ARTICOLO DI ELEARNINGNEWS

Year 7 - number 235 Wednesday 22 february 2023

Le competenze necessarie nell'era digitale

Scopriamo perché occorre riconsiderare la formazione sulle competenze digitali e quali skills sono essenziali per mantenere i team competitivi.

La trasformazione digitale interessa tutti i settori e sta ampliando l'elenco delle competenze digitali necessarie per svolgere il proprio lavoro. In tale contesto le aziende si trovano davanti alla sfida di aggiornare la **formazione sulle competenze digitali**. In questo articolo esploriamo quali sono le competenze essenziali per mantenere i dipendenti competitivi.

Costruire team forti in un luogo di lavoro flessibile

I dipendenti possono essersi adattati rapidamente al passaggio al lavoro da remoto, ma questo non significa necessariamente che siano in possesso delle competenze digitali fondamentali per svolgere il loro lavoro. Un'azienda deve essere in grado di offrire ai suoi dipendenti le **skills necessarie** per affrontare le nuove sfide portate da un nuovo contesto lavorativo. Secondo una recente **ricerca**, molte aziende stanno facendo più formazione per l'aggiornamento e la riqualificazione per supportare i nuovi processi e la tecnologia portati dalla pandemia. Oltre due terzi (68%) delle organizzazioni intervistate hanno dichiarato di utilizzare la formazione per gestire i cambiamenti all'interno dell'organizzazione. Un altro 65% la utilizza per formare i dipendenti sulle nuove tecnologie.

Questi dati indicano che è arrivato il momento in cui le aziende si trovano a dover aggiornare i programmi di formazione per assicurarsi che i dipendenti non si limitino a conformarsi al nuovo ambiente di lavoro, ma che aiutino le persone a prosperare in esso.

Esempi di competenze digitali

Se è vero che la tecnologia sta cambiando il nostro modo di lavorare da molto tempo, è altrettanto vero che usiamo quotidianamente smartphone e computer ormai da anni. La domanda, dunque, è: non abbiamo già le competenze necessarie per un contesto lavorativo più digitale?

La verità è che la tecnologia è in continua **evoluzione**, così come il modo in cui la utilizziamo. In un periodo così rivoluzionario per la formazione, in cui le aziende più grandi del mondo stanno investendo in questo settore e nuove tecnologie vengono inventate e testate di continuo, l'unico modo per tenere il passo è investire nell'**aggiornamento dei dipendenti**.

Ecco alcuni esempi di come anche i dipendenti più esperti di tecnologia potrebbero trarre vantaggio dall'aggiornamento:

- Un team leader può essere già a suo agio nel tenersi in contatto con i propri collaboratori tra una riunione e l'altra attraverso un'app di messaggistica, ma ora deve imparare a gestire una forza lavoro remota attraverso un software di tracciamento delle attività.
- I dipendenti sanno già lavorare perfettamente con i file digitali, ma non sanno bene come gestire la sicurezza e proteggere i dati sensibili ora che accedono alla rete aziendale da una connessione esterna.
- Un addetto alle vendite prossimo alla pensione e che era solito visitare o ospitare i clienti di persona potrebbe aver già utilizzato dei software specifici per funzioni semplici come tenere traccia delle metriche e delle transazioni. Ora, però, deve imparare a dialogare con i clienti potenziali online, a seguire le loro richieste via e-mail e a essere altrettanto personale nelle riunioni virtuali.

In questi casi la conoscenza delle competenze digitali di base dei dipendenti non è all'altezza delle attuali esigenze del posto di lavoro. Si può pensare che si aggiorneranno con l'esperienza sul lavoro e sperare in una curva di apprendimento breve, ma la maggior parte delle aziende preferisce usare la formazione per aggiornare le competenze dei dipendenti.

Competenze digitali essenziali

Le competenze digitali sono fondamentali per la crescita di qualsiasi azienda. È necessario formare il proprio team su tutti questi cambiamenti per rimanere competitivi, ma l'aggiornamento e la riqualificazione sono fondamentali anche per sostenere e trattenere i migliori talenti in un ambiente di lavoro sempre più flessibile. Le nuove generazioni, infatti, danno sempre più importanza alla crescita personale oltre che alla carriera e la formazione è la chiave per garantire che i dipendenti possano farlo.

Ma quali sono esattamente le competenze su cui concentrare l'attenzione?

Sebbene ogni azienda abbia esigenze specifiche, quando si guarda ai **corsi di aggiornamento** in circolazione oggi ci sono **quattro tipi di competenze** generali che compaiono quasi sempre. I corsi di aggiornamento tendono a suddividere ulteriormente questi quattro tipi di competenze e a declinarle a seconda delle esigenze dell'azienda a cui si rivolgono, ma in generale si può dire che non si limitano alle competenze tecniche e pratiche; infatti, le soft skills sono importanti nella crescita personale (come per esempio essere in grado di esprimere più leadership) oltre che al passaggio a una gestione e comunicazione prevalentemente digitale.

1. Competenze tecniche

La formazione più ovvia è quella che insegna ai dipendenti **come utilizzare la tecnologia** su cui fanno affidamento quotidianamente **per svolgere il proprio lavoro**.

