

## Webinar Gratuito

Il webinar si svolgerà su  
**Google Meet**



# QUALI COMPETENZE PER L'IMPRESA DIGITALE DIGITAL SKILLS & SOFT SKILLS

MARTEDÌ 4 GENNAIO ORE 14:30



CAMERA DI COMMERCIO  
AREZZO-SIENA



*Luigi Pallotti – [lu.pallotti@gmail.com](mailto:lu.pallotti@gmail.com)*



## Soft Skills vs hard skills: definizioni

**Le competenze trasversali** rappresentano quel bagaglio di conoscenze, abilità e qualità che portiamo con noi nelle varie esperienze personali e professionali e che mano mano arricchiamo grazie alle varie esperienze che facciamo. Queste competenze, che in gergo vengono chiamate “**soft skills**” comprendono ad esempio le capacità di comunicare, di relazionarsi con capi, colleghi, clienti e fornitori, di vendere un servizio o un prodotto, così come di organizzare un gruppo di lavoro, di pianificare le attività, di risolvere i problemi in modo flessibile ecc.

**Le competenze tecniche** invece sono quelle che consentono di svolgere con “perizia” un’attività specifica in una determinata professione: dal realizzare un impianto elettrico per un Eletttricista, al redigere un bilancio per un Capo contabile, dal progettare un corso per un Formatore fino al realizzare un piano di comunicazione per un responsabile Marketing. Tali competenze si acquisiscono, per quanto attiene l’aspetto nozionistico, soprattutto attraverso il percorso di formazione scolastica o superiore (università, corsi di specializzazione, ecc)

Fonte: <http://www.coachlavoro.com/>



## STRATEGIA NAZIONALE PER LE COMPETENZE DIGITALI

### PIANO OPERATIVO

Prima versione  
23 dicembre 2020

elaborato nell'ambito dell'iniziativa



REPUBBLICA  
DIGITALE

con il coordinamento del



MINISTRO  
PER L'INNOVAZIONE  
TECNOLOGICA  
E LA DIGITALIZZAZIONE

Il Piano si sviluppa nel quadro dell'iniziativa strategica nazionale Repubblica Digitale, che si propone come risposta organica e complessiva sul tema delle competenze digitali

il Piano è stato elaborato (...) mettendo sullo stesso tavolo (...) Ministeri, Regioni, Province, Comuni, Università, istituti di ricerca, imprese, professionisti, Rai, le associazioni e le varie articolazioni del settore pubblico coinvolte (...) con una regia affidata al Comitato Tecnico Guida di Repubblica Digitale, coordinato dal Dipartimento per la trasformazione digitale della Presidenza del Consiglio dei ministri su mandato del Ministro per l'Innovazione tecnologica e la Digitalizzazione.



Il 30% della forza lavoro in Italia sarà impiegato, nei prossimi anni, in lavori legati all'utilizzo di tecnologie digitali. Già oggi le imprese che puntano sull'innovazione e cercano di allargare il proprio mercato di riferimento, richiedono competenze digitali nell'analisi dei dati, nella programmazione e nella gestione di soluzioni innovative.

Lo Skills Outlook Scoreboard 2019 dell'OCSE, che fornisce una sintesi del quadro delle competenze digitali, mostra che i lavoratori italiani utilizzano le tecnologie ICT con un'intensità di gran lunga inferiore alla media. In un indice che va da zero a uno, l'Italia si attesta a un valore pari 0,2, mentre la media è 0,5  
(...)

In uno scenario tecnologico in continua evoluzione, le professioni tradizionali sono quindi sottoposte, e sempre più lo saranno in futuro, ad un'azione costante di upskilling e reskilling.



CAMERA DI COMMERCIO  
AREZZO-SIENA



## STRATEGIA NAZIONALE PER LE COMPETENZE DIGITALI PIANO OPERATIVO

Principali indicatori relativi  
rispettivamente a fattori  
abilitanti e risultati da ottenere  
con l'attuazione della Strategia.

