



# Casi di studio

## "John" & "Mario"

Esempi di applicazione del metodo CGC Roundabout per la Trasformazione Digitale: materiale didattico per la sessione 2 del corso preparatorio "Competenze digitali".

## Introduzione

I due esempi che seguono di "John" e "Mario" mostrano come le competenze digitali vengano utilizzate nella vita lavorativa quotidiana. John è l'esempio di un operaio. Mario è un professionista del career counseling e dell'orientamento (*career counseling and guidance, CGC*).

## John

John, operaio specializzato di 40 anni, da 20 anni lavora con dedizione in una piccola azienda manifatturiera a conduzione familiare. Conosciuto per la sua esperienza pratica e il suo impegno, la routine lavorativa e le responsabilità di John sono state profondamente radicate nelle pratiche produttive tradizionali. Questo ha plasmato sia la sua identità professionale che il suo approccio alle mansioni quotidiane.

La responsabilità principale di John consisteva nel far funzionare i macchinari manuali. Ciò includeva l'impostazione delle macchine per la produzione, gli adattamenti per le diverse specifiche dei prodotti e l'esecuzione di regolari controlli di manutenzione. Era anche responsabile della gestione dell'inventario. Questo compito prevedeva il conteggio manuale delle scorte, la loro registrazione nel libro mastro e la notifica al team di approvvigionamento degli articoli in esaurimento.

Una parte importante del ruolo di John era rappresentata dai controlli di qualità. Ispezionava i prodotti alla ricerca di difetti o variazioni dagli standard di qualità, utilizzando tecniche pratiche e ispezioni visive. In qualità di membro senior del team, John coordinava gli altri lavoratori in officina. La comunicazione avveniva principalmente faccia a faccia o attraverso note e promemoria scritti.

L'ambiente di lavoro di John era caratterizzato da una forte dipendenza dai processi manuali e dalle interazioni personali. I suoi compiti erano in gran parte di routine e non richiedevano competenze tecniche avanzate al di là dei macchinari che utilizzava.

Il ritmo di lavoro era costante e i cambiamenti nei processi o nei sistemi erano poco frequenti e gradualmente. Questo ambiente stabile e prevedibile si adattava alle competenze e allo stile di lavoro di John, rendendolo un dipendente affidabile e apprezzato dall'azienda.

L'introduzione in fabbrica di nuovi macchinari controllati da computer ha segnato un cambiamento significativo per John. Abituato alle operazioni manuali, ha incontrato difficoltà nel comprendere le interfacce digitali e nel programmare le macchine. Navigare tra le impostazioni del software e risolvere i problemi tecnici sono diventate sfide quotidiane.

Con la trasformazione digitale dell'azienda, John ha iniziato a interpretare i dati di produzione e i report generati dai nuovi sistemi. Il suo problema non è solo la tecnologia, ma anche la comprensione e il senso dei dati digitali. Inoltre, ha delle difficoltà a distinguere le fonti affidabili da quelle inaffidabili nella ricerca online dei fornitori.

Il passaggio alle piattaforme di comunicazione digitali all'interno dell'azienda è stato un altro ostacolo per John. Abituato alla comunicazione verbale diretta, ha trovato difficile adattarsi alle e-mail e alla messaggistica istantanea per l'attività di coordinamento del team. La sua riluttanza a impegnarsi negli strumenti di collaborazione online ha spesso portato a comunicazioni errate e a scadenze non rispettate.

Il ruolo di John si è evoluto fino a includere la creazione di contenuti digitali. Gli è stato affidato il compito di contribuire al nuovo sistema di inventario digitale dell'azienda, inserendo i dati e aggiornando i record. Tuttavia, la sua inesperienza con gli strumenti di creazione di contenuti ha portato a imprecisioni e inefficienze. La sfida per John non è solo imparare a usare questi strumenti, ma anche comprendere i principi della creazione di contenuti digitali chiari ed efficaci.

