

Allenare le competenze tecniche per costruire la qualità nel contesto digitale

Contenuti incontro

- Il concetto di Qualità. Dal mondo analogico al mondo digitale
 - Virtù e competenze antiche vs competenze contemporanee
- Le competenze tecniche per costruire Qualità: una roadmap in divenire
 - Buone pratiche

*Dott. Ing. Chiara Maria Battistoni – 17 gennaio 2019
@grutli*

Allenare le competenze tecniche per costruire la qualità nel contesto digitale

DIGITALE

Cosa significa «Digitale»?

Digital nell'accezione più restrittiva definisce l'uso dei social media

Digital nell'accezione più ampia coinvolge la rilettura massiva di prodotti e servizi in logica innovativa, capace di trasformare nel profondo anche i processi industriali più strutturati.

Per definire il *digital* è necessario **definire il perimetro** entro cui muoversi (contesto). Non serve una definizione univoca (che tra l'altro non c'è) serve piuttosto l'individuazione di un “**perimetro semantico**” che indirizza scelte tattiche e operative.

Allenare le competenze tecniche per costruire la qualità nel contesto digitale

DIGITALE

Cosa significa «Digitale»?

Digital è ciò che permette connessione e condivisione di dati.

Il Mondo Digitale: incontro tra mondo fisico e TIC (Ict) grazie all'integrazione di oggetti, connessi e intelligenti, con persone e processi di vita.

Tutti gli elementi coinvolti sono attivamente impegnati in transazioni, comunicazioni, negoziazioni; non sono semplicemente connessi tra loro, agiscono e interagiscono, **trasformando attivamente il contesto in cui operano. Sono Agenti di cambiamento**

Allenare le competenze tecniche per costruire la qualità nel contesto digitale

Caratteristiche del Digitale

Digitale:

- Velocità
- **CO-OPETITION** (tutti hanno la stessa piattaforma funzionale); la competizione è tra ecosistemi
- Capacità di orientare (influenzare): dal controllo all'orientamento e all'autocontrollo
- Tutto, asset tangibili e intangibili, può trasformarsi in «unità di business»: è il mondo dell'abbondanza, non della scarsità
- Convergenza e continuità di «forze»: Mobile, social, tecnologie

Allenare le competenze tecniche per costruire la qualità nel contesto digitale

Caratteristiche del Digitale

A proposito di digitale :

DIGITAL ENABLEMENT = dal vinile al CD ...

SCALARE

DIGITAL OPTIMIZATION = dal CD al peer to peer ...

SCALARE COSTI

DIGITAL TRASFORMATION = piattaforme digitali ...

SCALARE COSTI e QUALITA'

Allenare le competenze tecniche per costruire la qualità nel contesto digitale

La Qualità

QUALITA' = grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche di un oggetto (qualsiasi cosa percepibile o concepibile) soddisfa i requisiti

REQUISITO = esigenza o aspettativa che può essere esplicita, implicita oppure obbligatoria

PIANIFICARE = Obiettivi, processi, risorse

GESTIRE = Guidare e tenere sotto controllo

ASSICURARE = Fiducia (rispetto dei requisiti)

MIGLIORARE = Accrescere capacità di soddisfare i requisiti

Allenare le competenze tecniche per costruire la qualità nel contesto digitale

Competenze

In 2020, AI becomes a positive net job motivator, **creating 2.3 million** jobs, while **eliminating** only **1.8 million** jobs

Gartner SympIT BCN Novembre 2018

Cultura = protagonista indiscussa della metamorfosi in atto; cultura intesa come sistema di ciò che si dichiara, ciò che si fa, ciò in cui si crede;

Jenny Sussin, managing vice president Gartner, “*run a culture of hackthon*”, riconoscere le vulnerabilità della propria cultura per trasformarle in catalizzatori di cambiamento.

Allenare le competenze tecniche per costruire la qualità nel contesto digitale

Competenze

Digital Ethics

Gerarchia degli intenti

Dimensione interna – Sviluppare:

- Fare la differenza
- Seguire i propri valori

Dimensione esterna – Sviluppare:

- Mitigare il rischio
- Implementare la compliance

Allenare le competenze tecniche per costruire la qualità nel contesto digitale

Competenze

Cambiamento continuo – Resilienza, versatilità, destrezza

Digital Dexterity (*Gartner Symposium Barcelona 2017, Dubai 2018*): capacità di individuare elementi metodologici e tecnici del digitale, a cui dare dimensione ed esecuzione nel business;

capacità e desiderio di utilizzare la tecnologia per costruire risultati di business.

DESTREZZA DIGITALE

cresceranno i ruoli professionali “non It” (crescita attesa del 60%), quelli capaci di costruire ponti tra saperi diversi, tra skill eterogenee, tra tool di vecchia e nuova concezione

Allenare le competenze tecniche per costruire la qualità nel contesto digitale

NOTECH Skill

Sei categorie da adattare alle diverse professioni:

Situation awareness,

decision making,

comunicazione,

teamwork,

gestione dello stress e dell'affaticamento

leadership,

Fonte: Perché accadono gli incidenti? Prati, Pierantoni

Allenare le competenze tecniche per costruire la qualità nel contesto digitale

SITUATION AWARENESS – consapevolezza di eventi e fenomeni connessi con il compito che si sta svolgendo e della situazione operativa in cui ci si trova.