Per ogni indicatore è riportato:

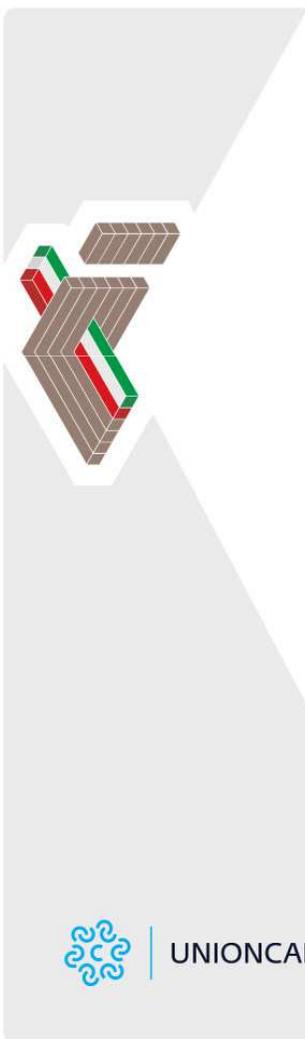
-L'attuale valore per l'Italia,  
confrontato con la media  
europea

- Il valore target da raggiungere  
entro le scadenze indicate.

TABELLA 2.1.1 - INDICATORI PER IL MONITORAGGIO DELLE AZIONI DELL'ASSE 2 - FORZA LAVORO NEL SETTORE PRIVATO

| Indicatore   |   | Media UE<br><small>Ultima rilevazione</small> | Italia<br><small>Ultima rilevazione</small> | Target                    |
|--|---|---|---|---------------------------|
| <br><b>Fattori<br/>abilitanti</b>      | <b>FA 2.1.1</b><br>Occupati nel settore privato con<br>competenze digitali almeno di livello base<br>(%)                        | <b>66%</b><br>(2019)                          | <b>49%</b><br>(2019)                        | <b>65%</b><br>(Dic. 2025) |
|  | <b>FA 2.1.2</b><br>Occupati nel settore privato con<br>competenze digitali superiori al livello base<br>(%)                     | <b>36%</b><br>(2019)                          | <b>30%</b><br>(2019)                        | <b>40%</b><br>(Dic. 2025) |
|  | <b>FA 2.1.3</b><br>Occupati in ambito scienze e tecnologie<br>(25-64 anni; % della popolazione totale) -<br>sesso femminile     | <b>29,3%</b><br>(2019)                        | <b>23,8%</b><br>(2019)                      | <b>33%</b><br>(Dic. 2025) |
| <br><b>Risultati da<br/>ottenere</b> | <b>RO 2.1.1</b><br>Quota della forza lavoro attiva che utilizza<br>pc, smartphone, tablet, o altri dispositivi per<br>il lavoro | <b>60%</b><br>(2019)                          | <b>50%</b><br>(2019)                        | <b>70%</b><br>(Dic. 2025) |
|  | <b>RO 2.1.2</b><br>Individui disoccupati che utilizzano internet<br>per la ricerca di lavoro (%)                                | <b>56%</b><br>(2019)                          | <b>49%</b><br>(2019)                        | <b>60%</b><br>(Dic. 2025) |
|  | <b>RO 2.1.3</b><br>Imprese che acquistano servizi di cloud<br>computing (% imprese >10 addetti)                                 | <b>26%</b><br>(2018)                          | <b>23%</b><br>(2018)                        | <b>26%</b><br>(Dic. 2025) |
|  | <b>RO 2.1.4</b><br>Imprese che analizzano big data, da<br>qualsiasi fonte (% imprese >10 addetti) (1)                           | <b>12%</b><br>(2018)                          | <b>7%</b><br>(2018)                         | <b>15%</b><br>(Dic. 2025) |

