



Co-funded by  
the European Union

# innova

## RESEARCH RESULTS

Digital inclusion,  
the mantra of our time



## I partner del progetto INNOVA



N&P **Business Consulting GmbH** è il risultato del nostro approccio olistico e della nostra profonda comprensione dei 4 pilastri dello sviluppo aziendale: Business Set-Up, Reclutamento, Gestione delle Risorse Umane e Sviluppo Internazionale Strategico.

**FRAMEWORK** è un'associazione italiana che promuove l'apprendimento permanente e le opportunità di sviluppo professionale per tutti i cittadini che necessitano di maggiori e più solide competenze di occupabilità, competenze digitali e, in generale, migliori capacità di realizzare i propri progetti professionali e di vita.

Da allora è attivo il servizio di consulenza gratuita **JÓL-LÉT Alapítvány**, che fornisce assistenza alle persone in cerca di lavoro. La Fondazione ha partecipato a programmi di ricerca nazionali e internazionali sull'occupazione femminile, la parità di genere e l'occupazione atipica.

**Documento preparato da Kata KEVEHAZI, dicembre 2022**

**A cura di Valeria ELIA, Amber MUMTAZ**

## Indice

PREMESSE 4

INTRODUZIONE 5

Le interviste 6

Caratteristiche delle strutture lavorative degli intervistati 7

Settori e clienti 7

Recenti cambiamenti nel contesto normativo generale sull'uso degli strumenti e delle conseguenze delle TIC e relative questioni di interesse. 8

Effetti Covid - cambiamenti e sfide della pratica, difficoltà e guadagni 9

→ Metodi di lavoro e cooperazione 12

→ Modifiche relative ai clienti 14

Utilizzo di TIC **Errore. Il segnalibro non è definito.**

→ Lo sviluppo delle competenze tecniche 15

→ I settori di utilizzo delle TIC 17

→ I costi di utilizzo delle TIC 24

Altri effetti del lavoro con le TIC 26

→ Stile di vita, salute e privacy 26

→ Competenze e capacità 27

→ Reti 28

→ Lavoro quotidiano 29

→ Vendite e relazioni con i clienti 30

→ Ricavi 31

→ Effetti sui clienti 32

Suggerimenti 33

→ Ai governi **Errore. Il segnalibro non è definito.**

→ Ai professionisti e alle organizzazioni partner 33

→ Per i clienti 35

## PREMESSA

La pandemia COVID-19 è stata un punto di svolta in molti sensi, ha accelerato l'adozione di TIC (Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione) nel lavoro a distanza e ibrido, nonché nell'istruzione e nel coaching.

Per la maggior parte dei coach, formatori, consulenti e insegnanti ha significato una trasformazione del loro ambiente di lavoro. L'uso delle TIC ha trasformato la loro vita e i loro processi di lavoro e ha portato nuove sfide nelle relazioni con i clienti. Rimanere attrattivi, essere efficaci e soddisfare le aspettative acquisendo nuove competenze tecnologiche e tecniche professionali è una sfida per molti.

Possiamo dire che le innovazioni in rapida evoluzione, il coaching e il mentoring virtuale, le piattaforme di e-learning, la gamification, l'intelligenza artificiale (AI) e il machine learning (ML) e l'uso esteso dei social media hanno trasformato gli educatori in discenti e spesso viceversa.

Il presente kit di strumenti è stato preparato nell'ambito del progetto INNOVA e si basa sulla ricerca realizzata dai partner in tre Paesi, Germania, Ungheria e Italia, raccogliendo le esperienze di diversi educatori per adulti.

La nostra ricerca mira a condividere una panoramica delle soluzioni più aggiornate per aiutare un pubblico professionale più ampio a sviluppare le proprie competenze in modo da poter offrire le soluzioni di apprendimento più efficaci al loro pubblico di riferimento.

## INTRODUZIONE

L'espansione dell'apprendimento a distanza e online in tempi di pandemia COVID e il crescente numero di opportunità per lo sviluppo delle competenze personali e il trasferimento di conoscenze professionali hanno fatto sì che un numero sempre maggiore di persone sia presente nel campo dell'apprendimento degli adulti, del coaching, del mentoring e della formazione, sia come utenti che come professionisti.

L'accesso universale alla conoscenza con la diffusione di Internet e l'impensabile sviluppo nel campo delle tecnologie TIC, significa - come ha detto uno degli intervistati della ricerca su cui si basa questo toolkit - che

---

***Quest'epoca garantisce la possibilità di un apprendimento continuo, di conoscere, provare e applicare nuovi strumenti, che fanno ormai parte della nostra vita quotidiana.***

---

Ciò implica nuove opportunità e nuove sfide per entrambe le parti, educatori e studenti.

Per i coach, il lavoro ibrido offre una maggiore flessibilità in termini di luogo e orario di lavoro, consentendo loro di lavorare con studenti di un'area geografica più ampia. Questo può aumentare la loro base di clienti e le loro entrate. I discenti hanno anche più possibilità di accedere ai materiali e di interagire con i coach, i mentori e i formatori, lavorando al proprio ritmo e ricevendo da loro supporto e feedback personalizzati.

Con il nostro programma Innova, vogliamo aiutare i professionisti dei servizi ad adattare nuove strategie e a sviluppare nuove competenze per garantire che possano continuare a fornire sessioni di alta qualità sia di persona che a distanza e a utilizzare in modo più consapevole le loro competenze e i loro strumenti digitali.

La presente sintesi si basa sulle interviste realizzate con il coinvolgimento delle tre organizzazioni partner, la Fondazione JOL-LET (Well-Being) dall'Ungheria e Framework dall'Italia, e sulla ricerca a tavolino degli argomenti discussi durante le conversazioni con i nostri intervistati. Nel formulare le domande (si veda l'allegato), abbiamo tenuto conto degli interessi evidenti dei fornitori di servizi, in quanto gruppo target primario per sostenere il loro lavoro con i clienti.

La sintesi contiene gli approcci e le idee formulate o ispirate dai nostri intervistati. Le loro risposte mostrano più le loro preoccupazioni che le loro conoscenze, in quanto sono anche discenti che hanno bisogno di svilupparsi e di superare i loro confini per aggiornare le loro conoscenze sugli strumenti online in costante evoluzione.

Tuttavia, il contributo di questa comunità professionale di alta qualità garantisce che, con l'aggiunta di spiegazioni ed esempi pertinenti, possiamo finalizzare un kit di strumenti per il nostro pubblico professionale generale.

## Le interviste

I rappresentanti delle organizzazioni partner del progetto hanno intervistato **33 persone** (Italia, 9 donne, 4 uomini, Germania 6 donne, 4 uomini; 10 donne dall'Ungheria). I nostri intervistati lavorano come proprietari, manager o dipendenti di:

- ✓ organizzazioni di coach professionisti,
- ✓ organizzazioni per lo sviluppo delle imprese (di proprietà dello Stato, a scopo di lucro o no-profit)
- ✓ centri universitari per lo sviluppo delle imprese, o come
- ✓ educatori di coach che forniscono un servizio individuale,
- ✓ coach e formatori che portano avanti gruppi/offrono servizi al settore aziendale

raggiungono clienti di età e background professionali diversi, in situazioni di carriera differenti, con esigenze di sviluppo e opportunità finanziarie diverse.

I nostri intervistati erano coach ed educatori con 1-25 anni di esperienza, quali, 25 donne (75%) e 8 uomini. La loro età media era di 47 anni (tra i 30 e i 60 anni), 26 avevano conseguito almeno un diploma di laurea e la maggior parte di loro aveva più background formativi. 14 sono amministratori delegati, presidenti o top manager all'interno della loro struttura e 8 sono imprenditori privati. I dipendenti e i liberi professionisti lavorano principalmente in più forme e in diversi settori - no-profit, aziende e istruzione - in parallelo.



## Caratteristiche delle strutture lavorative degli intervistati

Essere un coach o un educatore è un lavoro fortemente legato al suo contenuto professionale, che ha dovuto essere adattato dopo la pandemia di Covid. Così come gli ambienti di lavoro e i team stessi.

