

Soft skill digitali

**Comunicare, collaborare e
innovare con consapevolezza nel
contesto digitale**

***A cura della struttura
“ORIENTAMENTO AL LAVORO E
DIGITALIZZAZIONE”***

Ottobre 2026



**Camera di Commercio
Roma**

INDICE

3 Premessa

5 Le principali *soft skill* digitali

7 Pensiero critico e gestione delle informazioni

7 Definizione

9 Competenze necessarie

11 Comunicazione digitale

11 Definizione

13 Competenze necessarie

15 Consapevolezza digitale

15 Definizione

17 Competenze necessarie

19 *Problem solving* e agilità digitale

19 Definizione

21 Competenze necessarie

23 L'importanza delle *soft skills* digitali nella vita professionale

25 Come sviluppare le *soft skills* digitali

29 Conclusioni

Premessa

La trasformazione digitale ha modificato profondamente il modo in cui lavoriamo, comunichiamo, apprendiamo e collaboriamo. In questo scenario, il **possesso di competenze tecniche** rappresenta una **condizione necessaria**, ma **non** più **sufficiente**: per utilizzare in modo **efficace** gli strumenti digitali è fondamentale sviluppare anche un insieme di **competenze trasversali**, comunemente definite **soft skill digitali**.



Premessa

Le *soft skill* digitali consentono di **operare** in ambienti **digitali** con **efficacia**, **spirito critico**, **adattabilità** e **consapevolezza**.

In un **contesto sociale** e **professionale** caratterizzato da una **continua evoluzione tecnologica**, queste competenze rivestono un **ruolo** sempre più **strategico**. Esse contribuiscono non solo ad aumentare la produttività e l'efficacia individuale e organizzativa, ma anche a promuovere una **cultura digitale** fondata sulla **consapevolezza**, sulla **responsabilità** e sull'**apprendimento continuo**.

Il presente compendio nasce con l'obiettivo di offrire una **panoramica** delle principali *soft skill* digitali, illustrandone il **significato**, il **valore** e le possibili **applicazioni** nella vita quotidiana e nel contesto lavorativo. L'intento è fornire uno **strumento di supporto** alla diffusione della **cultura digitale** e alla crescita delle competenze trasversali, contribuendo a rendere persone e organizzazioni più preparate ad affrontare le sfide della trasformazione digitale.

Le principali *soft skill* digitali

Le competenze presentate rappresentano alcune delle **dimensioni** più **rilevanti** per operare con efficacia in contesti **personali** e **professionali** sempre più **digitalizzati**. Pur essendo **distinte** tra loro, esse sono **fortemente interconnesse** e contribuiscono, nel loro insieme, a rafforzare la capacità di apprendere, collaborare, comunicare e affrontare il cambiamento.

In particolare, saranno approfondite le seguenti aree di competenza:

Pensiero critico e gestione delle informazioni



Per sviluppare la capacità di ricercare, valutare, selezionare e utilizzare informazioni e contenuti digitali in modo affidabile, consapevole e orientato alle decisioni.

Comunicazione digitale



Per utilizzare in modo efficace e appropriato gli strumenti di comunicazione *online*, favorendo collaborazione, condivisione delle informazioni e relazioni professionali produttive.

Le principali *soft skill* digitali

Consapevolezza digitale



Per comprendere opportunità, rischi e responsabilità connessi all'utilizzo delle tecnologie, promuovendo comportamenti sicuri, etici e rispettosi della *privacy* e della cittadinanza digitale.

Problem solving e agilità digitale



Per affrontare situazioni nuove o complesse attraverso un utilizzo flessibile delle tecnologie, adattandosi ai cambiamenti e individuando soluzioni innovative ed efficaci.

Per ciascuna di queste competenze verrà proposta una descrizione dei principali elementi caratterizzanti.