(1) Indicatore incluso nel DESI 2020



SISTEMA  
INFORMATIVO  
EXCELSIOR

PREVISIONI DEI  
FABBISOGNI  
OCCUPAZIONALI E  
PROFESSIONALI  
IN ITALIA A MEDIO  
TERMINE  
(2021-2025)

SCENARI PER L'ORIENTAMENTO  
E LA PROGRAMMAZIONE DELLA  
FORMAZIONE



UNIONCAMERE

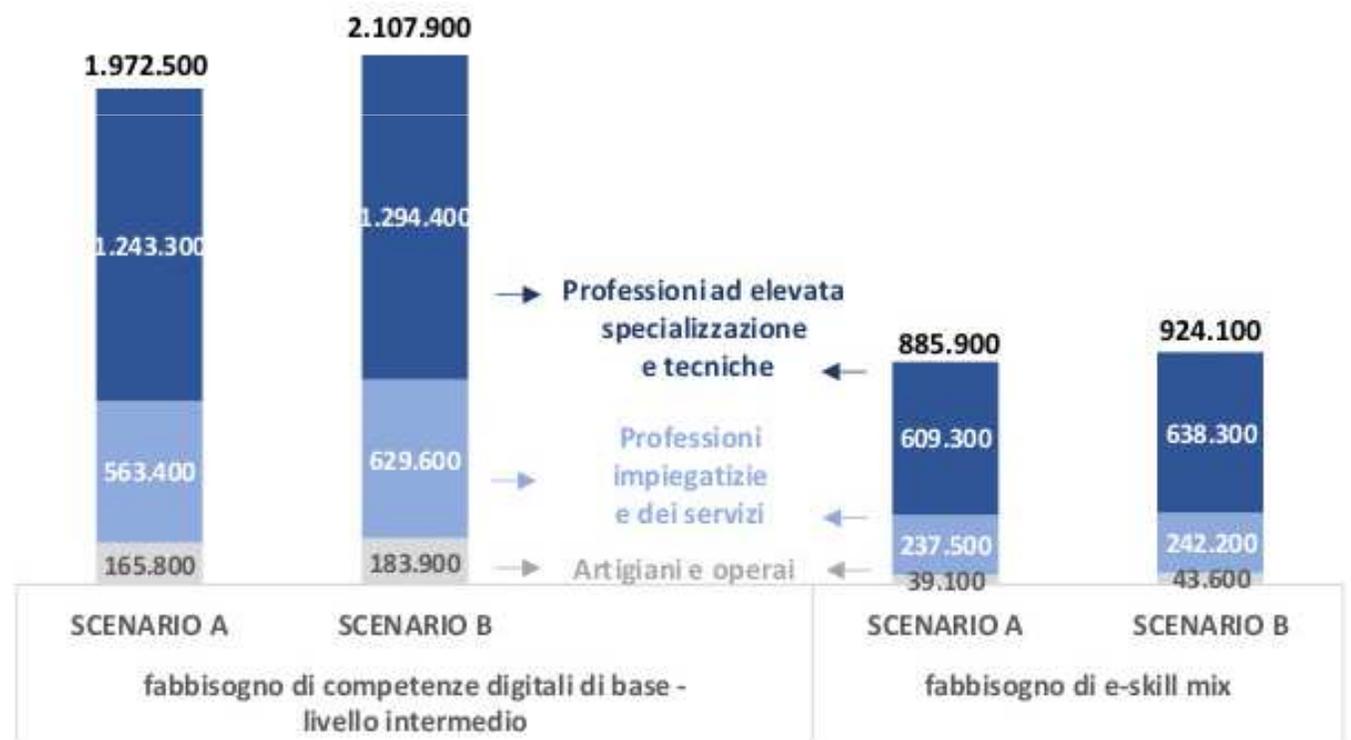
Il lavoro si trasformerà in chiave 4.0, rendendo necessarie e-skills in modo trasversale a diverse professioni (...).