**I nostri intervistati lavorano** come freelance - con o senza subappaltatori, spesso in partnership basate su progetti; in associazioni o PMI - in strutture orizzontali o verticali, o combinate su progetti; in istituzioni - all'interno di una determinata struttura con regole, identità aziendale e cultura, con una grande indipendenza riguardo alla loro attività professionale.

Interrogandoli sulle loro attività, possiamo notare che le TIC sono utilizzate in tutti gli aspetti del loro lavoro quotidiano: durante lo sviluppo dei loro contenuti professionali, durante il processo di fornitura del servizio stesso; nella determinazione dei prezzi, nel marketing, nelle vendite, nella comunicazione e nelle relazioni con i clienti; durante il coordinamento, l'organizzazione, l'amministrazione e l'amministrazione finanziaria; così come quando forniscono o utilizzano il supporto tecnico e tecnologico.

## Settori e clienti

I nostri intervistati lavorano in diversi settori: il settore non profit, quello commerciale e aziendale e anche quello dell'istruzione.

Anche i loro clienti sono molto diversi:

- Individui (donne lavoratrici, imprenditrici, giovani, studenti nativi e internazionali, neolaureati e i loro genitori)
- Individui appartenenti a gruppi svantaggiati (migranti, minoranze etniche, giovani adulti, Rom, imprenditori disabili, donne rurali e anziani)

- Giovani imprenditori,
- ONG, leader civici, imprese sociali, comunità, case di accoglienza per bambini
- Microimprese, PMI, segmento B2B
- Aziende multinazionali (dirigenti, manager e dipendenti), docenti universitari
- Clienti che apprendono l'intelligenza artificiale
- ecc.

## Recenti cambiamenti nel contesto normativo generale sull'uso degli strumenti e delle conseguenze delle TIC e relative questioni di interesse

Il principale regolamento a cui si riferisce il lavoro dei coach e degli educatori per adulti è il **GDPR**, introdotto nel 2018 dall'UE come risposta alla crescente preoccupazione per l'impatto delle TIC sulla privacy e sulla protezione dei dati degli individui, oltre che sulla società nel suo complesso. Si applica a tutte le aziende che gestiscono i dati personali dei cittadini dell'UE e impone regole severe sull'elaborazione, l'archiviazione e il trasferimento dei dati, oltre a pesanti multe in caso di non conformità.

Oltre alla privacy dei dati, le normative sull'uso delle TIC si concentrano anche sulle molestie informatiche, sull'incitamento all'odio e sulla disinformazione. Poiché i responsabili politici si sforzano di trovare un equilibrio tra la protezione dei diritti degli individui e la promozione dell'innovazione nell'economia digitale, il contesto normativo relativo all'uso degli strumenti TIC è in continua evoluzione. Le leggi e la nostra conoscenza del contesto legislativo non tengono il passo con tutti questi fenomeni inquietanti e pericolosi.

Esistono anche altre **minacce alla sicurezza informatica**, come hacking, malware o attacchi di phishing, che possono compromettere la riservatezza e la sicurezza delle informazioni personali e interrompere le attività. Possono verificarsi anche errori umani, come la divulgazione accidentale o l'uso improprio di informazioni personali.

La diffusione della condivisione delle conoscenze e delle soluzioni non proprietarie è diventata una tendenza importante che comporta nuovi rischi.

Pertanto, è importante

- **implementare misure efficaci di sicurezza informatica, come firewall, crittografia e aggiornamenti regolari del software, per prevenire queste minacce.**
- **garantire l'adozione di politiche e procedure adeguate per mitigare questo rischio.**



- **condurre un'investigazione sui fornitori terzi e, in generale, preparare noi stessi, le nostre organizzazioni e i nostri clienti ad adottare un comportamento critico e prudente nel mondo virtuale.**

Nel corso della nostra ricerca, alcuni intervistati hanno parlato anche di preoccupazioni etiche, come strumento di autoregolamentazione.

I **codici etici** nazionali e comunitari per i coach e i terapeuti intendono ora guidare il loro comportamento e garantire che agiscano nel migliore interesse dei loro clienti e che forniscano servizi di alta qualità mantenendo i confini professionali.

Ad esempio, il Codice Etico della Federazione Internazionale dei Coach (ICF)<sup>1</sup> sottolinea esplicitamente che i coach devono assicurarsi che l'uso della tecnologia sia appropriato alle esigenze del cliente e che devono essere consapevoli dei limiti e dei potenziali rischi dell'uso della tecnologia. I coach devono anche adottare misure per proteggere la riservatezza e la sicurezza delle informazioni dei clienti quando utilizzano la tecnologia.

## **Effetti del Covid - cambiamenti e sfide della pratica, difficoltà e guadagni**

La pandemia di COVID ha avuto un impatto significativo sul settore dell'educazione degli adulti e del coaching, ha cambiato l'ambiente di lavoro e ha portato nuove sfide a livello individuale, nei metodi di lavoro e nella cooperazione, nelle capacità di lavoro, all'interno delle organizzazioni e nel lavoro con i clienti, ecc.

Le risposte dei nostri intervistati hanno confermato ciò che tutti sappiamo: la nostra vita è cambiata radicalmente e ora viviamo la nostra quotidianità, lavoriamo e comunichiamo più che mai in un mondo virtuale. Durante il periodo della pandemia, questa situazione travolgente e difficile ha portato molte sfide ma anche vantaggi.

Ambiente di lavoro:

**C'è stato un passaggio universale**, mai previsto, **al lavoro a distanza** per necessità, che dopo la pandemia è rimasto tra noi come una possibilità completamente nuova di organizzare la nostra vita. Ci ha dato la consapevolezza della nostra libertà di scegliere il nostro stile di vita.

---

<sup>1</sup> [Codice etico ICF-1.pdf \(coachingfederation.org\)](https://www.coachingfederation.org/codice-etico-icf-1.pdf)

---

## ***Il Covid ci ha dato la spinta digitale di cui avevamo bisogno...***

---

La fornitura di servizi virtuali ha permesso ai membri del team di lavorare a qualsiasi distanza, le conferenze e le riunioni possono essere tenute in spazi virtuali e i clienti possono essere raggiunti da qualsiasi parte del mondo, il che può migliorare il benessere individuale e di conseguenza anche le prestazioni.

Dal punto di vista tecnologico, l'erogazione di servizi online ha comportato in molti casi **un completo rinnovamento delle infrastrutture e delle attrezzature TIC**, sono stati costruiti uffici digitali basati su reti a distanza (VPN), sistemi di telecamere e microfoni, schermi ampi e doppi, cuffie, sono stati fatti investimenti in piattaforme, connessione internet a banda larga, hardware, software e firmware.

---

## ***Ora utilizziamo un sistema Logitech completamente nuovo***

---

Logitech offre una gamma di prodotti hardware e software progettati per migliorare la comunicazione (videoconferenze), la collaborazione e la presentazione (webcam, telecamere per conferenze, microfoni, tecnologia vivavoce, telecomandi per presentazioni, microfoni a cancellazione di rumore, video HD e tracciamento delle telecamere con intelligenza artificiale) che aiutano le persone a lavorare sia in ufficio che in ambienti remoti o ibridi.

Con le diverse opzioni di lavoro flessibile, sono apparse le nuove forme organizzative del lavoro ibrido che nessuno poteva prevedere, che nessuna raccomandazione politica o vantaggio normativo precedente avrebbe mai raggiunto.

Per il telelavoro, le organizzazioni e le aziende, le istituzioni educative e i fornitori di servizi hanno introdotto nuove piattaforme e si sono rivolti all'uso di strumenti online (strumenti di messaggistica e videoconferenza) per trovare nuovi modi di comunicare all'interno delle loro strutture e all'esterno con i loro clienti e studenti.

---

## ***Quando è arrivato il COVID ho dovuto riorganizzare il mio ambiente di lavoro, ora inizio a lavorare di più a casa e a gestirla in***

## ***modo da essere facilmente accessibile in cloud per i miei colleghi.***

---

Hanno cambiato il modo di condurre le riunioni del personale, di fare colloqui di assunzione o di valutazione, e hanno investito tempo e denaro anche nell'implementazione di nuovi sistemi per il lavoro, per la misurazione delle prestazioni e anche per l'elaborazione di norme sulla sicurezza del lavoro per l'ufficio a casa.

