ESTE
Cultura d'impresa

Alessandro Chiechi

responsabile didattica ed evoluzione digitale
BANCA MEDIOLANUM

PERSONE& CONOSCENZE
LA VOCE DELLA DIREZIONE DEL PERSONALE

SVILUPPO & ORGANIZZAZIONE

ESTE
Cultura d'impresa

Le aziende tra educazione al digitale ed educazione digitale

mcu mediolanum corporate university

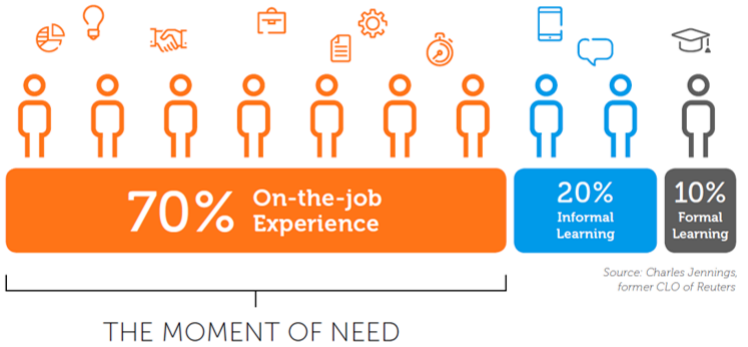
Digital adoption – cosa affrontare

Tecnologia Affidabilità Usabilità Cloud (SaaS) Soluzioni «consumer»	**Processi** Nuovi e Complessi Digitalizzare inefficienze Resistenze o fughe
Dispendioso Distante Poco immediato **Supporto**	Asincrona Distante dall'operatività In ritardo **Formazione**

Linee guida – Educazione al digitale

L'apprendimento degli adulti, anche per le tecnologie, è:

- contestuale al bisogno ed è correlato con obiettivi operativi
- deve essere continuo e rafforzato da esperienze finalizzate
- è ispirato da storie di successo che raccontano processi di lavoro riconoscibili, raccontate da colleghi credibili per storia, risultati e contesto di riferimento
- si rafforza se è social e se la conoscenza circola attraverso modelli «curati» (Nonaka)



Linee guida – Educazione digitale

- Le tecn
contest
to Lear
rafforzo
modalit
allargare e
re le altre

«Ci sono tante forme digitalmente sagge in cui le tecnologie stanno potenziando la nostra educazione e ci sono sempre più persone che le stanno sfruttando…» attingendo al sapere di «maestri ed esperti via Skype che risiedono a migliaia di chilometri di distanza»

- Esiste una forte continuità tra addestramento-formazione-educazione. Ogni tecnologia porta con sè un sapere, un saper f

«Malgrado tutte le comunicazioni attraverso video, Skype e altro, manca a Internet la presenza fisica, carnale, psichica, attiva, reattiva e retroattiva dell'educatore, non come ausiliario, ma come direttore d'orchestra che permetta di considerare, criticare, organizzare le conoscenze di Internet»

- E' nece
stimoli
sui cam
degli
lettere insieme
a

mediolanum BANCA

mcu mediolanum corporate university

3 pratiche da sviluppare – qualche esempio

Creare ponti

- tra analogico e digitale usando le tecnologie stesse
- con gli esperti (Progetto «Risorse Territoriali», Webinar aperti, Chatbot su temi specifici)

(01:50-01:17)

Lavorare partendo da

- l'esperienza degli utenti (UCD, Progettazione ed Erogazione UCD, USECASE dal pilota, Community)
- i processi legati ad obiettivi specifici (digitale nei percorsi formativi, brain marathon, agenti del cambiamento faculty e assistenti)