La stima per il periodo 2021-2025 del fabbisogno di personale con (...) competenze digitali, come l'uso di tecnologie internet, di strumenti di comunicazione visiva e multimediale, è compresa tra 2 milioni e 2,1 milioni di occupati (circa il 57% del fabbisogno totale).

La capacità di utilizzare gli strumenti elementari del digitale è ormai una competenza di base che i lavoratori debbono possedere (...) non solo per tecnici (...) ma anche per professori, specialisti in scienze sociali, impiegati addetti alla segreteria e all'accoglienza, addetti alla contabilità.

Tra il 2021 e il 2025 le imprese e il comparto pubblico avranno bisogno tra 886mila e 924mila figure con un mix di almeno due skill digitali di grado elevato (tra competenze digitali di base, capacità matematiche e informatiche e capacità di applicare tecnologie “4.0”), corrispondenti al 24-26% del totale a seconda degli scenari considerati.

FIGURA 3 - FABBISOGNI OCCUPAZIONALI DI PROFESSIONI CON COMPETENZE DIGITALI NEL PERIODO 2021-2025 - SCENARI A E B





JRC SCIENTIFIC AND POLICY REPORTS

DIGCOMP: A Framework for Developing and Understanding Digital Competence in Europe.

Author: Anusca Ferrari  
Editors: Yves Punie and Barbara N. Brečko

2013



Report EUR 26035 EN

Joint  
Research  
Centre

## DIGCOMP A Framework for Developing and Understanding Digital Competence in Europe.

**Il report ha come obiettivo generale quello di contribuire a una migliore comprensione e sviluppo delle competenze digitali per tutti i cittadini europei**



## Le aree delle competenze digitali (di base) sono le seguenti

1. **Informazione**: identificare, individuare, recuperare, archiviare, organizzare e analizzare le informazioni digitali, giudicandone la pertinenza e lo scopo.
2. **Comunicazione**: comunicare negli ambienti digitali, condividere le risorse attraverso strumenti online, collaborare attraverso strumenti digitali, interagire e partecipare a comunità e reti
3. **Creazione di contenuti**: creazione e modifica di contenuti (dall'elaborazione di testi alle immagini e ai video); integrazione e rielaborazione di conoscenze e contenuti; produzione di espressioni creative, prodotti multimediali e programmazione; gestione e applicazione dei diritti di proprietà intellettuale e delle licenze
4. **Sicurezza**: protezione personale, protezione dei dati, protezione dell'identità digitale, misure di sicurezza, uso sicuro e sostenibile
5. **Problem Solving**: identificazione delle esigenze e delle risorse digitali, capacità di selezione degli strumenti digitali più appropriati a seconda dello scopo o della necessità, utilizzo creativo delle tecnologie, soluzione di problemi tecnici, aggiornare le proprie competenze e quelle altrui.



