

■ Professioni ICT e valore delle conoscenze digitali per tornare a essere competitivi

Le nuove competenze e la professionalità come driver per l'ICT del domani

di **Serenella Ruggieri*** e **Silvia Conti****

Il 25 marzo 2010, presso la sede di Asindustria di Ancona, il ClubTI Marche ha tenuto un convegno su "Le nuove competenze e professionalità come driver per l'ICT del domani".

Obiettivo dell'incontro è stato quello di delineare le competenze da sviluppare per entrare nel mercato del lavoro in un'epoca dove le tecnologie si sviluppano molto velocemente ed entrano rapidamente a far parte della vita privata, per il tempo libero e la comunicazione e, nel mondo del lavoro, per quanto riguarda la gestione e lo scambio del patrimonio informativo delle aziende.

Il percorso di analisi sulle "Competenze digitali" parte da un quadro introduttivo del prof. **Antonio Teti dell'Università degli Studi "G. D'Annunzio" di Chieti-Pescara**. Lo speech, "Le competenze informatiche come strumento di sviluppo e rinnovamento per competere nei mercati globalizzati", ha tracciato l'evoluzione delle organizzazioni aziendali e degli individui che le abitano a partire dagli anni 90 alla globalizzazione con gli occhi puntati verso l'impresa del terzo millennio. Il percorso parte da un periodo in cui i cambiamenti organizzativi ed economici potevano essere previsti con un certo margine di errore ad un periodo molto più complesso, da alcuni definito "caos", dove i cambiamenti sono repentini ed è difficile effettuare previsioni.

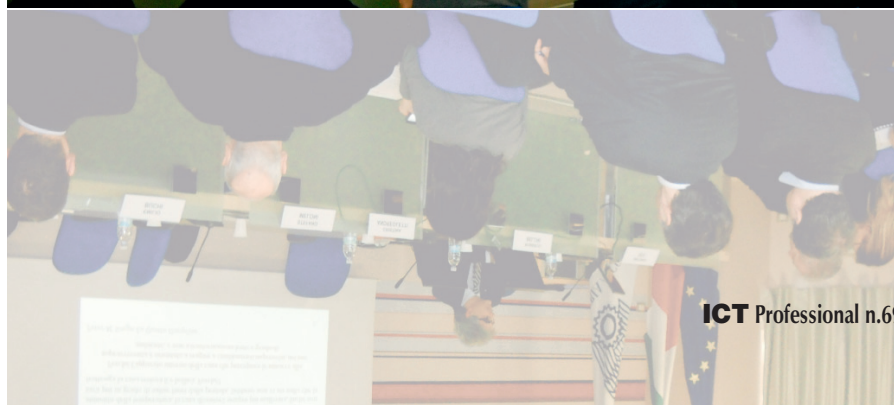
Il punto centrale dell'intervento del prof. Teti ha riguardato "La formazio-

ne" e in particolare gli investimenti nei processi formativi e nelle infrastrutture IT, come strumento irrinunciabile a garantire lo sviluppo e la competizione con i mercati globalizzati e l'apertura verso nuovi mercati che si rendono disponibili tramite l'utilizzo di Internet. **"Oggi la formazione accademica non è sufficiente, da sola, a garantire competenze e professionalità dell'ICT"** dice il prof. Teti "bisogna cominciare a pensare in termini di investimenti professionali poiché non investire sul personale determina un deterioramento dell'azienda;"

Ciò a cui viene data enfasi, nell'intervento di Teti, è come le informazioni rappresentino un bene assoluto e come sia necessario cominciare a ragionare sulla cultura dell'informatizzazione. Le

persone appartenenti al settore IT devono assumere un ruolo diverso, devono diventare "portatrici di mappe valoriali e di sensibilità trasversali il più possibile sovrapponibili a quelle della comunità in cui andranno a operare". Per quanto riguarda la situazione italiana, il Rapporto Assinform 2010 IT mette in evidenza un quadro critico del settore IT in riferimento agli investimenti e all'innovazione. In Italia c'è scarsa attenzione ai percorsi formativi strutturati: solo il 18% della forza lavoro viene formato in azienda, contro il 30% del resto d'Europa. L'Italia è al 21° posto come formazione continua della forza lavoro.