D'altro canto, hanno creato nuove piattaforme, utilizzato nuovi strumenti e implementato nuovi sistemi di fornitura di servizi per consultazioni, corsi e sessioni di formazione, introducendo valutazioni dei bisogni, ricevendo feedback, ecc.

Le case sono diventate anche luoghi di lavoro per quasi tutti i coach, mentori, formatori ed educatori per adulti. Dobbiamo sottolineare che la pandemia di COVID ha avuto un impatto diverso sulle donne e sugli uomini, e questo ha riguardato anche i nostri intervistati, per lo più donne. Ha creato un nuovo onere per molte persone che si occupano della assistere gli altri (malati, anziani, figli, persone non autosufficienti) poiché il lavoro di cura non retribuito e il lavoro retribuito si sovrappongono. Inoltre, il lavoro a casa ha spesso influito negativamente sulla loro posizione e sull'attività imprenditoriale. A causa delle relazioni di genere all'interno delle famiglie se entrambi i genitori lavorano a casa le circostanze lavorative dell'uomo sono generalmente considerate più importanti, mentre ci si aspetta che la donna svolga compiti di assistenza (domestica, di cura, di sostegno emotivo, di apprendimento con i bambini, ecc.).

Queste tendenze hanno alimentato le tensioni legate alla salute mentale e hanno creato la necessità di nuovi servizi e metodi.

Le nuove forme di organizzazione del lavoro e dell'istruzione, il lavoro ibrido e anche i nuovi servizi necessari per adattarsi a questi cambiamenti, sono rimasti con noi dopo la pandemia. Non avevamo mai sperimentato una tale abbondanza in termini di nuovi servizi tecnologici, TIC e servizi di sviluppo delle competenze e delle abilità personali.

### **Sfide a livello individuale**

La transizione verso la fornitura di servizi virtuali è stata una vera e propria lotta per alcuni coach ed educatori che hanno dovuto affrontare le stesse difficoltà dei loro clienti.

Non tutti erano preparati ad affrontare le nuove sfide dell'equilibrio vita-lavoro legate all'assistenza e alle questioni personali. Da un punto di vista tecnologico o professionale, non tutti erano preparati a lavorare online.

Inoltre, la pandemia ha portato a un aumento eccezionale della domanda di servizi di coaching e di formazione per adulti, poiché molte persone e organizzazioni cercavano un sostegno emotivo per adattarsi, sviluppare nuove strategie, apprendere nuove competenze o fare cambiamenti di carriera. Questo ha messo sotto pressione i coach e gli educatori per adulti, che spesso hanno dovuto rivedere la loro intera attività. La gestione del loro carico di lavoro, così come l'incertezza e l'imprevedibilità della pandemia, hanno reso difficile la pianificazione e l'erogazione di servizi efficaci.

Molti dei nostri intervistati hanno affermato che questo periodo è stato un banco di prova straordinario per le loro forze mentali e capacità professionali. Hanno dovuto costantemente adattare i loro metodi di insegnamento e parallelamente imparare nuove tecnologie per fornire i loro servizi in modo virtualmente approfondito, per essere in grado di condividere questa conoscenza pratica anche con i loro studenti. Le sfide permanenti nella gestione del tempo, nell'apprendimento e nell'adattamento delle abilità e delle competenze, il compito incessante di selezionare le informazioni rilevanti dal flusso e i maggiori preparativi necessari per le sessioni hanno portato a difficoltà personali legate all'esigenza di disintossicazione digitale.

### **Questi sforzi hanno portato molti vantaggi:**

la sensibilizzazione e la consapevolezza delle capacità di adattamento e di quelle delle nostre organizzazioni, la sicurezza e la responsabilità per la nostra sicurezza e per quella degli altri a tutti i livelli e in tutti gli ambiti, la conoscenza tecnica avanzata delle piattaforme online e degli strumenti digitali (software per videoconferenze, lavagne virtuali), dei sistemi di gestione dell'apprendimento online e lo sviluppo di competenze professionali per la realizzazione dei programmi.

TEST: la vostra salute mentale

TEST: le competenze relative all'erogazione di servizi a distanza

ANALISI: Il vostro carico di lavoro, gli orari

ANALISI: la vostra fornitura di servizi - il tipo di servizio, l'efficacia

## **Metodi di lavoro e cooperazione**

La pandemia di COVID, l'isolamento e l'uso estensivo delle TIC hanno avuto conseguenze anche sul modo di lavorare, anche per coloro che lavoravano online in precedenza. L'uso delle **piattaforme** si è intensificato, nuove piattaforme

obbligatorie sono state elaborate all'interno delle organizzazioni o le piattaforme precedenti sono state utilizzate maggiormente, per nuovi scopi.

I nuovi strumenti digitali, ad esempio i **sistemi di gestione dell'apprendimento** (LMS) **open-source** come Moodle, hanno fornito un modo economico per erogare corsi e programmi di formazione online, hanno reso più facile l'accesso a risorse di qualità, la collaborazione con i colleghi, la personalizzazione degli strumenti e delle risorse e l'integrazione di diverse tecnologie nella loro pratica.

L'introduzione di nuove possibilità tecnologiche dipendeva da un lato dalle attitudini individuali all'apprendimento, ma anche dalla cultura aziendale che aveva un ruolo critico nel modo in cui le organizzazioni rispondevano alla crisi. L'importanza dei contributi individuali è emersa chiaramente, in quanto abbiamo visto che la continuazione dell'istruzione e l'erogazione dei servizi dipendevano da individui devoti all'interno delle istituzioni.

Ha reso necessaria l'acquisizione di competenze che hanno portato a cambiamenti fondamentali all'interno delle organizzazioni, nelle collaborazioni e nel lavoro con i clienti.

Anche i singoli fornitori di servizi e le organizzazioni hanno dovuto ripensare le loro partnership e la **divisione del lavoro** per diventare più efficienti lavorando da casa. Da un lato, sono emerse **carenze** organizzative e procedurali, attività di comunicazione meno elaborate, difficoltà nella condivisione di informazioni e conoscenze, impreparazione tecnica e mancanza di professionisti. Dall'altro lato, dal punto di vista del business, con il declino delle attività offline, era necessario un alto grado di **creatività** per rinnovare i servizi e renderli attrattivi.

Per affrontare le sfide professionali o tecnologiche, organizzare il servizio, utilizzare il sistema in modo più gratificante e fornire una comunicazione più mirata e contenuti di qualità, e soddisfare meglio le mutate esigenze dei clienti, alcuni hanno formato **nuove partnership a lungo termine o a progetto**, mentre altri hanno adottato modelli ibridi di erogazione del servizio (online e faccia a faccia). Le organizzazioni hanno dovuto scoprire le differenze tra le capacità degli individui in termini di apprendimento e adattamento, di gestione delle incertezze, e le loro abilità ed efficienza legate al rinnovamento delle competenze e dell'esperienza. In molti casi, la **gerarchia organizzativa** è stata trasformata e la cooperazione ha portato a **relazioni** più simmetriche tra collaboratori e **partner**.

L'organizzazione delle attività ha richiesto **nuovi livelli di cooperazione**. Ha richiesto un coordinamento molto più preciso, nuovi strumenti di comunicazione e nuove competenze nella gestione dei compiti, nell'elaborazione delle informazioni e dei dati, nella definizione del quadro di lavoro comune, nell'elaborazione dei contenuti

e nel contatto con i clienti. Sono cambiati anche la **pianificazione e la tempistica**, la divisione dei compiti e la **produzione dei contenuti**.

Ha inoltre trasformato l'offerta di servizi, rendendo i programmi online attrattivi ed efficienti e richiedendo nuove competenze. I nostri intervistati hanno ripetutamente sottolineato la maggiore flessibilità, la comunicazione più frequente all'interno della loro organizzazione, con i loro partner e anche con i discenti, l'accresciuta attenzione **personalizzata** e i problemi legati a stress, ansia e burnout.

