutti questi strumenti fanno sì che siamo letteralmente bombardati di messaggi. Tra il rispondere alla chat aziendale, alle mail, il partecipare a meeting aziendali i dipendenti hanno sempre meno opportunità di dedicare del tempo a imparare cose nuove. Questo era un problema anche prima della pandemia quando si andava in ufficio tutti i giorni. Ma con l'arrivo dello smart working il tempo da dedicare alla formazione è diventato impossibile da trovare.

Il concetto di LIFOW propone una soluzione a questo problema attraverso un sistema di apprendimento continuo, ovvero **dare la possibilità ai dipendenti di avere accesso a tutte le risorse di apprendimento mentre lavorano**.

Importanza di LIFOW

Questo approccio serve ad affrontare un cambiamento che, volenti o nolenti, sta prendendo piede sotto i nostri occhi. Il lavoro sta cambiando e l'impatto del **lavoro ibrido** è evidente. Diversi studi indicano che in tale contesto è più facile che i dipendenti continuino a lavorare anche dopo l'orario lavorativo e che perdono più tempo a chiacchierare dei fatti propri con i con i colleghi. Risulta più difficile, in questo contesto, capire dove e quando il lavoro inizia e quando finisce. Questo a testimonianza che il lavoro ibrido sta cambiando il nostro modo di vivere il lavoro.

In generale, possiamo affermare che il modello LIFOW si inserisce in questo contesto portando due vantaggi:

- LIFOW può avere un impatto significativo perché avvicina i concetti di **imparare e lavorare**, fornendo una strategia ideale per la formazione aziendale.
- Inoltre, in LIFOW l'apprendimento si integra perfettamente al **flusso di lavoro**; dunque, le aziende non devono più "sottrarre" del tempo al lavoro da dedicare alla formazione.

Cosa ne pensano i dipendenti?

Abbiamo visto che il modello LIFOW ha diversi vantaggi e si inserisce perfettamente con le caratteristiche del mondo lavorativo di oggi. Ma i dipendenti cosa dicono a riguardo?

Una ricerca condotta da Training Industry rivela dati interessanti riguardo la percezione che i dipendenti hanno di LIFOW. L'80% dei partecipanti ha affermato di preferire **un metodo di apprendimento sincronizzato** in cui i dipendenti imparano mentre lavorano, per esempio tramite un coach che li segue mentre eseguono i compiti quotidiani. Il 50% dei partecipanti che hanno seguito una formazione sincronizzata sostiene che la formazione ricevuta sia stata efficace. Per fare un paragone, solo il 30% di chi ha ricevuto una formazione non sincronizzata ha dichiarato di aver ricevuto una formazione efficace.

Qual è la differenza rispetto ai metodi di formazione tradizionali?

Il modello di formazione tradizionale prevede che la formazione avvenga molto prima di poter mettere in pratica le conoscenze acquisite. Solitamente quando è il momento di mettere in pratica queste conoscenze è troppo tardi, il nostro cervello ha dimenticato le informazioni apprese. Queste affermazioni non sono frutto di speculazioni, bensì di ricerche nel campo dell'educazione che proseguono da secoli. La novità portata dal modello LIFOW sta nel fatto che fornisce le informazioni necessarie quando ce n'è realmente bisogno. Questo metodo è particolarmente efficace perché **fornisce informazioni giuste nel momento in cui il dipendente è più prono ad imparare**: ovvero quando deve mettere in pratica queste conoscenze.

In questo modo l'esperienza di apprendimento che ne deriva è perfettamente in linea con il lavoro che sta eseguendo. **La formazione non è più un momento separato dal lavoro** ma ne diventa parte integrante, migliorando la vita ai dipendenti e facendo risparmiare soldi alle aziende.

Che design bisogna considerare per consentire il modello LIFOW?

Dato che è una modalità di apprendimento che mira a risolvere i problemi legati ad un contesto lavorativo ibrido una delle componenti chiave del modello LIFOW è l'accessibilità. Non può esserci qualcuno che stabilisce dove, cosa e come i dipendenti devono essere formati.

Vediamo insieme dei veri e propri pilastri di cui bisogna essere a conoscenza per mettere in pratica il modello LIFOW.

- **Accessibilità**

L'accessibilità è fondamentale per LIFOW. I dipendenti devono poter avere facile accesso quando vogliono alle conoscenze necessarie per svolgere il loro lavoro.

- **Facilità**

Creare un metodo che faciliti il consumo di queste informazioni è un'altra componente chiave. Le aziende dovrebbero creare dei design reattivi, che consentono al dipendente di accedere alle informazioni da qualsiasi dispositivo senza dover spendere tempo per cercare il contenuto che si sta cercando.

- **Personalizzazione**

Le aziende dovrebbero creare dei design che si adattino alle capacità degli studenti di personalizzare i loro percorsi di apprendimento.

- **Curare i contenuti**

L'assenza di una figura che guidi costantemente i dipendenti nella formazione è una delle caratteristiche di questo metodo. Sebbene in alcuni casi LIFOW può passare attraverso dei coach, la chiave di questo metodo è rendere i dipendenti autonomi nel fruire e gestire la formazione aziendale. Questo vuol dire che un'azienda non può limitarsi a buttare tutto il materiale per la formazione aziendale in una cartella condivisa e il dipendente deve andare a cercare l'informazione che gli serve in mezzo a migliaia di file. Il sistema deve essere facile e veloce, con design curati che permettono al dipendente di navigare con facilità e trovare rapidamente le informazioni.