Pensiero critico e gestione delle informazioni

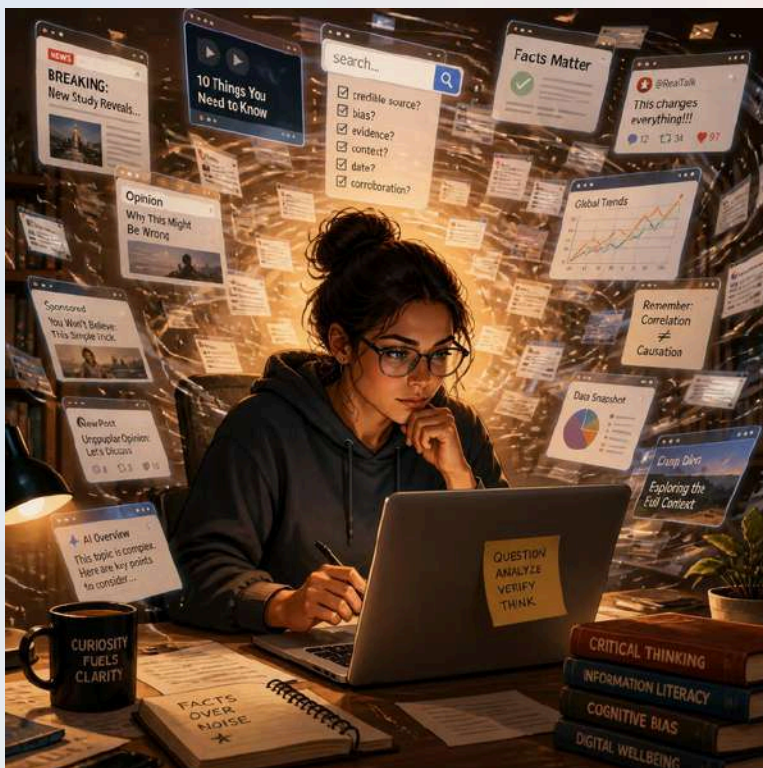


Definizione

Il pensiero critico e la gestione delle informazioni rappresentano la capacità di **ricercare, valutare, selezionare, organizzare e utilizzare informazioni** e contenuti digitali in modo affidabile, **consapevole** e orientato alle **decisioni**.

In un contesto caratterizzato da un'enorme disponibilità di dati, questa competenza non consiste semplicemente nel "trovare le informazioni", ma nel **saper distinguere** ciò che è **attendibile** da ciò che non lo è, individuare le **fonti**

più **autorevoli, collegare** informazioni provenienti da contesti diversi e **trasformarle** in **conoscenza** utile.



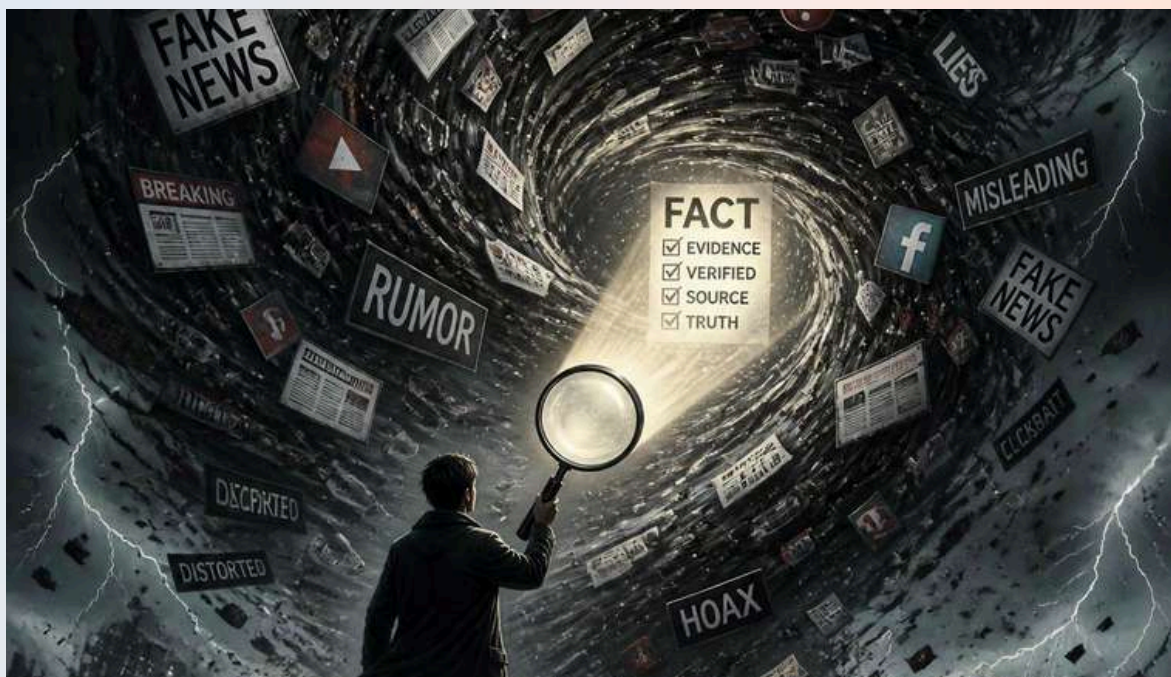
Pensiero critico e gestione delle informazioni