| Competence areas    |   |
|---------------------|---|
| Dimension 1         | Dimension 2   |
| 1. Information      | <p><b>1.1. Browsing, searching and filtering information</b><br/>To access and search for online information, to articulate information needs, to find relevant information, to select resources effectively, to navigate between online sources, to create personal information strategies</p> <p><b>1.2. Evaluating Information</b><br/>To gather, process, understand and critically evaluate information</p> <p><b>1.3. Storing and retrieving information</b><br/>To manipulate and store information and content for easier retrieval, to organise information and data</p>   |
|                     | <p><b>2.1. Interacting through technologies</b><br/>To interact through a variety of digital devices and applications, to understand how digital communication is distributed, displayed and managed, to understand appropriate ways of communicating through digital means, to refer to different communication formats, to adapt communication modes and strategies to the specific audience</p> <p><b>2.2. Sharing information and content</b><br/>To share with others the location and content of information found, to be willing and able to share knowledge, content and resources, to act as an intermediary, to be proactive in the spreading of news, content and resources, to know about citation practices and to integrate new information into an existing body of knowledge</p> <p><b>2.3. Engaging in online citizenship</b><br/>To participate in society through online engagement, to seek opportunities for self-development and empowerment in using technologies and digital environments, to be aware of the potential of technologies for citizen participation</p> <p><b>2.4. Collaborating through digital channels</b><br/>To use technologies and media for team work, collaborative processes and co-construction and co-creation of resources, knowledge and content</p> <p><b>2.5. Netiquette</b><br/>To have the knowledge and know-how of behavioural norms in online/virtual interactions, to be aware of cultural diversity aspects, to be able to protect self and others from possible online dangers (e.g. cyber bullying), to develop active strategies to discover inappropriate behaviour</p> <p><b>2.6. Managing digital identity</b><br/>To create, adapt and manage one or multiple digital identities, to be able to protect one's e-reputation, to deal with the data that one produces through several accounts and applications</p> |
| 3. Content creation | <p><b>3.1. Developing content</b><br/>To create content in different formats including multimedia, to edit and improve content that s/he has created or that others have created, to express creatively through digital media and technologies</p> <p><b>3.2. Integrating and re-elaborating</b><br/>To modify, refine and mash-up existing resources to create new, original and relevant content and knowledge</p> <p><b>3.3. Copyright and Licences</b><br/>To understand how copyright and licences apply to information and content</p> <p><b>3.4. Programming</b><br/>To apply settings, programme modification, programme applications, software, devices, to understand the principles of programming, to understand what is behind a programme</p>   |

**4. Safety**

**4.1 Protecting devices**

To protect own devices and to understand online risks and threats, to know about safety and security measures

**4.2 Protecting personal data**

To understand common terms of service, active protection of personal data, understanding other people privacy, to protect self from online fraud and threats and cyber bullying

**4.3 Protecting health**

To avoid health-risks related with the use of technology in terms of threats to physical and psychological well-being

**4.4 Protecting the environment**

To be aware of the impact of ICT on the environment

**5. Problem solving**

**5.1 Solving technical problems**

To identify possible problems and solve them (from trouble-shooting to solving more complex problems) with the help of digital means

**5.2 Identifying needs and technological responses**

To assess own needs in terms of resources, tools and competence development, to match needs with possible solutions, adapting tools to personal needs, to critically evaluate possible solutions and digital tools