Come sarà il mondo nel 2020? Teti risponde a questa domanda con le parole di Alexandre Adler e il suo libro "Il



rapporto della CIA”: le nazioni che accumuleranno ritardo nell’integrazione delle conoscenze saranno quelle che, a prescindere dalla loro eventuale povertà, non avranno saputo condurre politiche di sostegno in tal senso.

Teti fornisce una declinazione in sei punti di come nelle imprese italiane sarà possibile portare una visione della formazione come strategica e fondamentale per l’esistenza dell’azienda.

Formazione e aggiornamento continuo del personale dell’organizzazione mediante la creazione di percorsi formativi strutturati, collaborazione intensa con le università e i centri di ricerca, monitoraggio costante degli scenari globalizzati in funzione degli sviluppi nel settore ICT e dei cambiamenti degli ambienti di mercato, aggiornamento continuo dell’infrastruttura ICT (Green IT, Visualizzazione, Grid, Cloud Computing), ricerca di nuovi mercati internazionali e valorizzazione delle risorse umane interne.

Il secondo intervento è stato condotto dal professor **Roberto Bellini**, presidente della sezione di Milano AICA. Il titolo

della sua presentazione è stato “Percorsi di qualificazione per migliorare le professionalità ICT”.

“Stiamo vivendo una situazione in cui **siamo utenti e produttori di beni a base di servizi digitali**, e sono disponibili servizi che uccidono pezzi di industria manifatturiera spostando la fruizione del bene da materiale a servizio” dice il prof. Bellini. Sottolineando questa specificità, quello che il prof. Bellini vuole mettere in risalto è come tali beni di fatto aprono a concetti di **riusabilità, di condivisibilità con altri, di essere moltiplicabili e autogenerativi di valore**, poiché si tratta di conoscenza e non di prodotto tangibile.

“Il problema della conoscenza non è quella di averla, ma di continuare a usarla anche in condizioni di difficoltà” aggiunge Bellini. Il lavoro che replica si riduce (sostituito da macchine), e diventa prevalente il lavoro che innova (conoscenze non replicabili). Il lavoro che innova è connesso ad un uso dell’intelligenza fluida del singolo lavoratore e quindi ai suoi investimenti (a rischio) per imparare professionalità complesse.

L’enfasi si pone dunque sulla competenza in quanto professione. L’ICT eccellente è oggi quello specializzato e in rete con altri specialisti eccellenti, capaci di condividere idee, linguaggi, progetti e rischi, in modo che possa moltiplicare il valore.

Managers e responsabili di area business sono chiamati a specializzarsi, passando dal contesto in cui si opera **dal “Sapere” al “Saper fare”**. Cosa bisogna sapere e saper fare? Bellini risponde a questa domanda con EUCIP, lo standard di riferimento del CEPIS che costituisce un contributo allo sviluppo dell’ICT e della competitività delle Imprese e di Sistema, a livello nazionale ed europeo. Bellini delinea un portafoglio di 22 profili basati su competenze e professionalità nell’area dei servizi digitali, individuando i tre componenti fondanti del professionismo ICT.

Competenza: basata sul Core Body of Knowledge (EUCIP), dimostra il possesso rilevante di conoscenze elementari e di capacità appropriate ad una particolare attività o a uno specifico ruolo, integrato da una esperienza pratica che completa la conoscenza teorica - il saper fare in un contesto dato.

Codice etico: fondato su integrità, responsabilità, affidabilità, si riferisce alla capacità del professionista di assumersi una personale responsabilità e impegno per le decisioni prese e ottenere un risultato conforme.

Riconoscimento: si riferisce al fatto che il professionismo ICT richiede un impegno a lavorare nel miglior interesse della società e la consapevolezza di avere un insieme di impegni e di responsabilità verso la professione.

Di fondamentale importanza è il momento della certificazione delle competenze come verifica di coerenza con le richieste del mercato.

Il seminario prosegue con la dottoressa



Andreoletti, responsabile Formazione e sviluppo di PRAXI, con la relazione su “Abilità cognitive e intelligenza emotiva per performance eccellenti”. Andreoletti mette in evidenza come la definizione di intelligenza, che viene di solito presentata come la capacità di utilizzare processi logico-razionali per generare idee e rendere trasferibili ragionamenti complessi, non può essere distinta dal concetto di intelligenza emotiva.

