

## La formazione nell'era della digitalizzazione

Di Giorgia Darmanin<sup>1</sup> e Ugo Calvaruso<sup>2</sup>



### La Digital Transformation ed i nuovi scenari formativi

Con la quarta rivoluzione industriale si sono sviluppate diverse tecnologie come i robot collaborativi e le stampanti in 3D connesse a software di sviluppo digitali e rapidamente riprogrammabili; Realtà Aumentata, macchine interconnesse, simulazioni e *gamification* per ottimizzare i processi; modi d'integrare informazioni lungo la catena del valore dal fornitore al consumatore; l'archiviazione e l'analisi di elevate quantità di dati, piattaforme *e-learning* e *crowdsourcing* e sistemi di servizi integrati (quali lo *SNAP Learning*) per il miglioramento dei processi di apprendimento, e non solo.

Alcuni studiosi, come Luigi Nicolais, sostengono che l'attuale trasformazione non può essere "semplicisticamente" bollata come una trasformazione tecnologica, perché sono in atto cambiamenti che stanno modificando la percezione delle persone, il modo di guardare il cliente e di immaginare l'impresa, le forme di comunicazione, il *know-how* e il *Mindset* richiesto dagli attuali cambiamenti e, anche, le forme di collaborazione.

La trasformazione digitale ha determinato molteplici cambiamenti in diversi ambiti e, per riuscire ad affrontarli adeguatamente, le imprese devono focalizzare la propria attenzione e le proprie energie sulle innovazioni sia di prodotto sia di processo. Alcuni dei principali elementi per favorire lo sviluppo delle innovazioni sono un'adeguata gestione delle risorse umane e dell'interazione uomo-macchina, la capacità di far dialogare i sistemi informativi e le persone tra di loro, la centralità del cliente e la

---

<sup>1</sup> Esperta in Comunicazione Digitale e Formatrice. Lavora come *Web Content Strategist*, *Social Media Specialist* e *Digital Copywriter*; inoltre attualmente collabora con l'AIF nel Percorso Formazione Formatori.

<sup>2</sup> Filosofo, Consulente e Formatore. Lavora come Coordinatore e *Tutor* nel Percorso Formazione Formatori di AIF; come *Consultant junior Copywriter*, *Instructional Designer* ed Esperto di *e-learning* e *crowdsourcing* in diversi progetti di organizzazione e di formazione; svolge attività di docenza di Logica presso la UniD.

creazione di *network*. Per garantire il miglioramento dei prodotti e dei processi e, inoltre, innovazioni adeguate ed efficienti si fa sempre più forte l'esigenza di una formazione continua e permanente, che riesca a motivare le persone e a creare gruppi interdisciplinari e collaborativi, che siano efficaci.

Oggi non si può più pensare di "formare" un laureato, un adulto o un lavoratore, così come veniva formato vent'anni fa. Perché c'è il bisogno di una formazione e di un'istruzione che incentivino l'interazione tra i diversi saperi e la collaborazione tra le persone. Soprattutto all'interno delle organizzazioni, oggi è necessario immaginarsi una forte interazione tra i differenti ruoli e le diverse figure. Questo non significa "semplicisticamente" generalizzare la conoscenza, quanto piuttosto avere persone preparate e specializzate che sappiano, allo stesso tempo, interagire e dialogare con altre conoscenze (o discipline) e con le altre persone.

Questo processo richiede, da un lato, una certa armonia tra conoscenza e lavoro, insegnamento e apprendimento; dall'altro, che i formatori sappiano gestire con dimestichezza, sia in termini pratici che concettuali, le nuove tecnologie e, in aggiunta, che la formazione inizi a lavorare seriamente sulle *soft skills* (le quali diventano un elemento sempre più determinante).

Perché, innanzitutto, il rendere armonico il rapporto tra conoscenza e lavoro, e tra insegnamento e apprendimento, ci fa comprendere che non basta far vedere come funziona un determinato settore per farlo funzionare. Insegnare di per sé non è economicamente vantaggioso se dal lato del discente non s'innescia un processo di apprendimento che renda utile e desiderata "l'ora di lezione". Perciò bisogna imparare a imparare e, anche, imparare a insegnare per far apprendere conoscenze, competenze e abilità. Si deve far apprendere "facilmente" il funzionamento delle nuove tecnologie e dei nuovi processi attraverso il lavoro di gruppo e la collaborazione.

D'altro canto, gli educatori e i formatori devono diventare consapevoli di come le tecnologie digitali stiano impattando sulle organizzazioni, sui comportamenti e sulle modalità di pensare delle persone e, contemporaneamente, generare nuove necessità di apprendimento (organizzative e individuali). Tenendo conto, inoltre, che le *soft skills*, che apparentemente sembrano così lontane dall'automazione e dall'intelligenza artificiale, in realtà, insieme alla *leadership*, sono diventate delle importanti risorse psicologiche e relazionali, che il formatore deve saper sollecitare per abilitare la persona ad agire in un contesto collaborativo, digitalizzato e "iperconnesso".