I **problemi di sicurezza** emersi sono quelli che ruotano intorno alla sicurezza e alla riservatezza del trattamento dei dati, che sono questioni critiche nel coaching e nell'apprendimento degli adulti in quanto comportano il trattamento di informazioni personali sensibili, ad esempio *informazioni sulla salute o sui risultati dell'apprendimento*.

---

### ***L'anonimato è un valore fondamentale nell'utilizzo del questionario.***

---

Per soddisfare i criteri di un servizio di alta qualità in futuro è necessaria **una nuova etica**: occorre prestare particolare attenzione alle questioni di sicurezza e alla condivisione delle conoscenze.

Questi insegnamenti e cambiamenti sono rimasti con noi anche dopo l'epidemia.

ANALYSE: Quali lezioni avete imparato dal COVID come fornitore di servizi?

## **Cambiamenti relativi ai clienti**

La pandemia COVID-19 ha avuto un profondo impatto sulla vita delle persone e ha cambiato le esigenze dei clienti, dei coach e degli educatori per adulti dal punto di vista dei contenuti del servizio.

Più che mai l'aumento dello stress, dell'ansia e dell'isolamento ha portato a una maggiore attenzione alla salute mentale e al benessere. La flessibilità degli orari di lavoro e una maggiore attenzione all'equilibrio tra lavoro e vita privata hanno fatto sì che i coach e gli educatori per adulti dovessero adattare i loro approcci per soddisfare queste esigenze, incorporando più tecniche di mindfulness e di gestione dello stress, indicazioni sulla gestione del tempo e dell'energia e il mantenimento di confini sani tra lavoro e vita personale.

La pandemia ha anche dato alle persone il tempo di riflettere sui propri obiettivi personali e professionali e ha portato a una maggiore attenzione allo sviluppo

personale, oltre a evidenziare l'importanza della comunità e delle questioni sociali, ragion per cui i clienti si sono interessati a nuove strategie per costruire le loro carriere e a modi per avere un impatto positivo nelle loro comunità e nel mondo, in modo da essere più coinvolti in organizzazioni comunitarie, sostenere iniziative di giustizia sociale, ecc.

Lavorare online con studenti adulti ha richiesto un nuovo livello di standard professionali, la sfida di una solida comprensione delle tecnologie, la capacità di risolvere i problemi tecnici e di fornire assistenza tecnica agli studenti.

Anche la competenza pedagogica dei coach e degli educatori per adulti è stata messa a dura prova, in quanto hanno dovuto essere in grado di progettare materiali spesso completamente nuovi, efficaci e coinvolgenti, elaborare nuove strategie didattiche, incorporare contenuti multimediali, fornire opportunità di esercitazione agli studenti. Dovevano comunicare in modo chiaro e conciso, mantenere un alto livello di condotta etica, impegnarsi nell'apprendimento e nel miglioramento continuo.

Dopo l'epidemia di COVID, l'investimento di tempo e denaro nell'adattamento alla fornitura di servizi virtuali si è rivelato utile, e alcune delle competenze e delle pratiche faticosamente apprese sono rimaste nella vita quotidiana quando i coach, gli educatori per adulti e i discenti sono tornati al mondo offline. Per i clienti e gli utenti che vivono a grandi distanze, in aree rurali e in altri Paesi, o che semplicemente si sono adattati al mondo virtuale, la fornitura di servizi online è rimasta.

Molti dei nostri intervistati ritengono inoltre che l'uso delle TIC abbia portato a una semplificazione della loro vita e dei processi professionali. Ora trovano più efficace la comunicazione con i loro partner e clienti e preferiscono lavorare con loro almeno in parte online.

Le loro esperienze nell'uso delle TIC adeguate sono un arricchimento per tutti noi.

## **Lo sviluppo di competenze tecniche**

Il periodo di isolamento ha evidenziato l'importanza delle competenze digitali. L'uso delle TIC ha reso il coaching, il mentoring e l'educazione degli adulti più accessibili e convenienti, consentendo agli individui di ricevere supporto indipendentemente dalla loro posizione fisica.

Ma non tutti i coach, i mentori e gli educatori erano preparati a lavorare online.

Per molti questa transizione è stata difficile. Il COVID ha costretto gli educatori ad abbracciare la tecnologia per garantire la continuità del loro lavoro.

---

***Il carico di lavoro è stato cinque volte maggiore quando abbiamo iniziato la formazione online. Dovevo preparare la piattaforma, i materiali, pianificare le procedure, il resto dell'anno, come comunicare internamente, come creare interazione online, imparare a conoscere Zoom, le breakout room, usare efficacemente Google drive, Mentee.***

---

Hanno dovuto aggiornarsi per utilizzare le TIC in modo efficace e questo ha evidenziato la necessità di uno sviluppo professionale continuo in questo settore:

---

***Ho dovuto assicurare a me stesso e al mio cliente quanto sia importante rimanere in contatto umano e quanto siamo stati creativi in questo senso.***

---

I nostri intervistati utilizzano ora le TIC in tutte le fasi delle loro attività professionali legate alla valutazione delle esigenze dei clienti, alla progettazione dei contenuti, alle sessioni di coaching o di formazione o all'ottenimento di feedback, e sono orgogliosi dei loro progressi.

---

***Su una scala da 1 a 10, sono un 9. Imparo costantemente dai miei studenti Erasmus, per la nostra forza vendita uso Notion che è personalizzabile. ... Ne arrivano di nuovi; filtriamo ciò che è buono per noi.***

---



## I settori di utilizzo delle TIC

L'uso più diffuso delle TIC riguarda la **comunicazione, il contatto con i clienti, la programmazione di riunioni o la gestione di progetti** all'interno dei team e dei partner. Il nostro intervistato ha una vasta esperienza nell'uso di questi strumenti e ha citato molti dei software più noti:

**Trello** è uno strumento di gestione dei progetti basato sul web che consente agli utenti di creare schede per organizzare e dare priorità a idee e compiti.

**Slack** è una piattaforma di messaggistica e collaborazione che può essere utilizzata per il brainstorming e la condivisione di idee. Consente agli utenti di creare canali per argomenti e discussioni specifiche, condividere file e collaborare in tempo reale.

**Mural** e **Miro** sono piattaforme di lavagne online progettate per aiutare i team a lavorare insieme in modo più efficace in un ambiente virtuale che consente loro di gestire progetti, tenere traccia dei compiti, assegnare responsabilità, collaborare e fare brainstorming di idee e concetti, per facilitare workshop ed esercizi di design thinking utilizzando note adesive virtuali, diagrammi e mappe mentali in tempo reale, indipendentemente dalla loro posizione.

Citiamo qui altri strumenti come **MindMeister**, **Google Jamboard** o **Ideaflip**.

Anche **Notion** è un potente strumento basato sul web, disponibile anche come applicazione mobile, con modelli personalizzabili per la gestione di progetti, appunti di riunioni ed elenchi di attività, che consente agli utenti di creare, gestire e organizzare un'ampia gamma di contenuti digitali, tra cui note, documenti, database, wiki, ecc.

Molti dei nostri intervistati hanno fatto progressi significativi nell'uso dei social media (**Facebook**, **Twitter**, **LinkedIn** e **Instagram**) per rimanere o diventare visibili nel mercato online del coaching, del mentoring e dell'educazione online, cresciuto esponenzialmente durante i periodi di quarantena e di restrizione della mobilità dovuti all'epidemia di COVID.

I nostri intervistati, come tutto il settore a livello mondiale, hanno iniziato a scrivere newsletter, a creare e promuovere i loro contenuti attraverso blog, podcast e video, hanno introdotto nuove tecniche di acquisizione dei clienti, alcuni hanno iniziato a utilizzare **Google Ads** e **Facebook Ads** per stabilizzare o aumentare le loro vendite in modo mirato, sfruttando le caratteristiche speciali di questi strumenti per conoscere gli interessi specifici o i dati demografici dei loro potenziali clienti.

