

# È alto il rischio di darwinismo digitale

La retorica del cambiamento veloce non aiuta a far evolvere il paese, serve una nuova visione del futuro che renda amichevole e utile la digitalizzazione.

} Federico Amicucci  
Innovation e Digital Business Director Skilla  
CONTRIBUTOR AP

**L**a trasformazione digitale ha un grande impatto sulle competenze della workforce. Le aziende e le istituzioni dovranno prevedere massivi piani di upskilling e reskilling e, secondo il DESI, l'Italia è ancora al 25° posto in Europa quando si parla di abilità digitali.

Il rischio di darwinismo digitale è alto: soltanto i top performer delle aziende sviluppano elevate abilità digitali (il 22% della popolazione italiana secondo il DESI), mentre la restante parte della popolazione rischia di rimanere esclusa dal mercato del lavoro.

Nel mondo delle banche e delle assicurazioni, ad esempio, la rivoluzione Fin-Tech porta con sé un profondo bisogno di sviluppare le competenze digitali base e avanzate. Se vogliamo far vivere al cliente un'esperienza di continuità tra online e offline, creando sinergie tra i nuovi modelli imposti dal digitale e i modelli tradizionali - realizzando quindi un'esperienza omnicanale -, non sono sufficienti le capacità dei manager, ma diventa essenziale coinvolgere tutto il personale della banca, dalle figure specialistiche a quelle della rete, che spes-

so sono quelle più restie e meno inclini alla digitalizzazione.

Per riuscire a creare una connessione con le persone spaventate o annoiate dalla trasformazione digitale, o che non ne percepiscono l'utilità, diventa essenziale abbandonare i toni terroristici spesso utilizzati dalle grandi organizzazioni.

Molte delle imprese italiane hanno già attivato programmi di upskilling delle competenze digitali, scegliendo però una comunicazione carismatica, sensazionalistica e non contestualizzata all'interno di una chiara visione. Leggendo alcune frasi presenti nelle campagne di comunicazione interna delle grandi organizzazioni, troviamo messaggi come:

- “Cambiare è essenziale alla sopravvivenza”;
- “Se vuoi avere lavoro in futuro, ti devi aggiornare”;
- “La trasformazione digitale è continua, rapida e capillare”;
- “La trasformazione digitale è inevitabile”;
- “Il futuro è digitale, ci dobbiamo adattare”.

In sintesi, se non cambi muori!



In un momento di trasformazione, però, la maggior parte delle persone ha necessità di essere accompagnata e coinvolta, non risvegliata o intimorita. A un tipo di comunicazione aziendale che invita all'azione e a prendere in mano il proprio futuro, che sicuramente sarà digitale, si contrappone un sentimento, condiviso dalla maggioranza dei lavoratori, di paura, disorientamento e spesso noia.

Dopo 10 anni in cui gli esperti di change management hanno sottolineato l'importanza di comunicare l'urgenza che si nasconde dietro la trasformazione digitale, forse è il momento di cambiare registro.

Accompagnare il cambiamento con programmi formativi mirati è di vitale importanza, scegliendo i giusti percorsi e il giusto tono, che ci raccontino come il digitale ci aiuta ad essere più umani. Se vogliamo digitalizzare la nostra forza lavoro, può essere utile impiegare una molteplicità di strumenti per entrare in sintonia con diverse generazioni e

diversi stili di apprendimento.

Per questo dobbiamo immaginare nuove pratiche e nuovi strumenti, come reti di reverse mentoring e app di allenamento delle competenze digitali, che forniscano pochi contenuti pragmatici ogni settimana; accompagnati da una comunicazione serena, che spieghi cosa la tecnologia può fare per ognuno.

Come l'app Memrise per l'apprendimento delle lingue nasce con questo obiettivo, così l'app The Digital Journey di Skilla lo fa per il digitale.

Oltre a strumenti semplici e usabili, magari personalizzati per ogni utente, e a una comunicazione serena che spieghi a ogni persona con chiarezza quali vantaggi può ottenere dalla trasformazione digitale, non dobbiamo dimenticarci due ulteriori elementi: il coinvolgimento e una visione chiara e



concreta. Diamo tempo alle persone di cambiare. Anche se serve metodo, ci sono cose che si imparano meglio nella calma, e le competenze digitali sono tra queste.

I percorsi di trasformazione seguono tre fondamentali regole: utilità, familiarità, ripetizione. Per cambiare le organizzazioni complesse, servono programmi e strumenti semplici, comunicati con un tono sereno e contestualizzati in una chiara visione aziendale ●