**5.3 Innovating and creatively using technology**

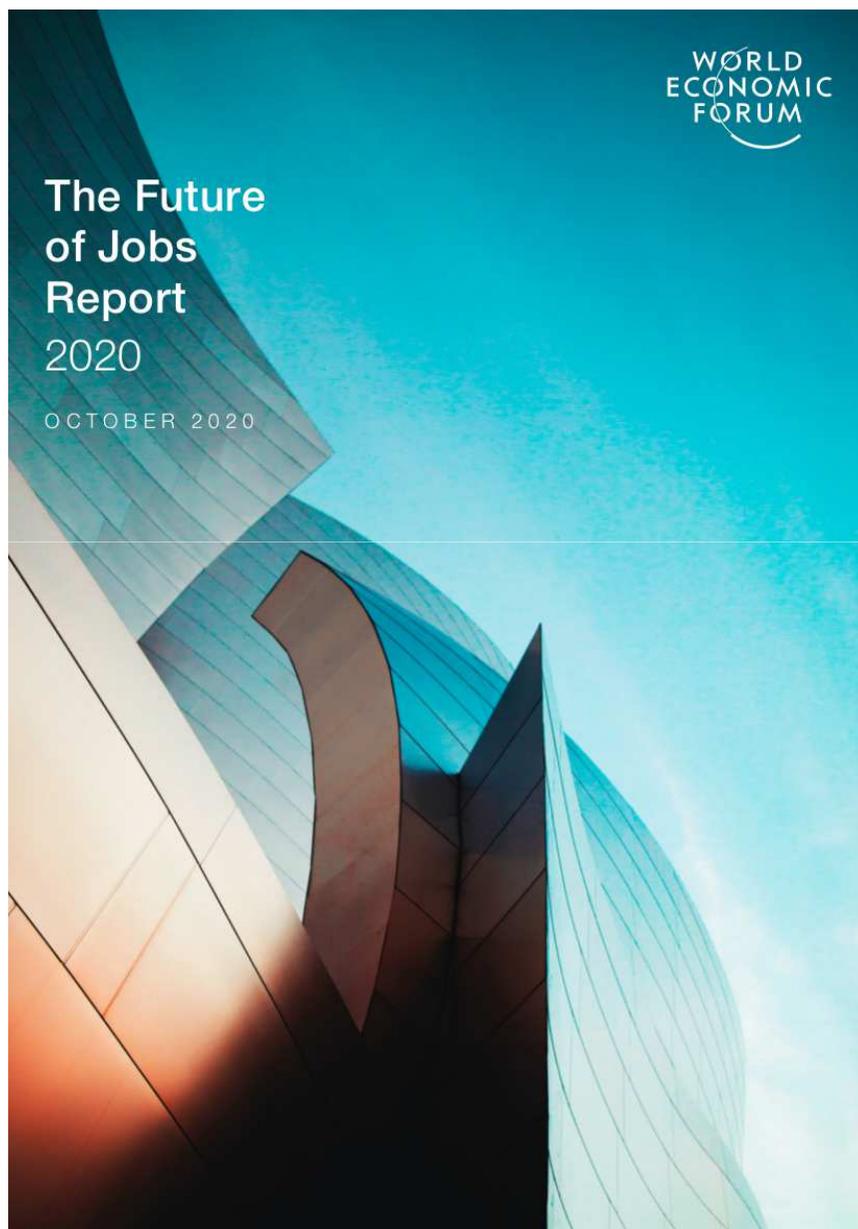
To innovate with technology, to actively participate in collaborative digital and multimedia production, to express oneself creatively through digital media and technologies, to create knowledge and solve conceptual problems with the support of digital tools

**5.4 Identifying digital competence gaps**

To understand where own competence needs to be improved or updated, to support others in the development of their digital competence, to keep up-to-date with new developments



CAMERA DI COMMERCIO  
AREZZO-SIENA



The Future of Jobs Report provides the timely insights needed to orient labour markets and workers towards opportunity today and in the future of work.

Now in its third edition, the report maps the jobs and skills of the future, tracking the pace of change and direction of travel.

FIGURE 23 | Emerging roles clustered into the jobs of tomorrow



Questo insieme di professioni emergenti riflette l'adozione di nuove tecnologie e la crescente domanda di nuovi prodotti e servizi che richiedono competenze nell'IA, nel cloud computing e sviluppo di prodotti.

Inoltre dimostrano l'importanza di interazione umana nella customer care, nel marketing, nelle vendite e nella produzione di contenuti, tutti ambiti in cui è importante sentirsi a proprio agio in contesti socio-culturali diversificati



CAMERA DI COMMERCIO  
AREZZO-SIENA



## **“La ricreazione è finita” Di Roger Abravanel e Luca D'Agnesse**

**“Cosa chiedono oggi i datori di lavoro ad un giovani appena assunto?”**

**Le competenze tecniche sono date per assodate (...)  
Ma allora cosa c'è in cima alla lista dei requisiti?**

**Ci sono le cosiddette soft skills (...) “competenze morbide” (quali ad esempio)  
la capacità di interagire con gli altri o quella di sapere prendere decisioni.**

**Non sono conoscenze ma veri e propri tratti della personalità e valori individuali  
che migliorano il modo con cui una persona si inserisce nel mondo del lavoro”**



## LE SOFT SKILLS

- **Etica del lavoro e proattività**
- **Team working**
- **Comunicazione efficace**
- **Empatia e Intelligenza Emotiva**
- **Problem solving**