Questi dipendenti potrebbero aver bisogno di un'introduzione agli strumenti e alle funzioni di base, come ad esempio come ospitare e partecipare a una riunione virtuale o come creare una presentazione online. Oppure potrebbero aver bisogno di una formazione più avanzata sulle competenze tecniche. Per esempio, l'implementazione di nuovi strumenti da parte dell'azienda può portare anche i dipendenti più esperti di tecnologia ad avere problemi perché non hanno familiarità con gli strumenti. Il punto è che qualunque sia la tecnologia a cui un'azienda si affida deve essere certa che il suo team sappia come utilizzare questi strumenti al massimo delle loro potenzialità.

2. Processi ed efficienza

Le competenze digitali richiedono più di una comprensione di base della tecnologia coinvolta. Per garantire che le attività in corso non vadano perse o interrotte, è necessario individuare e comunicare le migliori pratiche per l'utilizzo degli strumenti digitali.

Ad esempio, in un ambiente di lavoro in cui i dipendenti lavorano da remoto e con orari diversi, dato che le riunioni quotidiane del team di progetto non sono sempre facili da organizzare, è possibile usare un software di gestione delle attività per organizzare le attività quotidiane ma anche per monitorare i progressi e avere consigli per svolgere correttamente il proprio lavoro.

Per ottenere i vantaggi di questa tecnologia, è necessario formare i dipendenti sulle caratteristiche e sulle funzioni della piattaforma. Inoltre, è bene istruire i team sui processi specifici dell'azienda per far passare i progetti attraverso la piattaforma. Ad esempio, chi ricopre quale ruolo? Come e quando si condividono gli sviluppi sulla propria parte del progetto? Come si passa un compito da un dipendente all'altro?

È dunque necessario conoscere a priori i cambiamenti strutturali che l'implementazione di queste tecnologie avranno sull'azienda per poi stabilire delle linee guida e formare le persone sui processi e sulle procedure per far sì che il lavoro si svolga senza intoppi e confusione.

3. Sicurezza informatica

La sicurezza informatica è un tema di cui si sente parlare sempre più spesso. Il lavoro a distanza comporta un numero maggiore di accessi online ai file e alle informazioni aziendali e questo comporta un **rischio maggiore di furto di dati sensibili**. La formazione del team su come proteggere le informazioni e i processi aziendali deve essere una priorità assoluta soprattutto in questo periodo in cui casi di hacker che rubano dati sono all'ordine del giorno.

In uno **studio** sulla preparazione alla cybersecurity, ai dipendenti sono state poste domande sulla loro conoscenza delle migliori pratiche di cybersecurity, sulle abitudini di sicurezza online e sulla capacità di riconoscere le minacce alla sicurezza. Successivamente sono stati sottoposti a un test su queste conoscenze. Un risultato è stato che **il 60% dei dipendenti che non hanno superato il quiz ha dichiarato di sentirsi al sicuro dalle minacce alla sicurezza online**. Dunque, quando si tratta di proteggere le informazioni sensibili online molte persone sottovalutano i rischi.

Per mantenere i dati al sicuro, le aziende fanno corsi di aggiornamento su temi come:

- Lavoro remoto sicuro
- Privacy online e protezione dei dati
- Protezione delle password
- Malware, ransomware e virus
- Sicurezza della rete e cloud computing
- Violazioni dei dati

Una violazione dei dati aziendali può costare molto, soprattutto in termini di reputazione, e può rappresentare una minaccia per il successo della vostra azienda. La formazione dei dipendenti sulla sicurezza informatica è fondamentale dato che ogni azienda è sempre più digitale.

4. Comunicazione online

Le comunicazioni online dei dipendenti devono dare **una buona immagine dell'azienda**. Per la maggior parte delle persone è facile essere professionali e rispettosi di persona; tuttavia, comunicare e fare affari online può non essere altrettanto intuitivo.

Per i clienti può essere frustrante ricevere un'e-mail che non risponde a tutte le loro domande e per i dipendenti ricevere un'e-mail o un messaggio che non fornisce tutti i dettagli di cui hanno bisogno per svolgere il proprio lavoro. Allo stesso modo una riunione online che assume un tono scortese o difensivo può danneggiare i rapporti commerciali.

Per evitare questi errori, le aziende tendono a formare i dipendenti sulla corretta comunicazione online. In particolare, questi corsi di aggiornamento si concentrano sulle cosiddette soft skills che aiutano i dipendenti a dare il meglio di sé sia con i colleghi che con i clienti.

Non c'è dubbio che il futuro continuerà ad essere fortemente influenzato dalla tecnologia. Così come la tecnologia si evolve continuamente, anche l'aggiornamento sulle competenze digitali deve farlo. Per questo rivedere regolarmente i contenuti dei corsi e aggiornarli e arricchirli con nuovi argomenti è fondamentale per qualsiasi azienda di qualsiasi dimensione.

Con l'aumento delle situazioni di lavoro flessibile, le aziende devono assicurarsi di essere attrezzate per formare la forza lavoro remota e i dipendenti in ufficio con contenuti coinvolgenti ed efficaci.