Definizione

Sviluppare questa competenza significa ridurre il **rischio** di prendere **decisioni** basate su **informazioni incomplete, obsolete** o non verificate e **migliorare** la **qualità** del proprio lavoro, aumentando **efficienza** e **capacità** di **analisi**.

La competenza si ispira ai **principi** del **Knowledge Management**, disciplina che promuove la raccolta, l'organizzazione, la condivisione e la valorizzazione della conoscenza per supportare decisioni più efficaci e favorire l'apprendimento continuo.



Pensiero critico e gestione delle informazioni



Competenze necessarie

Per sviluppare un'efficace capacità di gestione delle informazioni è importante lavorare su specifiche competenze:

Ricerca le informazioni in modo efficace



Saper formulare correttamente una ricerca, utilizzare parole chiave appropriate e sfruttare strumenti specializzati, permette di ottenere risultati più pertinenti e ridurre il tempo necessario per reperire le informazioni.

Valutare l'affidabilità delle fonti



Non tutte le informazioni presenti *online* hanno lo stesso valore. È fondamentale verificare:

- l'autorevolezza della fonte;
- la data di pubblicazione;
- la presenza di riferimenti o dati verificabili;
- eventuali interessi commerciali o punti di vista che potrebbero influenzarne il contenuto.

Pensiero critico e gestione delle informazioni



Competenze necessarie

Selezionare e organizzare le informazioni



Una volta raccolte, le informazioni devono essere filtrate, archiviate e organizzate in modo da poter essere recuperate facilmente e riutilizzate nel tempo. Una buona gestione della conoscenza evita duplicazioni di lavoro e favorisce la condivisione all'interno del *team*.

Condividere la conoscenza



La conoscenza produce valore quando viene resa accessibile agli altri. Documentare il lavoro, sintetizzare le informazioni rilevanti e condividerle attraverso strumenti collaborativi consente di migliorare l'apprendimento collettivo e di favorire decisioni più informate.

Comunicazione digitale



Definizione

La comunicazione digitale è la competenza che consente di utilizzare in modo **efficace**, **appropriato** e **consapevole** gli **strumenti** di comunicazione *online*, favorendo la **collaborazione**, la **condivisione** delle informazioni e la costruzione di relazioni professionali produttive. Non si limita alla conoscenza degli strumenti tecnologici, ma comprende anche la **capacità di adattare il proprio stile comunicativo al contesto**, al **destinatario** e al **canale** utilizzato.



Comunicazione digitale



Definizione

Una comunicazione digitale efficace permette di **trasmettere messaggi chiari, ridurre incomprensioni, facilitare il lavoro di gruppo** e migliorare la **qualità delle interazioni**, anche quando le persone operano da sedi diverse o lavorano completamente da remoto.

In un contesto lavorativo sempre più digitale, questa competenza rappresenta un elemento fondamentale per garantire efficienza, collaborazione e professionalità.



Comunicazione digitale



Competenze necessarie

Per comunicare efficacemente negli ambienti digitali è utile sviluppare alcune capacità fondamentali:

Scrivere in modo chiaro e sintetico



Saper organizzare le informazioni in modo comprensibile e scegliere un linguaggio adeguato al destinatario

Scegliere il canale di comunicazione più appropriato



Valutare quando utilizzare *email*, *chat*, videoconferenze o strumenti collaborativi in funzione dell'obiettivo e dell'urgenza.

Gestire riunioni *online* in modo efficace



Partecipare attivamente, rispettando i tempi, utilizzando correttamente microfono e videocamera e favorendo il coinvolgimento dei partecipanti.