---

***"Forniamo gratuitamente le prime sessioni di consulenza a scopo di vendita e cerchiamo di trovare nuovi clienti sui social media. Abbiamo creato nuovi profili su LinkedIn e iniziato a utilizzare gli annunci di Google. Per i clienti attuali, utilizziamo newsletter, inviamo pool..."***

---

**Per la fornitura di servizi online** utilizzano servizi prepagati di strumenti di videoconferenza come Zoom, Teams Skype o Google Meet per interagire con i loro clienti o studenti faccia a faccia, proprio come farebbero di persona. GoToWebinar e WebinarJam sono diventati popolari anche per ospitare workshop e seminari online, che possono essere utilizzati per attirare nuovi clienti e mostrare le proprie competenze.

---

***Per coloro che non possono partecipare alla sessione didattica, registriamo le lezioni con l'autorizzazione degli altri partecipanti.***

---

Alcuni dei nostri intervistati si concentrano sui metodi di coaching tradizionali durante le sessioni e l'uso delle TIC è limitato alla creazione di uno spazio per la sessione nel mondo virtuale.

---

***Utilizzo i metodi tradizionali per prepararmi ai lavori tematici e per motivare i miei studenti a fare ricerche, cercare bibliografie, creare estratti...***

---

Altri sono diventati utenti avanzati di nuovi strumenti e tecnologie e hanno elaborato soluzioni individuali per il loro lavoro:

---

***Utilizziamo un business canvas e un modello di analisi swot online per valutare le esigenze dei nostri clienti.***

---

La distanza dai loro clienti e discenti rendeva importante valutare le loro esigenze e ottenere un feedback sull'efficacia del loro lavoro dislocato al mondo virtuale. I nostri intervistati hanno utilizzato la valutazione in tempo reale durante le sessioni offline e hanno iniziato a utilizzare varie tecnologie per ampliare i loro metodi di valutazione. La maggior parte di loro utilizza i sondaggi online di **Google Forms** per valutare le esigenze dei discenti, ma alcuni di loro hanno citato altri strumenti di valutazione come **Kahoot, Mentimeter, Poll Everywhere, Flipgrid, Slido** o **Quizlet** come strumenti utilizzati per valutare l'efficacia del programma e raccogliere feedback per il miglioramento.

---

***Organizziamo votazioni sul contenuto delle sessioni. Mi piace usare Socrative, è uno strumento facile per creare test e sondaggi per i miei studenti.***

---

**Socrative** offre una serie di funzioni che consentono agli insegnanti di personalizzare le valutazioni in base alle esigenze dei singoli studenti.

Ma, come vedremo più avanti, esistono anche altre possibilità, come gli strumenti di authoring della valutazione che forniscono una gamma di tipi di domande, opzioni di punteggio e funzionalità di reporting, strumenti di gamification, app per dispositivi mobili e sistemi LMS che forniscono un luogo centralizzato per gli studenti per accedere alle valutazioni, ricevere feedback e monitorare i progressi. Gli strumenti basati sull'intelligenza artificiale, la realtà virtuale (VR) e la realtà aumentata (AR) offrono nuove possibilità di creare esperienze di valutazione coinvolgenti, consentendo di simulare scenari reali e di offrire agli studenti opportunità di apprendimento pratico.

La pandemia ha accelerato i cambiamenti anche nell'elaborazione dei contenuti professionali. Come coach, mentori ed educatori che lavorano in vari contesti online, forniscono coaching virtuale, preparano webinar e corsi online, a seconda della

volontà di apprendere e del livello di esperienza hanno approfondito le loro conoscenze nell'uso di strumenti tradizionali, come ad esempio

- Con Google Slides si possono creare presentazioni facili da condividere anche in modo collaborativo oppure strumenti più avanzati come
- la Adobe Creative Suite che comprende una serie di strumenti software, come Photoshop, Illustrator e InDesign, che possono essere utilizzati per creare grafica, illustrazioni e layout professionali,
- Prezi (un software di presentazione basato su cloud) con cui hanno potuto creare presentazioni interattive e coinvolgenti utilizzando una varietà di modelli e animazioni e persino il diffusissimo
- MS Powerpoint per sviluppare le conoscenze professionali in molti campi.

Per ispirarsi e sviluppare le proprie conoscenze professionali, anche i coach, i mentori e gli educatori adulti hanno iniziato a utilizzare ampiamente **piattaforme di contenuti e applicazioni mobili** che sono diventate estremamente popolari durante l'epidemia.

- Khan Academy è un'organizzazione educativa senza scopo di lucro fondata nel 2008 per fornire un'istruzione gratuita e di alta qualità che comprende oltre 10.000 video didattici, esercizi pratici in diverse lingue a studenti di ogni età e provenienza.
- La piattaforma di apprendimento online Coursera, ad esempio, offre corsi delle migliori università e organizzazioni di tutto il mondo.
- L'applicazione TED offre l'accesso a migliaia di video con discorsi e presentazioni stimolanti di esperti in vari campi.
- Skillshare è una comunità di apprendimento online che offre corsi su un'ampia gamma di argomenti creativi e imprenditoriali, come la grafica, la fotografia e il marketing,
- LinkedIn Learning offre corsi e formazione su varie competenze aziendali e professionali, come la gestione dei progetti, la leadership e la comunicazione.
- Headspace offre sessioni di meditazione guidata e strumenti per aiutare gli utenti a ridurre lo stress e migliorare il loro benessere mentale.
- Coach.me offre coaching personalizzato e monitoraggio delle abitudini per aiutare gli utenti a raggiungere i propri obiettivi.
- Duolingo è un'applicazione per l'apprendimento delle lingue che supporta gli studenti di tutti i livelli.

Durante lo sviluppo dei contenuti hanno dovuto imparare nuove tecnologie e ora usano una varietà di tecniche durante le sessioni per supportare i clienti e gli studenti.

---

***Condividiamo i nostri contenuti registrati in gruppi FB chiusi.***

---

Passo dopo passo, la maggior parte dei nostri intervistati ha iniziato a utilizzare anche piattaforme di e-learning, i cosiddetti sistemi di gestione dell'apprendimento (LMS), a seconda della situazione.

---

***Dipende dall'argomento, da quelli più elementari o quelli professionali.***

---

Alcuni esempi di piattaforme software:

- Moodle, uno strumento di facile utilizzo con un forte supporto da parte della comunità.
- Blackboard, uno strumento potente e di facile utilizzo per i dispositivi mobili, dotato di solide funzioni di supporto e di sicurezza, oppure
- Canva, uno strumento di progettazione grafica facile da usare per creare presentazioni, dispense e infografiche visivamente accattivanti, poiché offre un'ampia gamma di modelli, grafici e font che possono essere personalizzati.

---

***Nelle nostre classi online abbiamo iniziato a utilizzare Edmodo, in modo che gli studenti possano accedere facilmente ai materiali didattici e inviare i loro lavori.***

---

**Edmodo** è un sistema di gestione dell'apprendimento (LMS) e una piattaforma di social media progettata appositamente per l'istruzione, utilizzata da milioni di insegnanti e studenti in tutto il mondo. Si integra facilmente con una serie di strumenti di terze parti, tra cui Google Drive e Microsoft Office.

---

***"Poiché lavoro con studenti di diverse abilità, a volte con difficoltà di apprendimento, utilizzo Cricksoft".***

---

Tra i prodotti più diffusi di Crick Software c'è **Clicker**, uno strumento di **alfabetizzazione** che fornisce la previsione delle parole, il feedback vocale e altre funzioni per aiutare gli studenti a scrivere e comunicare in modo più efficace. I prodotti di Crick Software sono utilizzati in un'ampia gamma di contesti educativi, tra cui scuole primarie e secondarie, scuole per bisogni speciali e scuole di lingue.

Queste piattaforme offrono un'ampia gamma di opportunità per creare esperienze di apprendimento coinvolgenti ed efficaci, risorse, corsi online, webinar e moduli di apprendimento autogestito. Supportano l'acquisizione, la conservazione e l'applicazione delle conoscenze da parte dei discenti e facilitano la collaborazione e la condivisione delle conoscenze tra discenti e formatori.

Per creare il loro materiale e-learning (compresi corsi online, quiz, video interattivi, simulazioni e valutazioni, ecc.) alcuni hanno citato gli strumenti di authoring e-learning, applicazioni software utilizzate per creare contenuti didattici digitali. Gli strumenti più utilizzati sono: **Articulate 360**, **Adobe Captivate** o **Camtasia**, che includono funzioni di cattura dello schermo, editing video e interattività, **iSpring Suite**, **Lectora Inspire**, **Elucidat** o **Adapt**, uno strumento di authoring e-learning open-source che include l'integrazione con altri strumenti, come **Storyline** e **Rise**.