La transizione ha comportato per John la necessità di sviluppare competenze trasversali come l'adattabilità, l'apprendimento digitale e la resilienza. Per lui è stato difficile adattarsi ai rapidi cambiamenti e impegnarsi nelle piattaforme di apprendimento digitale per aggiornarsi. Il passaggio ha richiesto un cambiamento di mentalità verso l'apprendimento continuo e l'adattabilità, essenziali nell'era digitale.

## Mario

Mario è consulente in un piccolo centro di consulenza. Ha 56 anni e, grazie alla sua esperienza pluriennale come consulente, è molto preparato e ha una buona conoscenza del mercato del lavoro.

Ha un'ampia rete di contatti con gli attori del mercato del lavoro locale. Inoltre, per diversi anni ha dovuto lavorare quotidianamente con un PC e ha solide competenze di base nella maggior parte dei programmi. Ora, però, si sono aggiunti gli appuntamenti di lavoro e la consulenza, entrambi online. Al momento Mario non si sente ancora completamente a suo agio nell'utilizzare questi programmi.

Una volta al mese, l'équipe si riunisce online per una riunione di gruppo. Poco prima dell'inizio della riunione, Mario prende le cuffie dall'armadio, le collega alla porta USB del computer ed entra nella sala riunioni tramite il link inviato dal coordinatore della rete.

Come ogni mese, sembra che non riesca a sentire gli altri partecipanti alla rete. Si fa sentire e dice "ciao" ad alta voce, ma nessuno sembra rispondergli. Mario non si rende conto che gli altri lo sentono, ma che è lui stesso a non riuscire a sentire i colleghi.

Una collega più giovane, anche lei che partecipa alla riunione online, si rende conto che Mario ha difficoltà con la tecnologia. Siede nello stesso ufficio di Mario e lo aiuta dicendogli di uscire di nuovo dalla riunione, di impostare correttamente l'audio e di cliccare di nuovo sul link. Funziona. "Prima o poi dovremo organizzare un altro corso di apprendimento per me", ride Mario.

Durante l'incontro, il coordinatore della rete presenta innanzitutto i dati attuali del mercato del lavoro. Mario non riesce a credere a ciò che vede. "Da dove vengono queste statistiche e come sono state calcolate? Ho una sensazione completamente diversa se penso alle mie sedute di consulenza. Abbiamo molti più ragazzi e giovani adulti con cui lavoriamo nella rete". Discutere la base dei dati ora richiederebbe troppo tempo, ma il coordinatore della rete promette di inviare a Mario i documenti al termine dell'incontro, in modo che Mario possa formarsi un proprio giudizio.

Nel prossimo punto all'ordine del giorno, i membri della rete vengono avvertiti del fatto che un utente anonimo si spaccia come membro della rete di consulenza su Instagram e TikTok. Questo potrebbe danneggiare la rete se gli utenti dovessero fidarsi di questo utente anonimo. La rete utilizza una lavagna *mural* (lavagna digitale, [www.mural.co](http://www.mural.co)) per raccogliere idee su come contrastare l'utente anonimo. Oltre a segnalare l'utente

ai gestori dei due social network, c'è anche l'idea di creare un proprio account e verificarsi come rete di consulenza. Hanno poi fatto un brainstorming riportandolo sulla lavagna per capire quali contenuti si potrebbero creare.

Mario e il suo collega sono molto curiosi e motivati a partecipare ai social media. Anche se Mario ha ancora qualche riserva sulla sua capacità di gestire l'applicazione, è disponibile a imparare qualcosa di nuovo e a familiarizzare con la vita di coloro che stanno cercando supporto.

La creazione di queste risorse è stata (parzialmente) finanziata dal programma ERASMUS+ dell'Unione Europea con la sovvenzione n. 2022-1-DE01-KA220-HED-000089003. Né la Commissione Europea né l'agenzia nazionale di finanziamento del progetto DAAD sono responsabili del contenuto o di eventuali perdite o danni derivanti dall'uso di queste risorse.