Comunicazione digitale



Adottare un comportamento professionale



Mantenere cortesia e rispetto negli ambienti digitali prestando attenzione alla *netiquette*.

Ascoltare e comunicare in modo empatico



Riuscire a interpretare correttamente il punto di vista degli interlocutori e prestare attenzione anche agli elementi della comunicazione non verbale durante le videoconferenze.

Collaborare attraverso strumenti digitali



Saper condividere le giuste informazioni, documenti e aggiornamenti in modo ordinato e trasparente.

Non significa soltanto saper utilizzare strumenti e applicazioni digitali, ma essere **consapevoli delle conseguenze delle proprie azioni** nell'ambiente digitale.



Consapevolezza digitale



Definizione

Una persona digitalmente consapevole sa **riconoscere** le principali **minacce** informatiche, presta attenzione alla **protezione** dei propri **dati** e di quelli altrui, conosce i principali **rischi** legati alla propria presenza *online* e adotta comportamenti coerenti con i principi di sicurezza, *privacy* e cittadinanza digitale.

In sintesi, essere digitalmente consapevoli significa sapere **non solo “come”** utilizzare una tecnologia, ma anche **“quando”**, **“perché”** e con quali **responsabilità** farlo.



Consapevolezza digitale



Competenze necessarie

La consapevolezza digitale si acquisisce coltivando diverse capacità tra loro collegate:

Conoscere i principali rischi digitali



È importante riconoscere le minacce più comuni che possono compromettere la sicurezza dei dispositivi, degli *account* e delle informazioni.

Tra queste rientrano, ad esempio:

- *phishing*;
- *malware*;
- furto delle credenziali;
- reti Wi-Fi non sicure;
- truffe e *social engineering*.

Proteggere dati, *account* e dispositivi



Di concerto è importante la capacità di proteggere le proprie informazioni e quelle dell'organizzazione; adottando tutte le prassi e le azioni necessarie a livello tecnico e tenendo a mente che il comportamento dell'utente rappresenta una componente fondamentale della sicurezza.

Consapevolezza digitale



Tutelare la *privacy* e i dati personali



Comprendere che ogni attività *online* può comportare la raccolta, l'elaborazione o la condivisione di dati.

È necessario prestare attenzione alle informazioni che si forniscono, alle autorizzazioni concesse alle applicazioni, alle impostazioni di *privacy* e ai destinatari con cui vengono condivisi dati e contenuti.

Nel contesto professionale, questa attenzione assume ulteriore rilevanza: dati personali, informazioni aziendali e documenti riservati devono essere trattati esclusivamente attraverso strumenti e modalità autorizzate, rispettando le procedure interne e la normativa applicabile.

Agire in modo etico e responsabile



Questa dimensione collega la sicurezza alla cittadinanza digitale: utilizzare la tecnologia in modo competente significa anche contribuire a un ambiente digitale più sicuro, rispettoso e affidabile:

- rispettare la *privacy* e i dati degli altri;
- utilizzare *software*, contenuti e informazioni nel rispetto delle licenze e dei diritti d'autore;
- non utilizzare strumenti o informazioni digitali per arrecare danno ad altre persone;
- essere consapevoli delle conseguenze delle proprie azioni e dei contenuti condivisi *online*.

Problem solving e agilità digitale



Definizione

Con *problem solving/agilità digitale* si intende la capacità combinata di **affrontare situazioni nuove** o complesse attraverso un **uso flessibile** delle **tecnologie**, adattandosi ai cambiamenti e individuando **soluzioni innovative** ed **efficaci**.

Questa competenza unisce due dimensioni strettamente connesse: da un lato la capacità di **affrontare e risolvere problemi in autonomia**,

dall'altro la **disponibilità** ad adattarsi rapidamente a **nuovi strumenti**, ambienti e modalità di lavoro **digitali**.



Problem solving e agilità digitale



Definizione

Una persona con questa competenza di fronte a una difficoltà prova a **comprendere** il **problema**, ricercare una soluzione, acquisire le competenze mancanti e verificare l'efficacia di quanto sperimentato (*problem solving*). Al contempo è in grado di **imparare ciò che serve quando serve**, individuando le **risorse** più **appropriate** e sperimentando soluzioni fino a raggiungere il risultato desiderato (agilità digitale).