---

***"Per pubblicare il nostro materiale utilizziamo Issue".***

---

**Issue** è una piattaforma di pubblicazione digitale che consente agli utenti di creare e pubblicare contenuti come riviste, cataloghi, brochure caricando file PDF o utilizzando l'editor online di Issue per creare contenuti da zero in formato digitale utilizzando una serie di funzionalità come animazioni, video e link.

---

***"Abbiamo creato video come casi di studio per lo sviluppo dell'imprenditorialità".***

---

Gli strumenti di realtà virtuale e aumentata come Oculus, HoloLens o Google Cardboard sono anch'essi strumenti del futuro che possono essere utilizzati per creare esperienze di apprendimento coinvolgenti e simulare scenari reali.

Le applicazioni mobili facilitano l'apprendimento collaborativo (consentendo agli studenti di connettersi con gli istruttori attraverso la messaggistica e i forum di discussione) e rendono l'apprendimento più coinvolgente e interattivo attraverso l'incorporazione di tecniche di gamification (ad esempio sistemi di punti, badge, classifiche). Il feedback e la valutazione immediati, le raccomandazioni personalizzate in base al comportamento di apprendimento consentono agli studenti di monitorare i propri progressi e di identificare le aree di miglioramento, oltre a fornire un supporto flessibile e accessibile.

Per aumentare l'efficienza nella fornitura di servizi virtuali, hanno iniziato a utilizzare tecniche educative online per approfondire la comprensione dei materiali forniti tra i loro studenti.

Questi strumenti didattici includono, ad esempio, strumenti di **condivisione dello schermo** per mostrare l'uso di strumenti o software o per dimostrare visivamente i concetti. Le **lavagne digitali** aiutano anche a spiegare visivamente i concetti, a disegnare diagrammi o a fare brainstorming di idee. Si possono usare **sondaggi e quiz** per coinvolgere gli studenti e verificare la loro comprensione del materiale. Le **Breakout Room virtuali** possono essere utilizzate per le discussioni di gruppo o per facilitare le attività dei gruppi più piccoli. Le **sessioni di registrazione** aiutano i discenti a rivedere le sessioni o a fare riferimento ad esse in futuro. **Fornire risorse digitali** come PDF, eBook o registrazioni audio aiuta a rafforzare l'apprendimento e a fornire ulteriori risorse ai discenti.

---

***"Abbiamo trasmesso in streaming i nostri programmi educativi"***

---

La comunicazione con gli studenti è diventata importante anche al di fuori delle sessioni dal vivo; strumenti asincroni come la posta elettronica, la messaggistica o i forum di discussione consentono di mantenere la comunicazione continua, il che è stato particolarmente importante durante le crisi.

Con il tempo, hanno imparato a utilizzare la giusta combinazione di tecniche che si allineano alle esigenze e alle preferenze dei discenti per garantire che le sessioni online siano coinvolgenti, efficaci e d'impatto.

---

***"Ora riesco a pensare solo con il linguaggio digitale".***

---

Altri hanno sviluppato in modo significativo le loro vendite utilizzando piattaforme di marketing online, come ad esempio.

- Mailchimp: una piattaforma gratuita per un massimo di 2000 iscritti con una serie di funzionalità, tra cui modelli di progettazione delle e-mail, automazione delle e-mail, segmentazione, gestione delle liste, test A/B, analisi e reportistica, che consente agli utenti di personalizzare le e-mail con il branding, offrendo integrazioni con i social media e le piattaforme di e-commerce.
- Constant Contact fornisce servizi di e-mail, social media marketing e altri strumenti di marketing pubblicitario e di e-commerce, nonché strumenti dettagliati di e-reporting e analisi per piccole imprese, organizzazioni non profit e privati.
- Aweber: un costruttore di email drag-and-drop basato su funzioni di automazione, che gestisce le liste segmentandole e basandosi sui tag, facilitando la creazione di campagne e-mail incentrate sul comportamento degli abbonati (come l'apertura delle e-mail o i clic sui link) e dall'aspetto professionale senza il bisogno di alcuna conoscenza di codifica; integra un'ampia gamma di applicazioni di terze parti e consente alle aziende di monitorare il successo delle loro campagne, compresi i tassi di apertura, i tassi di clic e i tassi di conversione.

---

***"Utilizziamo Kajabi dalla creazione dei corsi alla loro vendita. Ora abbiamo un'utenza in crescita".***

---

**Kajabi** è una piattaforma all-in-one con una serie di strumenti e funzionalità per aiutare i creatori e gli imprenditori a costruire e sviluppare i loro business online e si integra con una serie di strumenti e piattaforme di terze parti; apprezzata per la sua interfaccia user-friendly, per le ampie opzioni di personalizzazione e l'assistenza clienti completa.

## **I costi di utilizzo delle TIC**

L'utilizzo di strumenti online ci fa risparmiare molti costi.



---

***"Frequento di più i workshop e i corsi di formazione online, perché non devo spendere tempo e denaro per viaggiare".***

---

La maggior parte dei nostri intervistati è piuttosto sensibile ai costi e preferisce scegliere le versioni gratuite degli strumenti che utilizza; la buona notizia è che sono disponibili soluzioni gratuite - la maggior parte delle volte.

---

***"Per esempio, MaxQDA è un software costoso per l'analisi dei dati qualitativi, per le trascrizioni delle interviste, ecc. Ma posso usare QDA Miner Lite, che è un programma open-source".***

---

Altre opzioni gratuite con caratteristiche simili sono: **RODA, Transana o Weft QDA...**

---

***"Google e MS office offrono molte soluzioni gratuite, cerco di conoscere queste possibilità prima di investire in nuovi strumenti".***

---

Più grandi sono le organizzazioni, più frequenti sono i pagamenti per gli abbonamenti. Il budget medio dei nostri intervistati speso mensilmente per le TIC varia da 10-1000 euro/mese.

Molti dei nostri intervistati hanno sottolineato che durante il COVID il loro carico di lavoro non retribuito è aumentato in modo significativo. All'interno delle strutture educative il passaggio al mondo virtuale ha richiesto molta pazienza e un tutoraggio gratuito degli studenti, e anche la preparazione dei materiali didattici online non è stata retribuita; le strutture e gli imprenditori hanno considerato questo lavoro come un investimento.

Quando scelgono uno strumento, di solito calcolano il ritorno del costo.

---

***Abbiamo investito in Kajabi per sviluppare il nostro materiale didattico online e ho calcolato che possiamo rendere più economici i nostri servizi con il 5-10%.***

---

## **Altri effetti del lavoro con le TIC**

### **Stile di vita, salute e privacy**

I coach, i mentori e gli educatori per adulti che lavorano con le TIC riferiscono che questi hanno avuto un impatto significativo sul loro stile di vita.

- Lavorare online crea dipendenza, dà tanto quanto prende. È positivo che tutto possa essere risolto o organizzato online, ma non prendo in considerazione altre opzioni.
- Lo sguardo fisso sugli schermi e lo stare seduti davanti al computer hanno implicazioni per la salute.
- Il riposo diventa più prezioso, in me si sviluppa una resistenza viscerale.
- Mi mancano le discussioni spontanee con i colleghi, siamo isolati anche dal punto di vista professionale e sociale, e anche per gli studenti è un rischio mentale.
- L'ufficio a casa è comodo, dal momento che non devo andare all'università per le riunioni.
- Mi piace questa libertà che mi permette di lavorare in modo efficace secondo i miei orari.
- La nostra vita è cambiata drasticamente, sto sempre davanti al computer e sono online almeno 10 ore al giorno, spesso anche nei fine settimana.
- Incontri su Zoom anche la sera e nei fine settimana...
- Se vogliamo approfondire un argomento ci ritroviamo nel nostro ufficio a casa, ma ciò influisce sulla nostra vita privata e spesso va a scapito del nostro tempo personale.
- Bisogna prestare più attenzione e non mostrare tutto. Io ci provo. Spesso non è chiaro chi vede cosa. Bisogna stare in guardia, in ogni aspetto.