Tre livelli:

- Percezione dello stato, delle dinamiche degli elementi dell'ambiente
- Comprensione e interpretazione del significato di questi elementi
- Proiezione nel futuro

Fonte: Perché accadono gli incidenti? Prati, Pierantoni

Allenare le competenze tecniche per costruire la qualità nel contesto digitale

NOTECH Skill

DECISION MAKING – processo di giudizio attraverso cui si sceglie un'opzione tra le tante, la si implementa e se ne verificano gli esiti.

Ambienti statici

Ambienti complessi e dinamici, ad alto rischio, in cui le decisioni sono prese con processi di pensiero semplificati, detti «scorciatoie mentali» (euristiche di pensiero) o si devono trovare soluzioni creative a problemi non previsti

COMUNICAZIONE – in particolare legata al passaggio delle consegne

Comunicazione assertiva: aperta, diretta, sincera, non aggressiva e ostile, non remissiva, libera e rispettosa dell'interlocutore

Fonte: Perché accadono gli incidenti? Prati, Pierantoni

Allenare le competenze tecniche per costruire la qualità nel contesto digitale

NOTECH Skill

TEAM WORKING – capacità di lavorare in un gruppo garantendo un quadro condiviso della situazione, scambiando informazioni, condividendo modelli mentali (COGNIZIONE e CONOSCENZA DISTRIBUITA)

GESTIONE STRESS E AFFATICAMENTO – capacità di far fronte a situazioni in cui le richieste eccedono le capacità.

Effetti:

Livello cognitivo (attenzione e concentrazione)

Livello motorio (coordinazione dei movimenti)

Fonte: Perché accadono gli incidenti? Prati, Pierantoni

Allenare le competenze tecniche per costruire la qualità nel contesto digitale

LEADERSHIP

Costruire la destrezza digitale

Individuare scenari di sviluppo e trasformazione della forza lavoro

Concentrare l'attenzione sulla motivazione

Favorire le conversazioni e la condivisione di etica digitale

Ascoltare empaticamente

Valorizzare le esperienze

Dare forma alle esperienze

Partecipare al dibattito pubblico

Gartner SympIT BCN Novembre 2018

Allenare le competenze tecniche per costruire la qualità nel contesto digitale

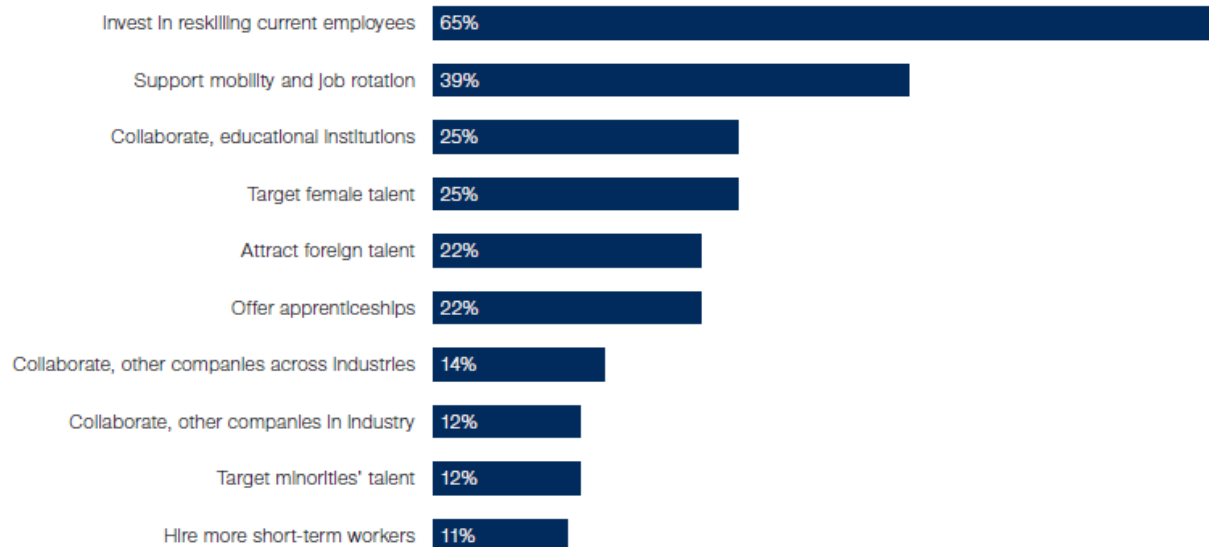
Competenze e nuovi ruoli (richiesti dai top performer)

- User Experience Designer
- AI Project Manager
- Chief Analytics Officer
- Digital Risk Manager
- Algorithms Model Designer

Allenare le competenze tecniche per costruire la qualità nel contesto digitale

Future of Job – Wef, 2018

Future workforce strategies, industries overall
Share of respondents pursuing strategy, %



Source: Future of Jobs Survey, World Economic Forum.

Note: Names of strategies have been abbreviated to ensure legibility.