## ETICA DEL LAVORO e PROATTIVITA'

- La capacità di lavorare in modo proattivo con senso di responsabilità, iniziativa, flessibilità, adattabilità e un atteggiamento positivo ([www.youtube.com/watch?v=dudeW85if64](http://www.youtube.com/watch?v=dudeW85if64)).
- Mostrare passione e dinamismo nelle attività svolte, impegnandosi con costanza nei compiti assegnati e trasmettendo entusiasmo agli altri.
- Produrre risultati di qualità in termini di dettagli e precisione, curando i particolari e non limitandosi alla sola esecuzione del compito assegnato (extra mile).
- Agire responsabilmente in considerazione dell'impatto che possono avere le proprie azioni sugli altri e nel pieno rispetto delle norme giuridiche, etiche e morali



## TEAM WORKING

- Lavorare efficacemente con colleghi e in gruppo, con clienti interni/esterni, integrando i diversi ruoli per il raggiungimento degli obiettivi comuni in un'ottica win win.
- Fornire il proprio aiuto agli altri anche senza una richiesta esplicita, mostrando altruismo e agendo senza secondi fini nelle situazioni sociali.
- La capacità di mettere in atto comportamenti orientati al mantenimento dell'impegno per conseguire gli obiettivi personali e di gruppo, non arretrando di fronte alle difficoltà.
- Saper mantenere il controllo sul proprio comportamento in modo equilibrato anche in situazioni di alta tensione emotiva, di elevata conflittualità o di una pluralità di pressioni provenienti dal contesto.



## COMUNICAZIONE EFFICACE

- Comunicare e connettersi con gli altri in modo veloce e spontaneo, stimolando la conversazione e le interazioni positive

La capacità di spiegare, descrivere qualcosa ad altri attraverso una presentazione o un discorso, condividendo efficacemente le informazioni e i dati all'interno del gruppo di lavoro.

L'importanza di apprendere nuove lingue e per una comunicazione efficace in contesti internazionali e multiculturali.



## PROBLEM SOLVING

La capacità di fornire possibili alternative di soluzione ad un problema, stimandone l'implicazione sui risultati attesi. È la tendenza a fornire soluzioni concrete che ottimizzino le attività in risposta ai vincoli presenti.

Capacità di far fronte in maniera positiva agli eventi avversi e di riorganizzare positivamente le proprie attività dinanzi alle difficoltà, restando sensibili alle opportunità che il contesto offre.

Attitudine a ideare e attuare nuove attività mostrando capacità di affrontare con risolutezza e spirito di competizione situazioni sfidanti e difficili ([www.youtube.com/watch?v=uBe-BZMY2nw](http://www.youtube.com/watch?v=uBe-BZMY2nw)).



## Intelligenza Emotiva ed Empatia

**L'Intelligenza Emotiva** racchiude al suo interno quelle capacità di consapevolezza e padronanza di se, motivazione, empatia e abilità nelle gestione delle relazioni sociali, che qualunque persona può sviluppare e che si rivelano fondamentali per ogni essere umano.

### **L'Empatia è:**

- capacità di riconoscere le prospettive ed i sentimenti altrui, mostrandosi pronti a soddisfare le esigenze dell'Altro, ed aiutarlo cercando di mettere in risalto quelle che sono le sue risorse
- capacità di individuare e coltivare le opportunità che vengono offerte dall'incontro con persone di diverso tipo
- saper interagire all'interno di un gruppo sulla base dell'interpretazione delle correnti emotive e dei rapporti di potere esistenti nel gruppo stesso

Fonte: [www.stateofmind.it/tag/intelligenza-emotiva/](http://www.stateofmind.it/tag/intelligenza-emotiva/)



## QUALI COMPETENZE PER L'IMPRESA DIGITALE?

**Oltre alle competenze tecniche occorrono le soft skill necessarie ad interagire nella nuova dimensione aziendale.**



Grazie per l'attenzione!

*Luigi Pallotti – lu.pallotti@gmail.com*