

SMART WORKING PER LA PA



veloce | leggero | agile

## 7. VIDEO-PILLOLA COLLABORARE E COMUNICARE ATTRAVERSO GLI STRUMENTI DIGITALI

Video-pillola n.7



UNIONE EUROPEA  
Fondo Sociale Europeo  
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



*Agenzia per la  
Coesione Territoriale*



GOVERNANCE  
E CAPACITÀ  
ISTITUZIONALE  
2014-2020

Lo Smart Working prevede, tra le leve di progettazione, le tecnologie digitali: queste consentono infatti alle persone di lavorare in modo flessibile all'interno e all'esterno dell'organizzazione, garantendo la sicurezza delle informazioni e favorendo la collaborazione e la comunicazione tra le persone.

Il tema delle tecnologie digitali va affrontato secondo due punti di vista:

1. La scelta dello strumento tecnologico da utilizzare a seconda della specifica esigenza professionale dell'individuo
2. L'insieme delle capacità soft lette in chiave digitale

In merito alla scelta dello strumento tecnologico, è importante ricordarsi che non tutti gli strumenti rispondono in misura adeguata e uguale alle differenti esigenze professionali.

Spesso all'interno delle organizzazioni le persone tendono a non discriminare lo strumento a seconda della tipologia di comunicazione, risultando talvolta inefficaci e inefficienti.

Il primo passo è quindi comprendere le funzionalità e le potenzialità degli strumenti digitali a disposizione così da poter scegliere quello più adeguato. Vediamo qualche esempio:

Gli strumenti di collaborazione asincrona, quali ad esempio la mail, abilitano la comunicazione a distanza e sono indicati quando è importante la tracciabilità delle informazioni, tuttavia non ci si aspetta dall'interlocutore una risposta in tempo reale.

Gli strumenti di collaborazione in tempo reale abilitano anch'essi la collaborazione a distanza, tuttavia sono indicati quando le persone devono confrontarsi per prendere una decisione o creare un output condiviso. Tra i più diffusi si possono individuare i sistemi di instant messaging e di web conference e call conference.

È poi possibile scegliere strumenti di social collaboration quali ad esempio blog, forum e social network, che consentono la condivisione di conoscenza in modo destrutturato e informale.

Infine, si possono identificare gli strumenti per la condivisione e l'archiviazione di documenti che abilitano la condivisione documentale a distanza con la possibilità di lavorare in tempo reale sullo stesso documento.

Tra le tecnologie di social collaboration è inoltre possibile individuare alcune applicazioni emergenti che consentono ad esempio:

- l'assegnazione delle attività e il monitoraggio dell'avanzamento;
- la gestione efficace delle riunioni con le assegnazioni di tempistiche, agenda, e definizione delle responsabilità;

- la gestione dei feedback con il proprio capo o i colleghi.

Come anticipato precedentemente la piena consapevolezza degli strumenti tecnologici a disposizione non è sufficiente per un utilizzo maturo degli stessi. Occorre anche l'acquisizione di capacità soft di tipo relazionale e comportamentale che consentano alle persone di utilizzare efficacemente i nuovi strumenti per migliorare la produttività e la qualità delle attività svolte.

Le cosiddette Digital Soft Skill possono essere rappresentate attraverso cinque ambiti:

Il primo ambito è definito Knowledge Networking e rappresenta l'insieme delle capacità che consentono di identificare, recuperare, organizzare, capitalizzare e condividere le informazioni disponibili in reti e community virtuali.

Il secondo è l'ambito della Virtual Communication, ovvero la capacità di comunicare efficacemente, coordinare progetti e gestire la propria identità in ambienti digitali.

Vi è poi la Digital Awareness, ossia la capacità di proteggere i dati sensibili dell'organizzazione e comprendere il corretto utilizzo degli strumenti digitali per il rispetto della conciliazione vita-lavoro e della salute.

La quarta digital soft skill è quella della Creativity, la capacità di creare e modificare nuovi contenuti digitali integrando e rielaborando conoscenza pregressa, e produrre contenuti in diversi formati digitali.

Infine, vi è il Self Empowerment ovvero comprendere la necessità di conoscere e utilizzare in modo consapevole gli strumenti digitali utili alla risoluzione di problemi, anche complessi.