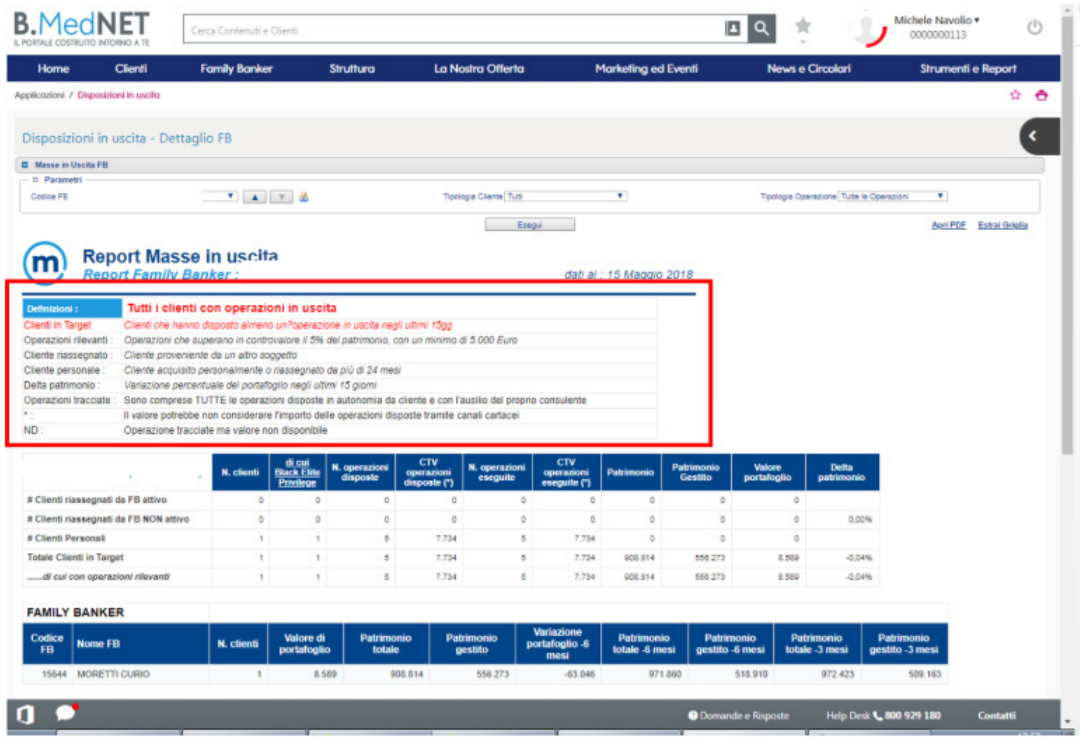
Ottenere risultati vicini e visibili (per ridurre le resistenze)

