

## «La formazione continua giocherà un ruolo fondamentale»

**La digitalizzazione altera profili professionali, in alcuni casi abolisce posti di lavoro mentre in altri crea nuove possibilità. I percorsi di riqualifica professionale sono decisivi per evitare fenomeni di esclusione, dice l'economista Siegfried Alberton.**



**Prof. Siegfried Alberton, docente nel dipartimento di scienze aziendali e sociali della SUPSI**

*Professor Alberton, quale sarà l'impatto della digitalizzazione sull'economia in generale?*

La digitalizzazione avrà sicuramente un impatto importante sul lavoro e sulla sua trasformazione, in tutti i settori economici. E di conseguenza anche sugli individui e la loro formazione, sulle imprese e i loro processi produttivi, sulla società e i suoi valori, nonché sullo Stato, sempre meno soggetto regolatore e sempre più mediatore delle relazioni sociali.

*Come cambierà il settore degli impiegati del commercio?*

Cambierà a dipendenza della velocità d'adozione della digitalizzazione e a dipendenza di come muteranno i modelli di business legati alle attività commerciali. Questo vale anche per tutti gli altri settori, della produzione e dei servizi. Seguendo alcune tendenze già in atto, è pensabile che evolveranno ulteriormente le forme di lavoro centrate sulla flessibilità, il part time, il lavoro a distanza e su chiamata con conseguenti cambiamenti anche sul fronte delle forme contrattuali.

*Quali professioni o attività spariranno in questo settore e quali invece si creeranno?*

Come per altri settori economici, sono a rischio tutti i lavori ripetitivi e caratterizzati da routine. Mentre saranno meno minacciati i lavori caratterizzati da creatività, empatia e dal cosiddetto *Human Touch* e, di conseguenza tutte le attività legate al mondo delle relazioni. Grazie alla digitalizzazione vi sono interessanti opportunità per rinnovare parte delle attività commerciali a più alto valore aggiunto e, anche, più strategiche. Pensiamo al marketing digitale, alle analisi di mercato, dei comportamenti e delle tendenze rese possibili dai potenti algoritmi dell'intelligenza artificiale.

## **«Saranno meno minacciati i lavori caratterizzati da creatività ed empatia»**

*L'economia ed i Big Data: questo rapporto sembra davvero di diventare sempre più stretto.*

I Big Data saranno la materia prima più preziosa del futuro. Saperla selezionare, analizzare, sintetizzare e trasformare in informazioni utili, così come scambiarla all'interno di reti commerciali con clienti, fornitori e partner usando la tecnologia porterà ad importanti guadagni di tempo, di qualità, di efficienza, di produttività, di innovazione e di crescita. L'uomo, la sua creatività e ingegnosità, a volte anche irrazionali, in queste attività sarà accompagnato dalle macchine e dagli algoritmi ma non sostituito da questi ultimi.

*Quali abilità da parte dei collaboratori saranno importanti in futuro?*

Come accennato prima, la creatività, la flessibilità, la sensibilità, lo *Human Touch* e, soprattutto, la capacità di leggere le situazioni e le tendenze evolutive. La vera competenza starà nel saper relazionarsi e mettere a contatto le proprie competenze con quelle altrui nella soluzione di problemi complessi.

*Dapertutto si sente la parola chiave della formazione continua. Perché?*

La formazione continua giocherà un ruolo fondamentale. Nel periodo di transizione che tutti i progressi tecnologici hanno portato con sé i percorsi di riqualifica professionale sono decisivi per evitare il più possibile fenomeni di esclusione. La formazione continua è altresì determinante per alimentare il processo di accumulo e ricostruzione continui delle competenze lungo tutta la carriera professionale. Anche le competenze sono soggette ad obsolescenza. Senza formazione continua, la velocità che caratterizza oggi il cambiamento rischierebbe di spiazzare dal mercato molti lavoratori e lavoratrici.



*Molti sono incerti se ci vogliono delle specializzazioni o se verrà ambito un collaboratore piuttosto „multifunzionale“. Cosa esattamente deve offrire in futuro un istituto di formazione?*

La formazione dovrà sempre curare il giusto equilibrio tra competenze disciplinari specialistiche e capacità, abilità, competenze più trasversali, personali e sociali. Ovvero

competenze relazionali, capacità di problem solving, innovazione, e competenze soft in generale.

*Impiego a tempo parziale, lavoro interinale, telelavoro, job-sharing, lavoro on demand, freelance – questi sembrano diventare i tipici modelli di lavoro nel contesto della digitalizzazione.*

Sono alcune delle possibili forme di lavoro, soprattutto in alcuni settori dei servizi. Ma se pensiamo al mondo della produzione manifatturiera non è detto che queste forme di lavoro saranno altrettanto diffuse.

## **«La digitalizzazione e la robotizzazione fanno parte dei cambiamenti tecnologici»**

*Come devono adattarsi le ditte per accompagnare meglio i collaboratori?*

La digitalizzazione e la robotizzazione fanno parte dei cambiamenti tecnologici che, da sempre, nella storia economica, le imprese hanno dovuto affrontare. Erano e sono costrette a cercare di anticiparne la direzione e gli impatti, positivi e negativi, per non doverle subire con il rischio di trovarsi escluse dai propri mercati di riferimento. L'economia è in continuo movimento. Le aziende devono affrontare continuamente il cambiamento gestendolo sia in modo strategico, sia dal punto di vista operativo. In questo delicato equilibrio tra visioni e investimenti di lungo termine e necessità operative di breve periodo la gestione delle persone, delle loro motivazioni, ambizioni, capacità, competenze e preoccupazioni è fondamentale. Ogni innovazione è frutto di un processo socio-tecnico.

*Come lavoreremo fra 10 o 20 anni? Magari avremo una frammentazione dell'orario. E magari per molte attività ci sarà un orario di 24 ore su 24.*

Difficile dirlo in questa fase del cambiamento. È quanto ci siamo prefissi di analizzare attraverso un progetto multidisciplinare interno alla SUPSI di cui sono il coordinatore.