Questa capacità assume particolare rilevanza in un contesto lavorativo caratterizzato dalla **continua evoluzione** degli **strumenti digitali**.

Problem solving e agilità digitale



Competenze necessarie

Il *problem solving* e l'agilità digitale si sviluppano attraverso un insieme di capacità :

Autonomia nell'apprendimento



Una componente fondamentale è la capacità di apprendere autonomamente l'utilizzo di nuovi strumenti e tecnologie.

Non è sempre necessario partire da una formazione strutturata: spesso è possibile acquisire le competenze necessarie attraverso *tutorial*, guide, corsi *online*, documentazione ufficiale o *community* di utenti.

Capacità di risolvere problemi tecnici



È anche necessaria la capacità di affrontare in autonomia i problemi più comuni legati all'utilizzo della tecnologia, procedendo per tentativi ragionati, imparando anche dagli errori.

- identificare la natura del problema e quali elementi possono averlo generato;
- cercare informazioni e possibili soluzioni;
- sperimentare alternative in modo consapevole;
- verificare se la soluzione adottata ha funzionato;
- chiedere supporto quando il problema supera le proprie possibilità/richiede competenze specialistiche.

Problem solving e agilità digitale



Flessibilità e adattamento



Capacità di adattarsi al cambiamento, modificando le proprie modalità operative quando gli strumenti o le condizioni di lavoro cambiano. Passare a un nuovo *software*, utilizzare una piattaforma diversa per collaborare con il *team* o modificare una procedura dopo un aggiornamento tecnologico.

La flessibilità consiste nel non essere eccessivamente vincolati a uno specifico strumento: il risultato da raggiungere rimane prioritario rispetto alla tecnologia utilizzata per raggiungerlo.

Sperimentazione e ricerca di alternative



Capacità di esplorare soluzioni alternative quando il metodo abituale non è efficace.

Questo può comportare l'utilizzo di una nuova funzionalità, la combinazione di più strumenti digitali o la ricerca di un modo differente per svolgere la stessa attività.

La sperimentazione, soprattutto in ambito digitale, favorisce un approccio orientato al miglioramento continuo: una difficoltà può diventare un'occasione per scoprire un metodo più semplice, veloce o efficace.

L'importanza delle *soft skills* digitali nella vita professionale

Nel **lavoro tradizionale** molte attività potevano essere svolte facendo affidamento sulla **presenza** fisica, sulla **comunicazione diretta** e sulla **condivisione** dello stesso ambiente. La digitalizzazione ha progressivamente **ampliato** le **possibilità organizzative**, permettendo di svolgere numerose attività **indipendentemente** dalla **collocazione geografica** delle persone.

Quando una parte significativa delle **interazioni** avviene **attraverso** uno **schermo**, una piattaforma **collaborativa** o un sistema di **messaggistica**, diventa necessario prestare maggiore attenzione alla **chiarezza** della **comunicazione**, alla gestione delle **informazioni**, **all'organizzazione** delle attività e alla **capacità** di **coordinarsi** con gli altri.

In tale contesto, le *soft skills* digitali assumono una funzione trasversale: **non sono legate a una specifica professione** o a un particolare *software*, ma possono essere applicate in contesti lavorativi differenti.

L'importanza delle *soft skills* digitali nella vita professionale

Una persona può, ad esempio, possedere una **buona conoscenza tecnica** di uno strumento di videoconferenza, ma **non** necessariamente **essere efficace** nella **comunicazione** a distanza. Allo stesso modo, **conoscere** una **piattaforma** per la **gestione** dei **progetti** non significa automaticamente **saper collaborare** in modo efficace con i propri colleghi.

La competenza digitale, pertanto, comprende anche la capacità di scegliere **come, quando e perché** utilizzare uno strumento, comprendendo le **conseguenze** delle proprie azioni e **adattando** il proprio **comportamento** al **contesto**.

Le *soft skills* digitali contribuiscono a **trasformare** la **tecnologia** da semplice **strumento** operativo a **leva** per **migliorare** la **qualità** del **lavoro**, della collaborazione e dei **processi** decisionali.

