

UDIGITALIZE

U-Digitalize Model

Capitolo 4. Raccomandazioni per una trasformazione digitale di successo



Introduzione

La trasformazione digitale è una delle sfide principali che le imprese devono affrontare al giorno d'oggi e uno degli aspetti salienti è che l'accesso alla tecnologia stessa è raramente un problema (Saarikko, Westergren & Blomquist, 2020).

La trasformazione digitale consiste nell'adottare tecnologie dirompenti per aumentare la produttività e il benessere sociale (Ebert & Duarte, 2018). Nel processo verso la trasformazione digitale, ci sono alcuni passi importanti che dobbiamo tenere a mente. Innanzitutto è necessario prestare attenzione agli investimenti finanziari, perché tutti i cambiamenti necessari avranno un costo economico, legato anche alle postazioni di lavoro ben attrezzate ed ergonomiche e alla rete aziendale.

L'investimento finanziario è importante quanto le risorse umane. Sarà necessario avere un dipartimento IT che si occupi del supporto tecnico, delle conoscenze per la digitalizzazione di tutti i dati, della formazione sulle competenze e sui software dei professionisti, ecc. Gran parte dell'onere del lavoro in questa trasformazione digitale sarà nelle mani del Dipartimento IT.

Una volta che l'intero processo è stato completato, o è in procinto di esserlo, dobbiamo iniziare a lavorare su campagne incentrate sui vantaggi della trasformazione digitale e su come aumentarne la consapevolezza.



Investimento finanziario

Investire in una struttura operativa deve essere un prerequisito per il successo nell'economia digitale (Sebastian et al., 2017). Come commentano gli stessi autori, senza questa base, un'azienda non avrà le capacità fondamentali necessarie per consentire alla sua piattaforma di servizi digitali di fornire trasparenza alle transazioni e di supportare processi aziendali standardizzati.

Il primo passo di questa trasformazione deve essere quello di ottenere risorse finanziarie da sovvenzioni e progetti per investire in infrastrutture digitali di alta qualità, necessarie per poter svolgere un lavoro corretto. A tal fine, dovremo lavorare per sensibilizzare i finanziatori sulle risorse finanziarie di cui le organizzazioni socio-sanitarie hanno bisogno per la transizione digitale.

Un modo per mantenere questo finanziamento è ottenere buoni risultati, in modo che l'azienda finanziatrice possa verificare che le sue risorse sono state utilizzate in modo efficace ed efficiente (Gunawan & Serlyna, 2018).

Tecnici della trasformazione digitale

Il ruolo dei tecnici della trasformazione digitale (DTT) nelle organizzazioni è cambiato nel tempo da "funzione di supporto" a "motore dell'innovazione aziendale" (Nissen, Lezina & Saltan, 2018). Sarà il reparto più importante all'inizio della trasformazione.



I leader del DTT possono iniziare a definire l'architettura di una piattaforma di servizi digitali concentrandosi su un piccolo insieme di innovazioni digitali che ritengono fondamentali per il successo aziendale e, una volta che l'azienda ha stabilito i requisiti dei dati per un piccolo insieme di componenti aziendali critici e ha creato le API per l'accesso ai dati necessari, può quindi costruire l'infrastruttura necessaria per proteggere, collegare, analizzare e supportare i servizi digitali innovativi (Sebastian et al., 2017).

Il reparto DTT deve essere in grado di fornire un supporto tecnico permanente e di creare e garantire interfacce tra il personale e il supporto tecnico. Un'altra opzione, se non è possibile creare un reparto DTT in quel momento, è quella di assumere una collaborazione esterna di facile accesso.

Un'altra delle sue funzioni sarà quella di organizzare le soluzioni tecniche e le conoscenze per la digitalizzazione dei dati dell'assistenza sanitaria e sociale, oltre a sviluppare direttive e linee guida chiare e dedicate sulle procedure da seguire nell'erogazione dei servizi di assistenza digitale.