È infatti attraverso la gestione delle emozioni, che possono svilupparsi tutta una serie di abilità trasversali come gestire l'ansia, convincere gli altri, rischiare, in sintesi, capacità di prendere decisioni sostenibili dal punto di vista emotivo, di scelte razionali.

“La difficoltà” dice la dott.ssa Andreoletti, “sta nel comprendere le nostre emozioni, perché quando le emozioni prevalgono possono attivarsi tre tipi di reazione: blocco, aggressione, fuga. Se riusciamo ad accompagnare le competenze tecniche con quelle emotive si riescono a dare risultati diversi.

Le competenze emotive possono essere sviluppate e misurate e le aziende richiedono una forte attenzione alla valutazione delle competenze emotive sia nella fase di recruitment sia nei percorsi formativi, valutando come la competenza emotiva incide sulle performances. In tal senso Andreoletti cita il modello di SixSeconds per misurare e sviluppare l'intelligenza emotiva analizzando le tre aree self awareness, self management e self direction.

Perché queste proprietà sono importanti? Nel mondo del lavoro, il controllo e l'utilizzo di queste abilità rende idonei ad affrontare responsabilità.

Le proprietà dell'intelligenza emotiva sono complementari a quelle dell'intelligenza razionale, e concorrono nel definire le abilità di cui si dispone per muoversi nel mercato del lavoro.

“Esperienze nel settore ict per sviluppo del capitale umano” è il case history che ha chiuso il convegno del 25 marzo. Stefano Meloni, Direttore Risorse umane e Organizzazione di A Tlc, ed Emilio Buchi, Consiglio Direttivo ClubTi Marche, hanno raccontato il caso aziendale del gruppo Aethra dove è stato necessario supportare la riorganizzazione in tre diverse aziende a causa di una crisi economico-finanziario

Il dott. Meloni ha evidenziato nell'innovazione continua la scelta operata dall'azienda per fronteggiare il cambiamento, ottenuta da un mix ottimale tra tecnocrazia e formazione continua e valorizzazione delle persone. L'approccio dell'azienda si è basato sulla definizione dell'organizzazione aziendale come presupposto per lo sviluppo di una strategia, supportando le competenze, il potenziale e le capacità, creando le condizioni ideali per esprimere la creatività in un ambiente fertile e proattivo. Il dott. Emilio Buchi ha continuato raccontando che sono stati implementati processi trasparenti e condivisi, procedure realmente finalizzate agli obiettivi e, attraverso la selezione di strumenti per la mappatura di competenze e potenziale, sono stati individuati i criteri di coinvolgimento e di interazione fra i gruppi e le persone mediante processi di feed-back e di comunicazione interna.

Tra gli strumenti utilizzati vi è il **Process Communication Model**, efficace per gestire le relazioni e le comunicazioni, basato sul concetto che “come si comunica è più importante di cosa si comunica”. L'assessment ha rappresentato uno dei momenti fondamentali per la conoscenza e la consapevolezza di se stessi che ha permesso di mettere in luce i punti di forza e le peculiarità delle persone in un'ottica di crescita personale e di carriera.

Conclusioni

A conclusione del seminario è importante sottolineare che oggi il professionista ICT deve poter contare non solo sulle proprie competenze tecniche ma anche e soprattutto sulle conoscenze e idee innovative e condivise con altri professionisti della rete innanzitutto e poi all'interno della propria azienda. **Non è più sufficiente sapere ma è molto più importante saper fare** seguendo un codice etico basato sulla responsabilità e il riconoscimento della propria professionalità. Il riconoscimento può avvenire solo attraverso una formazione e certificazione che sviluppi un percorso di carriera e crescita professionale e individuale finalizzato a migliorare prestazioni di business aziendali e organizzativi. Nel “saper fare” il professionista dell'IT non può prescindere dalle competenze emotive oltreché tecniche. Unire efficacemente pensieri ed emozioni è fondamentale per prendere la decisione migliore e creare relazioni ottimali con se stessi e con le altre persone.

L'azienda in tal senso è chiamata ad una visione innovativa e strategica dell'organizzazione basata su sviluppo tecnologico e atta a supportare il capitale organizzativo, selezionare gli strumenti per la mappatura di competenze e potenziale e individuare i giusti criteri di comunicazione e interazione del capitale umano.

*Vice presidente ClubTi Marche
**Comunicazione e Ufficio Stampa
ClubTi Marche