- **Feedback**

In questo modello più che in altri il feedback dei dipendenti è vitale. Questo sistema è per i dipendenti e verrà utilizzato

soprattutto da loro. Se trovano l'applicazione del modello LIFOW complicata o poco efficiente, allora diventa uno strumento controproducente.

In che modo LIFOW può essere utile nella formazione dei dipendenti?

Il modello LIFOW fornisce diversi modi per supportare i dipendenti e aiutarli a migliorare le prestazioni.

- **Facilita l'apprendimento spontaneo**

Le forme di apprendimento tradizionali sono limitate dal tempo. LIFOW permette ai dipendenti di esercitarsi quando vogliono e affinare le proprie competenze, anche quelle acquisite in corsi di formazione tradizionale

- **Rinforza la formazione**

Nel caso di aziende che hanno collaboratori da remoto questi strumenti sono l'unico mezzo per aggiornare e in alcuni casi anche formare i dipendenti.

- **Risolve il problema della curva di apprendimento**

Normalmente dimentichiamo il 70% ciò che apprendiamo nelle prime 24 ore e il 90% dopo una settimana. LIFOW risolverebbe questo problema attraverso strumenti "how to" ovvero degli strumenti (dei pop-up, per esempio) che assistono gli utenti nei compiti che stanno svolgendo.

- **Aiuta trasporre ciò che si impara sul lavoro**

Se un'azienda vuole affidarsi principalmente ai modelli di formazione tradizionale, l'integrazione con il modello LIFOW offre la possibilità di accelerare il processo che porta i dipendenti a trasformare ciò che hanno appreso in lavoro.

- **Insegna nuove conoscenze e rinforza le abilità dei dipendenti**

In un ambiente ibrido in cui gli istruttori non possono essere sempre disponibili ad assistere i dipendenti LIFOW è una risorsa a completa disposizione del dipendente, ventiquattr'ore su ventiquattro.

Quali strategie si devono mettere in pratica per rendere LIFOW realtà?

Ci sono vari strumenti che vengono utilizzati dalle aziende per favorire il modello LIFOW, di seguito ne analizzeremo alcune.

- **Microlearning**

La formazione attraverso contenuti brevi e concisi è fondamentale per questo metodo di formazione. Quando un dipendente ha bisogno di aiuto non si può permettere di perdere mezz'ora a cercare e studiare le informazioni di cui necessita. Contenuti brevi sono fondamentali per imparare quando serve e in modo rapido.

- **mLearning**

Ovvero l'apprendimento attraverso contenuti veicolati da smartphone permette di rendere la formazione facilmente accessibile. La possibilità di accedere ai contenuti attraverso più di un dispositivo è molto importante per facilitare l'usabilità degli strumenti che determinano il metodo LIFOW.

- **VBL/IVBL**

Sia i video-based-learning che gli interactive-video-based-learning sono strumenti utili per LIFOW. Questi strumenti sono dei video, a volte interattivi, che veicolano le informazioni attraverso video chiari e brevi. Di fatto sono strumenti di microlearning, ma sono stati elencati a parte perché sono molto efficienti e sempre più popolari.

- **Aiuto in diretta**

In contesti lavorativi frenetici non esiste l'opzione di interrompere il lavoro per imparare. In questi casi esistono degli strumenti di supporto alle prestazioni come dei documenti PDF, o brevi video, o dei pop-up che assistono il dipendente allo svolgimento corretto delle mansioni.

- **Cura dei contenuti**

Un modello LIFOW efficiente consente ai dipendenti di crescere rapidamente perché gli vengono fornite le informazioni di cui hanno bisogno quando ne hanno bisogno. Avere dei contenuti curati, organizzati in indici chiari e intuitivi è vitale per il modello LIFOW.

- **Mantenere la formazione sociale**

Una percentuale significativa di ciò che impariamo deriva dalla socializzazione con capi, colleghi e amici. Se il modello LIFOW azzera la possibilità di socializzare tra colleghi, allora c'è un problema. Ci deve essere sempre attenzione a questo aspetto della formazione che spesso nei modelli LIFOW è sottovalutato.

- **User generated content**

La possibilità che siano i dipendenti stessi a creare contenuti ed organizzarli in modi che secondo loro sono più corretti è un aspetto importante di LIFOW. Questo consente ai colleghi più esperti di passare le loro conoscenze e la loro esperienza a chi non ne ha rendendo più rapido il processo di apprendimento.

Quando un'azienda mette in pratica il modello LIFOW deve tenere a mente l'importanza di un ciclo di feedback continuo da parte di chi si occupa della formazione aziendale e i dipendenti. Dunque il sistema che ospita il modello LIFOW in un'azienda deve consentire che questo possa essere modificato e aggiornato in modo semplice.

Un altro aspetto che può risultare utile è dare la possibilità di interfacciarsi con esperti. La possibilità di interfacciarsi con esperti, infatti, contribuisce a sedimentare le informazioni.