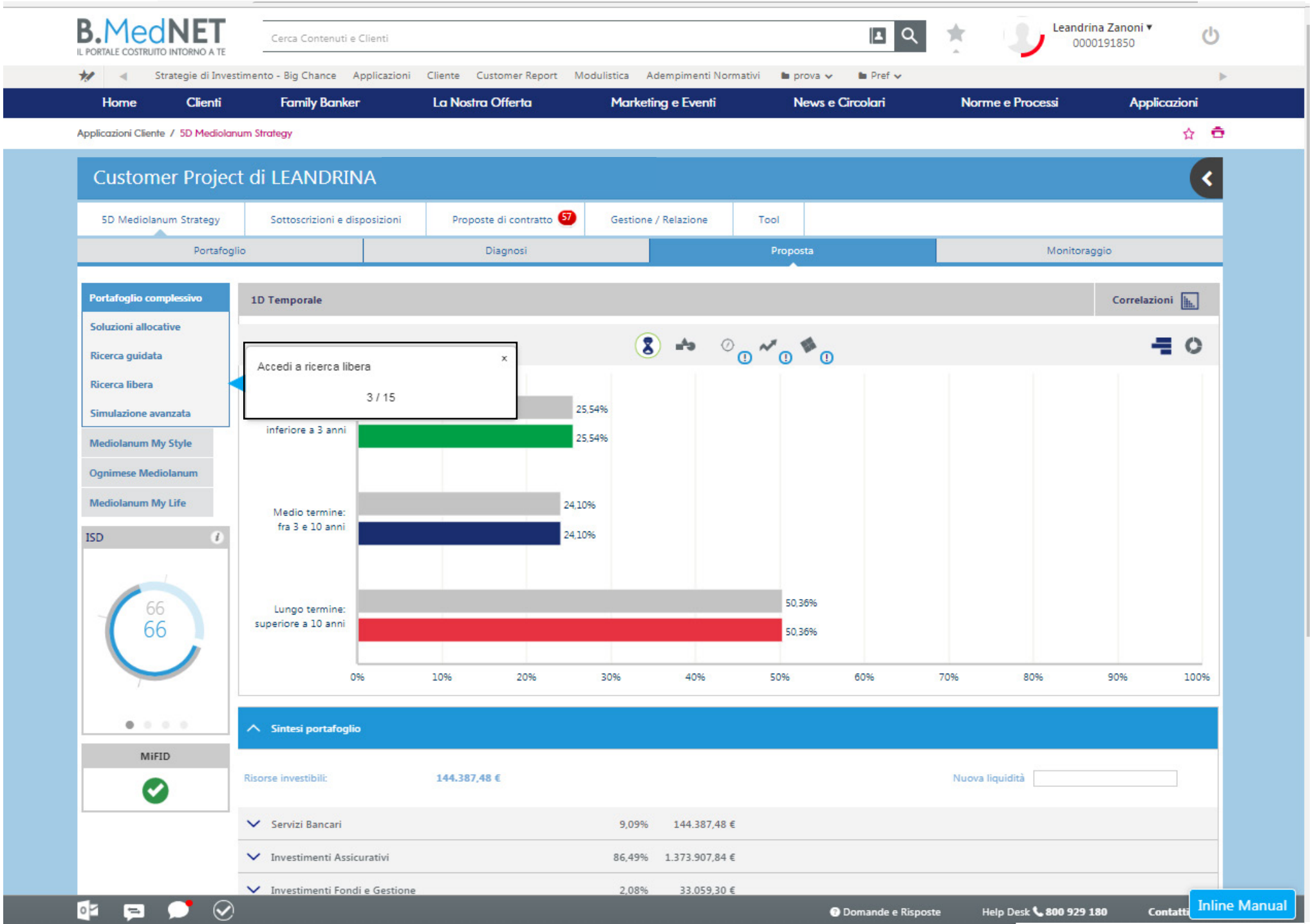
- per le persone (avvisi contestuali, Online Performance Support Systems)
- per l'azienda (misurare e monitorare adozione e benefici di business)

Quali sono le regole di inclusione dei Clienti nel report?