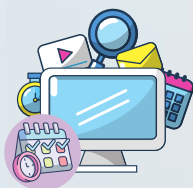


Come sviluppare le *soft skills* digitali

Lo sviluppo delle *soft skill* digitali è un processo **progressivo** che richiede non soltanto l'acquisizione di **conoscenze**, ma soprattutto la capacità di **applicarle** in modo **consapevole** e **flessibile** nei diversi contesti digitali. Queste competenze si consolidano infatti attraverso **l'esperienza**, la **sperimentazione** e la riflessione sulle proprie modalità di utilizzo delle tecnologie. Allo scopo è importante adottare un approccio basato su **tre elementi** strettamente collegati:



apprendimento continuo;



pratica quotidiana;



autovalutazione e miglioramento.

Come sviluppare le *soft skills* digitali



Apprendimento continuo

Il contesto digitale è caratterizzato da una **rapida evoluzione**, per questo sviluppare le *soft skill* digitali richiede un atteggiamento orientato all'**apprendimento continuo**, inteso come disponibilità ad aggiornare le proprie **conoscenze** e a sviluppare nuove modalità di **utilizzo consapevole** delle tecnologie.

Corsi *online*, *webinar*, *tutorial*, guide, *podcast*, comunità professionali rappresentano opportunità per acquisire nuove conoscenze e approfondire competenze, non solo sugli **strumenti tecnologici**, ma sul **come** e **quando** utilizzare una determinata tecnologia, quali **vantaggi** può offrire e quali eventuali **limiti** presenta.

Un approccio efficace consiste nel mantenere una **curiosità consapevole** verso il digitale, per sviluppare una **maggiore autonomia** nella scelta delle **soluzioni digitali** più **appropriate** rispetto alle proprie esigenze.

Come sviluppare le *soft skills* digitali



Pratica quotidiana

Le *soft skill* digitali si sviluppano e si consolidano soprattutto attraverso la **pratica**. Le attività quotidiane, non solo **professionali**, ma anche **personali**, offrono numerose occasioni per **esercitare concretamente** le competenze digitali e trasformare le conoscenze teoriche in **comportamenti abituali**.

La **ricerca** e la **verifica** delle **informazioni** prima di condividerle, la **scelta** del **canale** più adeguato per comunicare con altre persone, l'organizzazione dei propri **contenuti digitali**, la gestione **consapevole** della propria **presenza online** o l'utilizzo di strumenti **digitali** per affrontare problemi e **attività complesse** sono semplici comportamenti quotidiani che contribuiscono a rafforzare le *soft skill* digitali.

Come sviluppare le *soft skills* digitali



Autovalutazione e miglioramento

Un ulteriore elemento fondamentale è la capacità di **riflettere** sulle proprie competenze, individuando punti di forza e aree in cui è possibile **migliorare**.

L'autovalutazione permette di **comprendere** non soltanto **ciò** che si è in grado di fare, ma anche **come** lo si fa.

Per favorire questo processo possono essere utilizzati **questionari** e strumenti di **autovalutazione**, ma anche il **confronto** con colleghi, docenti, *tutor* può fornire un punto di vista utile per individuare aspetti che non sempre sono immediatamente riconoscibili in autonomia.

Il **feedback** diventa uno **strumento** per orientare il **miglioramento**, soprattutto quando viene utilizzato in modo **costruttivo** e accompagnato dalla disponibilità a modificare le proprie modalità di agire.

L'autovalutazione non dovrebbe quindi essere considerata come una verifica finale, ma come un'**attività continua e ricorrente**.

Conclusioni

Le *soft skill* digitali rappresentano oggi un insieme di competenze fondamentali per affrontare in modo **efficace** e **consapevole** un mondo del **lavoro** sempre più caratterizzato dall'uso delle **tecnologie digitali**, dalla disponibilità di grandi quantità di **informazioni** e dalla crescente **interconnessione** tra persone, strumenti e organizzazioni. Non si tratta soltanto di **saper utilizzare** correttamente dispositivi e applicazioni, ma soprattutto di essere in grado di **pensare, comunicare, collaborare, apprendere** e risolvere problemi **attraverso** e **nell'ambiente digitale**.





**Camera di Commercio
Roma**

Struttura

"Orientamento al lavoro e digitalizzazione"

Via de' Burrò, 147
www.rm.camcom.it

orientamentoedigitalizzazione@rm.camcom.it