Postazioni di lavoro ergonomiche

L'organizzazione dovrà creare strumenti accessibili, facilmente utilizzabili e integrati, oltre a interfacce utente semplici. La creazione di uno spazio di lavoro ben attrezzato con buoni computer, software e microfoni in grado di supportare la comunicazione remota sarà fondamentale per svolgere un buon lavoro. Un'altra questione importante sarà la fornitura di una connessione Internet di alta qualità (fibra ottica e un buon provider Internet). La tecnologia intelligente, come



lavagne intelligenti, smart TV, tablet, occhiali VR e altri, sarà il nuovo kit di strumenti che i professionisti dovranno imparare a usare.

Inoltre, non possiamo dimenticare l'importanza delle sedie. Uno studio di Wojcikiewicz ha stabilito che una buona sedia può aumentare l'efficacia dei dipendenti, ridurre al minimo la fatica e lo stress durante lo svolgimento delle loro mansioni (Mas'udah Asmui, Saat, Mohamad, & Wahid, 2021).

Rete aziendale

Sarà necessario creare un sistema di documentazione che dovrà essere omogeneo, accessibile e facile da usare.

Il reparto IT si occuperà di costruire una rete aziendale (come un cloud condiviso o un server) in cui tutti i professionisti possano trovare tutti i protocolli necessari per ogni strumento digitale, nonché tutte le spiegazioni necessarie su come utilizzarli e come risolvere un problema quando si presenta.

Sarà inoltre opportuno fornire una biblioteca online con materiale didattico e di apprendimento per tutte le tecnologie digitali esistenti nei servizi di assistenza sanitaria e sociale, che serva da conoscenza per tutti i professionisti del settore e da aggiornamento per i nuovi programmi esistenti.

Un altro strumento interessante potrebbe essere l'uso di occhiali VR (che possono essere utilizzati per il trattamento della depressione, dell'ansia, della riabilitazione, ecc.) insieme alla fornitura di video didattici e all'accesso a tutti gli strumenti online esistenti.



Formazione su competenze & software

Molti professionisti sono ancora diffidenti nei confronti delle nuove tecnologie, quindi sarà necessario fare formazione e aggiornamento per tutto il personale. Tale percorso formativo dovrebbe basarsi su un'analisi approfondita delle competenze e delle esigenze e dovrebbe riguardare sia le competenze digitali di base che le conoscenze più avanzate su software specifici.

Dovrebbe migliorare la conoscenza delle tecnologie assistive. Con il termine "tecnologia assistiva" si intende qualsiasi oggetto, apparecchiatura o sistema di prodotti utilizzati per aumentare, mantenere o migliorare le capacità funzionali (Alper & Raharinirina, 2006). Le tecnologie assistive sono strumenti essenziali perché consentono alle persone con difficoltà funzionali di vivere una vita sana, produttiva, indipendente e dignitosa (Organizzazione Mondiale della Sanità, 2017).

Come affermano Alper e Raharinirina (2006), è indispensabile che i professionisti che lavorano direttamente con le persone con disabilità e i loro familiari siano adeguatamente formati per fornire il supporto e gli adattamenti necessari, in modo che costoro possano godere di tutti i vantaggi offerti dalla tecnologia assistiva.

Inoltre, come già spiegato nel capitolo 3, non possiamo dimenticare la barriera digitale che gli utenti possono avere. Ecco perché potrebbe essere interessante fare formazione con loro per far sì che imparino a usare i dispositivi e le piattaforme.



Campagne su benefici e rischi

La trasformazione digitale è un processo complesso che deve essere valutato con un approccio olistico (Yucel, 2018). Come indicato dallo stesso autore, per misurare i benefici è necessario identificare le dinamiche rilevanti (che comprendono le caratteristiche della digital disruption nell'azienda, gli obiettivi della trasformazione digitale, i benefici attesi e i rischi).

Inoltre, non possiamo dimenticare che i professionisti e i loro strumenti di lavoro sono molto importanti se vogliamo che tutto vada per il meglio, quindi, ad esempio, potrebbe essere opportuno identificare e potenziare le risorse dei lavoratori tra i professionisti dell'assistenza che aiutano la transizione digitale, così come promuovere la creazione di reti e lo scambio di pratiche tra gli operatori e i professionisti dell'assistenza per imparare gli uni dagli altri.