---

***Le TIC hanno portato a un'invasione della privacy, poiché alcune applicazioni sui telefoni cellulari richiedono troppe autorizzazioni.***

---

## Competenze e capacità

Per quanto riguarda le loro **competenze e capacità**, ritengono che ci siano stati vantaggi e sfide anche dal punto di vista personale e professionale, sia a livello individuale che organizzativo. Ha aumentato la loro efficienza, ha ampliato la portata a un pubblico più vasto, li ha aiutati a personalizzare i loro servizi e ha migliorato le loro cooperazioni.

- Ha cambiato la mia visione e la mia comprensione del business e di come dovrebbe essere fatto correttamente.
- Ho acquisito nuove competenze e ho imparato a comunicare in modo diverso, più concreto, breve, preciso, interessante. È stata una sfida enorme.
- La riorganizzazione del nostro materiale didattico in materiale online rende i preparativi più efficienti, in quanto devono solo essere adattati ai diversi partecipanti.
- Spesso mi rendo conto della mia mancanza di conoscenze tecniche, quindi ho dovuto imparare. Ho imparato molto in prima persona, migliorando anche la nostra metodologia.
- Con molti corsi gratuiti e informazioni online, ho un facile accesso alla conoscenza e studio soprattutto attraverso il web.
- È molto più facile tenere una formazione offline che online, perché online è più difficile mantenere l'attenzione, anche a causa del digital detox. Risolviamo gli effetti del digital detox con pause in cui conversiamo o con qualche gioco per spezzare riunioni di 3 ore.
- Il mio lavoro di program manager è più semplice, perché le informazioni e i risultati sono disponibili.
- Le TIC hanno aumentato le mie capacità nel senso che posso collaborare e co-creare con partner di altri Paesi. Posso offrire i miei servizi a gruppi target al di fuori del mio Paese di origine.

La maggior parte dei nostri intervistati è ancora motivata a imparare l'uso di nuovi strumenti o a integrarli nell'organizzazione.

- Vorrei imparare la collaborazione con l'intelligenza artificiale per scrivere codici, è lì che non ho alcuna competenza.
- Avrei bisogno di un mentore digitale.

- Ho un team che mi sostiene, quindi non ho necessità di imparare, ma mi piace essere informato.

Sono per lo più d'accordo sul fatto che

- L'accesso a una più ampia gamma di risorse didattiche (corsi online, esercitazioni e materiali multimediali) e di strumenti ha reso più facile rimanere aggiornati sugli ultimi metodi e tendenze di insegnamento.
- L'online e l'offline sono cose diverse dal punto di vista energetico. Ci comportiamo tutti in modo diverso, offline siamo più informali.
- L'essere online cambia costantemente la quantità e le forme con cui possiamo assorbire i materiali didattici. Non è né positivo, né negativo. È diverso.
- Il mio contenuto è cambiato dell'80%
- Le TIC sono necessarie per la maggior parte delle funzioni quotidiane e sono essenziali per lavorare in modo intelligente ed essere produttivi e competitivi.

Le TIC possono anche motivare e ispirare i coach nel loro sviluppo personale.

- Il fatto di poter costruire materiali online intorno ai nostri argomenti concreti e di poter passare insieme da un programma all'altro ha rafforzato la nostra fiducia in noi stessi e il nostro spirito di squadra.
- Sono desideroso di imparare cose nuove che non abbiamo mai pensato di saper fare. Ad esempio, la creazione di video
- Dato che ci sono molte informazioni professionali disponibili online, posso anche trovare ciò che è necessario online e ora faccio parte di nuove comunità professionali, leggendo le newsletter...
- Ogni giorno è un nuovo giorno per imparare qualcosa di nuovo per rendere il lavoro più eccitante, stimolante e d'impatto.
- Mi ha reso più internazionale nel mio campo.

## Reti

Le piattaforme dei social media, in particolare, sono utili ed efficienti per consentire ai coach, ai mentori e ai discenti adulti di accrescere la propria rete professionale per entrare in contatto con colleghi, esperti del settore e anche con potenziali clienti. Le comunità online (come i forum, i blog e le bacheche di discussione, le discussioni occasionali di gruppo, gli eventi, la messaggistica diretta) permettono di stabilire e mantenere nuove connessioni.

- Sono molto utili per ispirare un forte senso di comunità nella mia rete professionale.
- È diventata più grande e più attivamente solidale.
- Molto. Ci ha permesso di fare formazione a livello nazionale, perché ora possiamo assumere da qualsiasi parte del Paese. Sto anche ampliando la mia

rete di partner: ora ci sono ambasciatori locali, aziende partner e camere di commercio ospiti. Siamo leader negli strumenti di comunicazione e reclutamento online in Notion.

- Mi ha permesso di avere una rete più capillare, in quanto tutti possono venire da me o io posso raggiungerli con un solo messaggio online.

## Lavoro quotidiano

Con le TIC lavorano in modo più efficiente automatizzando i compiti, organizzando i dati e snellendo i processi. Questo ha permesso loro di concentrarsi maggiormente sull'insegnamento e sull'apprendimento e meno sui compiti amministrativi.

- Utilizziamo le TIC praticamente in tutte le attività: preventivi, amministrazione d'ufficio, processi finanziari, contratti, formazione, riunioni, monitoraggio dei progetti, condivisione delle conoscenze, mantenimento delle connessioni, gestione della base clienti.
- Guardando al passato... si può risparmiare molto lavoro utilizzando questi strumenti, la digitalizzazione rende il lavoro più facile e veloce, ma manteniamo l'importanza delle relazioni personali.
- 1. A volte aiuta a disciplinare e organizzare - ad esempio, il software di gestione dei progetti. 2. Aiuta a migliorare la qualità dei risultati - ad esempio, gli strumenti per i diagrammi di flusso di lavoro. 3. Aiuta a connettersi con le persone e a ottenere rapidamente le loro idee.
- Rendono molto più semplice la creazione e l'erogazione dei contenuti e dei servizi.

Di solito riescono a comunicare meglio e a collaborare con i loro compagni, colleghi e studenti. Questo ha contribuito a costruire relazioni più forti e a promuovere un senso di comunità tra studenti ed educatori.

- I risultati e i feedback arrivano rapidamente e il coinvolgimento degli studenti è molto più alto; ad esempio abbiamo iniziato a organizzare dei World Café con gli studenti, che hanno completamente cambiato il nostro rapporto.

Tuttavia, riteniamo che sia importante ricordare la missione principale, che è quella di sostenere lo sviluppo professionale e personale dei clienti e dei discenti.

È più facile distribuire contenuti didattici in una varietà di formati e ambienti, online, misti e mobile learning.

Questo ha reso l'istruzione più accessibile a una gamma più ampia di studenti e ha fornito una maggiore flessibilità agli educatori in termini di programmazione e consegna.

- Migliore comunicazione e risultati più professionali
- Ha migliorato la capacità organizzativa di fornire servizi. Ad esempio, prima dovevamo ingaggiare dei designer per creare anche solo delle creatività di

base. Con strumenti come Canva, possiamo farlo internamente in pochissimo tempo.

## **Vendite e relazioni con i clienti**

Gli studenti sono più impegnati e motivati e i risultati di apprendimento sono migliori.

---

***Questi strumenti sono un valido aiuto per rendere i partecipanti attivi e dinamici durante le interazioni.***

---

Utilizzando le piattaforme online, come i social media, i siti web e gli elenchi online, i coach, i mentori e gli educatori per adulti possono raggiungere un pubblico più ampio e offrire servizi più convenienti ai loro clienti. Con un servizio più personalizzato grazie all'uso di strumenti di comunicazione online, come e-mail, videoconferenze e applicazioni di chat, possono comunicare in modo più efficiente con i loro clienti, rispondere alle domande in tempo reale e fornire feedback tempestivi.

D'altra parte, non tutti i coach, i mentori e gli educatori sono pronti per la crescente sfida della visibilità.