La principale sfida dei formatori, in ogni caso, sembra essere diventata quella di capire come rigenerare il senso all'interno di questo nuovo contesto, come riconfigurare il sistema formativo e innovare le metodologie e gli strumenti da mettere in campo, affrontando l'iperconnessione, il *Digital Mindset* e la delicata questione del passaggio generazionale.

## **Comunicazione e formazione nell'epoca dell'iperconnessione digitale**

L'attuale rivoluzione digitale non solo ha permesso di lavorare sull'informazione, ma soprattutto ha garantito la trasformazione dell'informazione in formato digitale: le informazioni di tipo diverso sono scritte attraverso il linguaggio dei *bit* (Bit Bang, 2013) e gestite attraverso il *computer*. Questo progressivo trasferimento verso il formato digitale di tipi diversi di informazioni rende possibile un'integrazione fra codici e linguaggi estremamente lontani tra loro.

Nella trasformazione digitale sono evidenziabili principalmente 5 fattori, chiamati "*The five digital forces*", che stanno impattando sul lavoro e anche sulla vita degli individui, ovvero: i *Social Media*, i *Big Data*, il *Mobility and Pervasive Computing*, il *Cloud*, l'*AI and Robotics*. Questi fattori caratterizzano ciò che viene definito con il termine "*digital*" e si concatenano sempre più con la creazione di sistemi integrati e interconnessi. "Oggi parole [...], immagini [...], suoni [...] e movimenti [...] sono contenuti confezionati in un formato che ne consente la condivisione. La stessa trasmissione dei contenuti digitali è stata a sua volta rivoluzionata da tecnologie come *Internet*, la comunicazione satellitare, le infrastrutture per la telefonia cellulare e i sistemi *Wi-Fi*. Il connubio di queste diverse tecnologie ci offre virtualmente accesso a quantità di informazioni e opportunità di interazione comunicativa a livello globale senza precedenti" (Robert Kreitner, Angelo Kinicki, 2013).

La digitalizzazione sta continuando a trasformare la realtà incrementando la produzione delle informazioni e, attraverso le tecnologie di comunicazione digitale, sta determinando enormi cambiamenti nella vita quotidiana e lavorativa degli individui e delle organizzazioni, portando con sé vantaggi e rischi. Infine, i social media hanno ormai sfumato i confini tra gruppi formali e informali negli ambienti di lavoro e i principali effetti sono l'*accesso personale immediato a informazioni provenienti da tutto il mondo e non filtrate* e l'*empowerment dal basso verso l'alto*.

Per essere compreso, il processo di digitalizzazione dev'essere coniugato con quello dell'accessibilità e della connessione. Oggi tutto è connesso: dispositivi, luoghi, oggetti, dati, persone e, soprattutto, tutto sembra accessibile. L'espressione "*ATAWAD*" (*Any time, Anywhere, Any Device*), coniata da Xavier Dalloz, ben descrive il concetto di accessibilità assoluta, attraverso gli *smartphones*, i *tablets* e i *computers*, che caratterizza l'odierna dimensione digitale e i suoi contenuti.

Però, se da un lato l'iperconnessione garantisce la permanente disponibilità di ogni genere di contenuto, sia in contesti professionali sia formativi, dall'altro bisogna evidenziare le problematiche che emergono. Perché, attraverso i *social media* e le tecnologie digitali avanzate, si generano effetti, quali: un uso eccessivo della posta elettronica, un uso inappropriato dei *social media*, un abuso degli *smartphones*, problemi di concentrazione e di *stress* generati dal *multitasking* e soprattutto difficoltà in termini di creazione di legami affettivi, e non solo.

In questo scenario, la formazione può assumere un ruolo essenziale intervenendo su questi effetti, cercando strumenti e metodologie per garantire lo sviluppo delle persone e delle organizzazioni.

### **Bibliografia**

- Manuel Castells, The Rise of the Network Society (1996)
- Zygmunt Bauman, Liquid Modernity (2000)
- Zygmunt Bauman, Liquid Love: On the Frailty of Human Bonds (2003)
- Klaus Schwab, The Fourth Industrial Revolution (2016)
- Robert Kreitner, Angelo Kinicki, Organizational Behavior (2013)
- Giuseppe O. Longo, Andrea Vaccaro, Bit Bang. La nascita della filosofia digitale (2013)
- Vivienne Banke, The Digital Mindset (2013)
- Manfred Spitzer, Solitudine Digitale. Disadattati, isolati, capaci solo di una vita virtuale? (2015)