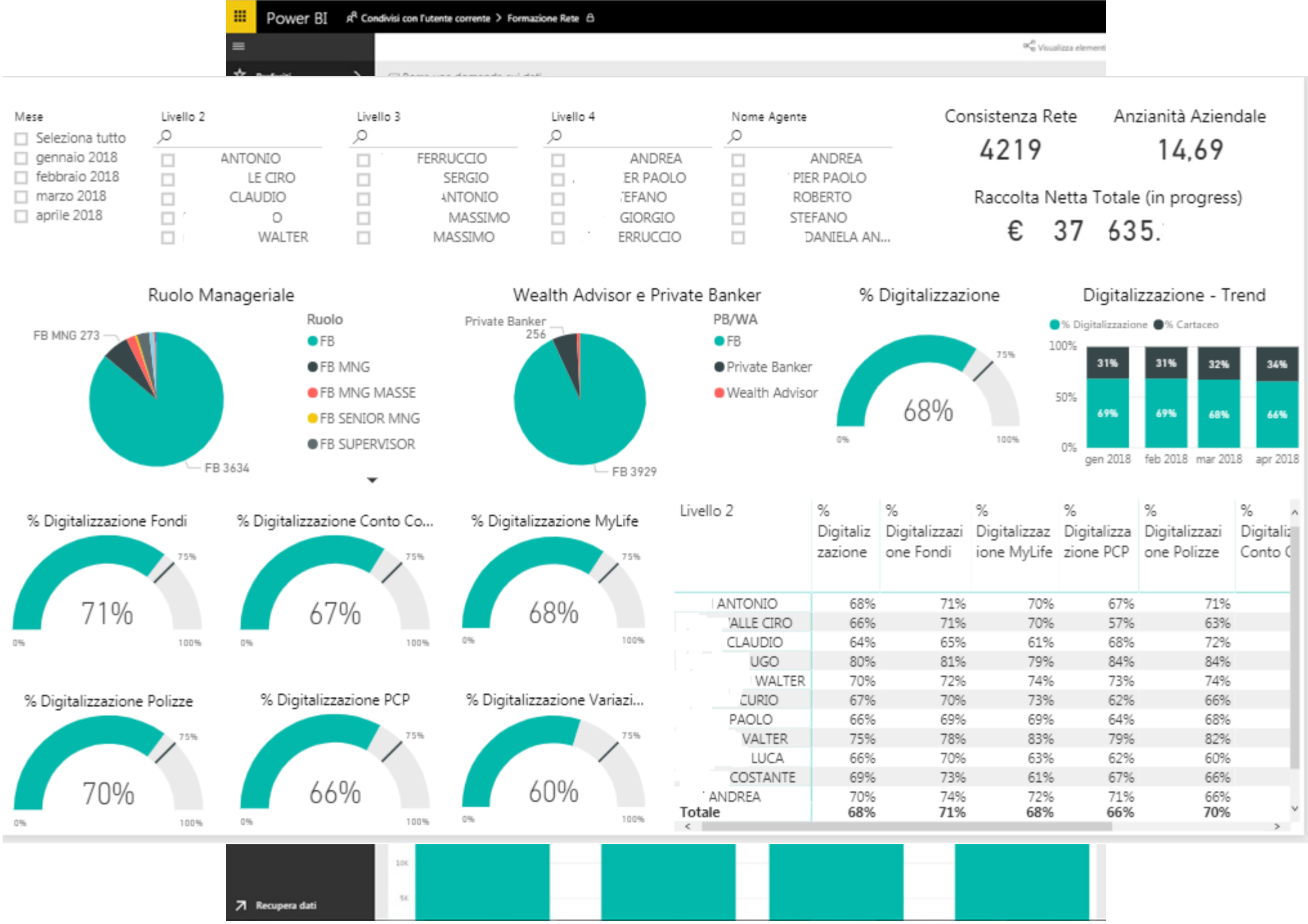
Selezionare la tipologia di Cliente e Operazione prescelta. In assenza di una selezione verranno estratti tutti i Clienti in target per tutte le Operazioni.

Una volta terminata l'elaborazione comparirà a video il report. In testata puoi visualizzare la tabella contenente le definizioni dei **Clienti in target** e delle **Operazioni incluse**.





https://www.youtube.com/watch?v=XsukuTXlpLo (sec. 00:30-01:42)



https://app.powerbi.com/sharedwithme/dashboards/a00ecf17-12fb-4363-a161-6d1ab03180d0

Tenere viva la riflessione sul processo di change management che la digital transformation ci impone

- L'azienda ci chiede spesso cambiamenti in tempi rapidi: «ci mette fretta»
- Ci «incastriamo» nel nostro modo di lavorare. Vogliamo rimanere nel nostro modo di fare le cose perché ci sentiamo e ci vogliamo sentire autonomi: «faccio da solo»
- Ci convinciamo che, tutto sommato, rimanere così come siamo non è poi un problema: «me la caverò lo stesso»
- Altri sono come me e affronterò queste nuove situazioni in compagnia di qualcuno
- Ci possiamo sentire «incastrati» dalle nuove tecnologie, soprattutto quando dobbiamo fare le stesse cose che abbiamo sempre fatto in altro modo
- La tecnologia alle volte ci «incastra» davvero se non siamo in grado di analizzare la situazione e di riflettere su come la stiamo utilizzando (Continua Attenzione Parziale)
- L'azienda ci impone delle cose, delle regole, dei modi di fare che ci sfidano: «alla fine mi tocca fare sempre quello che dice lei»
- Quando pensiamo di esserci «disincastrati» siamo spesso daccapo, perché una nuova sfida sta già cambiando scenari e obiettivi
- Dobbiamo essere aiutati a renderci autonomi davanti al cambiamento: «c'è un momento nella vita in cui riesci a fare tutto da solo…ma non è questo»

Grazie

Alessandro Chiechi
Banca Mediolanum

alessandro.chiechi@mediolanum.it
Phone 02.9049.3622
Mobile 331.1735094