---

***Ho dovuto inventare metodi accattivanti per il mio programma di sviluppo dell'imprenditorialità: organizzare hackathon, meetup. Ora funzioniamo come un'impresa o un'associazione separata, come un canale FB. Ho bisogno di reclutare partecipanti con pubblicità per promuovere il programma di studio.***

---

L'uso di TIC ha portato anche a una migliore raccolta dei dati, che può aiutare coach, mentori ed educatori per adulti a comprendere meglio le esigenze e le preferenze dei loro clienti.

## Ricavi

La nuova era della digitalizzazione ha un enorme impatto sulle posizioni di mercato e sui ricavi in tutti i settori, così come nel coaching, nel mentoring e nella formazione degli adulti. Tra i nostri intervistati, l'impatto dell'utilizzo delle TIC non ha ancora avuto un impatto significativo sui loro ricavi, ma ha aperto loro nuove opportunità.

---

***Si tratta di processi in corso, quindi non posso ancora vedere un aumento chiaro.***

---

Naturalmente, un pubblico più ampio può aumentare la domanda dei loro servizi, con conseguenti maggiori ricavi.

---

***Aumentando la mia portata, influiscono positivamente sul flusso di entrate.***

---

Le TIC possono anche aiutarli a migliorare la qualità dei loro servizi: l'utilizzo di valutazioni online e di percorsi di apprendimento personalizzati per fornire servizi più personalizzati ai loro clienti può giustificare tariffe più elevate.

---

***Utilizzando le TIC possiamo migliorare i nostri servizi e creare contenuti che generano entrate passive.***

---

Allo stesso modo, gli educatori per adulti possono utilizzare gli strumenti TIC per creare materiali di formazione interattivi e coinvolgenti, che possono attirare clienti che pagano di più.

---

***Stiamo raggiungendo nuove opportunità di finanziamento per programmi educativi digitali destinati a gruppi rurali.***

---

Sul versante negativo, l'uso degli strumenti TIC può anche portare a un aumento della concorrenza, che può far scendere i prezzi e ridurre i ricavi. Con l'espansione del coaching, del mentoring e della formazione online, ora ci sono più fornitori sul mercato, il che può rendere più difficile per i coach, i mentori e gli educatori per adulti distinguersi e attrarre clienti. Inoltre, alcuni clienti possono essere più sensibili al prezzo quando si tratta di servizi online, il che può portare a una corsa al ribasso in termini di prezzi.

## **Effetti sui clienti**

Come abbiamo visto, i servizi forniti online durante i periodi di COVID hanno aumentato l'accesso alle persone che altrimenti non avrebbero potuto partecipare, a coloro che vivono in aree remote, alle persone con problemi di mobilità e a coloro che hanno orari impegnativi che rendono difficile la partecipazione alle sessioni di persona; inoltre, sono particolarmente utili per coloro che hanno obblighi lavorativi o familiari impegnativi. Strumenti e piattaforme personalizzate aiutano a creare piani di apprendimento individuali e a fornire un supporto mirato.

---

***Durante la consulenza utilizzo la valutazione psicologica.***

---

Anche le esperienze di apprendimento interattivo (lavagne virtuali, quiz interattivi e forum di discussione online) possono migliorare il coinvolgimento e i risultati dell'apprendimento.

Allo stesso tempo, l'uso estensivo delle TIC e l'affrontare nuove sfide personali senza un contatto umano diretto potrebbero imporre difficoltà emotive, nuove fonti e sintomi di stress che li porterebbero a fuggire da queste situazioni. Soprattutto quando hanno avuto esperienze negative, come il cyberbullismo o l'esposizione a contenuti espliciti o violenti.

---

***Abbiamo avuto clienti che ci hanno segnalato che non potevano sopportare la presenza online e non sono nemmeno venuti. Altri sono inattivi nei gruppi...***

---



L'uso eccessivo di mondi virtuali può portare a dipendenza e sintomi di astinenza.

I mondi virtuali, in circostanze ben gestite e sicure come le sessioni di coaching e di formazione, possono offrire l'opposto: guarigione e crescita personale.

---

***Chiediamo sempre ai nostri clienti di segnalare se non possiamo creare uno spazio sicuro. Di solito per i corsi coinvolgiamo due moderatori, uno è responsabile dei contenuti, l'altro di seguire le emozioni nello spazio. Tutti sono consapevoli delle regole, quindi avvertiamo in modo assertivo e gentile se qualcuno, ad esempio, ferisce i sentimenti di qualcuno...***

---

Le connessioni sociali positive, le opportunità di esplorazione di sé e il sostegno sociale possono generare sentimenti di appartenenza, buone relazioni con gli altri, sentimenti di realizzazione, autostima e autoefficacia, quindi migliori risultati in termini di salute mentale e in generale un impatto positivo sul benessere emotivo.

- In generale, le emozioni e i sentimenti possono essere rilevati visibilmente durante le sessioni e attraverso domande specifiche.
- È sempre richiesto un feedback sul formato dell'evento.
- Allievi e mentori sono valutati reciprocamente, deve esserci chimica. Per questo utilizziamo un registro dei mentori.
- I discenti danno feedback immediatamente nello spazio della conoscenza, usano le TIC e possono dare feedback su più dispositivi, il che rafforza anche la fiducia e la sensazione di sicurezza.

## Suggerimenti

In questa parte finale del riassunto della nostra ricerca indico alcuni suggerimenti generali che i responsabili politici, gli educatori per adulti e gli studenti potrebbero prendere in considerazione quando si tratta di sostenere l'uso delle TIC.

## Ai professionisti e alle organizzazioni partner

La scelta delle TIC più appropriate in base all'accessibilità, alla facilità d'uso, alla sicurezza e alla compatibilità con i dispositivi dei clienti o dei discenti è un passo cruciale nel coaching, nel mentoring o nella formazione degli adulti.

---

***Tenersi aggiornati sulle nuove TIC e formare utenti ed educatori al loro utilizzo, in modo da poter fornire servizi migliori.***

---

Anche gli educatori devono sviluppare le loro competenze digitali per utilizzare gli strumenti in modo efficace e imparare gli uni dagli altri, ma l'apprendimento non può essere forzato e le innovazioni devono essere implementate passo dopo passo.

- Scegliete solo pochi strumenti e iniziate lentamente, ma cominciate da qualche parte.
- Lavorare insieme per raggiungere più clienti insieme. Creano un mercato, si rafforzano a vicenda.
- Consenso da parte dei collaboratori sulle TIC da utilizzare per il lavoro e la cooperazione online/internazionale. Inoltre, se possibile, una combinazione di interazione faccia a faccia e lavoro a distanza.

Questo può includere anche l'apprendimento dell'uso di software specifici o di piattaforme online. Nell'integrare l'uso delle TIC nelle pratiche di coaching, mentoring o formazione esistenti e nel considerare come questi possano integrare e migliorare i metodi e le attività esistenti, è necessario creare contenuti digitali, video, audio, quiz o elementi di gamification nuovi, coinvolgenti e interattivi. Allo stesso tempo

Non implementate gli strumenti per il gusto di introdurli e non obbligate i dipendenti a usarli. Individuate gli strumenti necessari e metteteli in pratica volta per volta.

Credo che i partner e le organizzazioni debbano capire che è necessario valutare l'efficacia di uno strumento di tanto in tanto ed essere flessibili nel passare a strumenti più recenti che offrono maggiori funzionalità, facilità d'uso e vantaggi per gli studenti.

La personalizzazione dei piani di apprendimento per i clienti e il monitoraggio dei loro progressi nel tempo saranno impossibili senza fornire loro supporto tecnico, istruzioni o tutorial e senza risolvere i problemi più comuni.

- Non usate molti strumenti per la stessa cosa e usate passaggi scritti precisi se lavorate a qualcosa insieme.
- È importante testare i clienti quando iniziamo a lavorare con loro; con il filtraggio si possono ottenere risultati migliori.
- I coach hanno bisogno delle competenze di base, non dovrebbero vendere finché non sono ancora studenti.
- È importante scegliere la formazione per il giusto ciclo di vita

# innova



**Co-funded by  
the European Union**

**N&P**  
BUSINESS  
CONSULTING

 **FRAMEWORK**

