



CONFCOMMERCIO
IMPRESE PER L'ITALIA

PROFESSIONI

MANIFESTO PER LA COMPETITIVITÀ DEI PROFESSIONISTI NELL'ECONOMIA DEI SERVIZI. I PROFESSIONISTI PROTAGONISTI PER LA CRESCITA DEL PAESE.

Il Manifesto riassume in 10 punti qualificanti i valori che sono alla base dell'attività di Confcommercio Professioni, nella consapevolezza che è importante un cambiamento culturale nel contesto socio economico che punti sulla competitività dei professionisti nell'economia dei servizi.

LE SFIDE DEL FUTURO CHE DOBBIAMO AFFRONTARE

1. **EVOLVONO I BISOGNI DEI CONSUMATORI, CHE CHIEDONO SERVIZI PROFESSIONALI PIÙ SOFISTICATI, PIÙ INTEGRATI, PIÙ PERSONALIZZATI, PIÙ ACCESSIBILI ... ED A COSTI PIÙ CONTENUTI.** La complessità delle problematiche che – individui ed imprese – si trovano a dover affrontare nella quotidianità, la molteplicità di competenze spesso indispensabili per la loro risoluzione così come la crescente esigenza di differenziazione aumentano, da un lato, la richiesta di servizi professionali integrati e personalizzati. Dall'altro, la riduzione delle risorse disponibili, la maggiore disponibilità di informazioni consentita dal digitale e l'emersione di nuovi modi con cui identificare e scegliere il professionista richiedono un ripensamento del modo in cui presentare, realizzare ed erogare il servizio per renderlo più accessibile e sostenibile.
2. **SI DIFFONDONO NUOVE TECNOLOGIE E NUOVI DOMINI DI CONOSCENZA CHE CAMBIANO LA NATURA STESSA DELLA PRESTAZIONE.** Il potere trasformativo della tecnologia, se opportunamente colto ed indirizzato ai bisogni, specificità ed alla valorizzazione dell'esperienza del professionista, può essere una grande opportunità. Rafforzare la relazione con i clienti, le possibilità di collaborazione tra professionisti, raggiungere nuovi mercati, aumentare la qualità del servizio erogato e la sua efficienza ampliando l'accesso all'esperienza del professionista ad una domanda latente ad oggi insoddisfatta sono solo alcune delle opportunità che tecnologia e digitale possono offrire. Coglierle richiederà al professionista flessibilità, coinvolgimento e disponibilità a sviluppare nuove competenze oltre il perimetro del proprio dominio specialistico e imparare l'uso di nuovi strumenti.
3. **MUTA IL CONTESTO COMPETITIVO ED EMERGONO NUOVE FORME DI CONCORRENZA SPESSO SLEALE.** Oltre alla tradizionale e sana concorrenza di settore, due nuove forme stanno emergendo: dal basso - con attori spesso improvvisati e senza nessun processo di certificazione. Dall'alto - e grazie alla rivoluzione digitale - importanti realtà economiche creano nuove tipologie di servizio sia spingendo al massimo il livello di automazione sia costruendo nuovi modelli di business, come ad esempio quello "a piattaforma", che impattano sugli elementi essenziali della professione: la conoscenza e la relazione tra professionista e cliente. Tali nuovi modelli, se non costruiti anche partendo dai bisogni e dalle specificità delle professioni, rischiano di mettere in discussione non solo il ruolo del professionista ma anche la qualità del servizio erogato.

VOGLIAMO RIPRENDERCI IL RUOLO CHE CI SPETTA ...

4. IL PROFESSIONISTA **VIVE DI COMPETENZE E ABILITÀ** ED È QUINDI ATTORE PRIMARIO NELLA NASCENTE SOCIETÀ POST-INDUSTRIALE DELLA CONOSCENZA. Il possesso di conoscenza, esperienze ed abilità - rigenerate grazie ad un costante investimento in formazione - la capacità di utilizzare il dato, la preoccupazione per il benessere del cliente più che per il proprio ritorno individuale e l'autonomia di giudizio caratterizzano l'era della conoscenza e rendono il professionista attore indispensabile per aiutare persone ed imprese ad affrontare problematiche nella loro crescente complessità e novità. Etica ed autonomia di giudizio, rafforzate da competenza ed esperienza, sono anche l'unico antidoto verso lo strapotere crescente di macchine ed algoritmi che tendono a omogeneizzare e standardizzare comportamenti e giudizi, riducendo le diversità ed eliminando le singolarità.
5. IL PROFESSIONISTA **È LA RISPOSTA NATURALE** AI PROCESSI DI DESTRUTTURAZIONE DELLE AZIENDE E DI IPER-PERSONALIZZAZIONE DEI CONSUMI CHE STANNO CARATTERIZZANDO IL XXI SECOLO. Le esigenze di flessibilità, controllo dei costi ed accesso a competenze specialistiche sempre più articolate, differenziate ed aggiornate contribuiscono a ridefinire gli elementi competitivi dell'azienda del XXI secolo e ribadiscono il ruolo centrale del professionista come nodo di un'organizzazione sempre più a rete. Al tempo stesso il professionista - per la sua capacità di unire competenze e relazioni - è in grado di rispondere, con prodotti e servizi su misura, ad una crescente esigenza di significato e personalizzazione da parte degli individui.
6. IL PROFESSIONISTA **HA UN RUOLO CENTRALE NELLA TENUTA E NELLO SVILUPPO OCCUPAZIONALE** DELLA FUTURA ECONOMIA, BASATA SEMPRE DI PIÙ SUI SERVIZI. Il crescente peso dei servizi così come il ruolo e valore delle competenze (si parla di "società della conoscenza") hanno accompagnato l'espansione del mondo professionale. Le libere professioni hanno una rilevanza crescente in tutta Europa e contribuiscono alla generazione di valore, crescita ed occupazione rivestendo una funzione economica e sociale che va ben oltre la mera rappresentazione quantitativa per il loro contributo al miglioramento della qualità della vita, sicurezza, coesione sociale, competitività delle imprese, conservazione delle infrastrutture e del patrimonio culturale.

... E RAFFORZARE LE NOSTRE CAPACITÀ DI OPERARE

7. VOGLIAMO BASARE IL NOSTRO LAVORO SU **UNA REPUTAZIONE MISURABILE E TRACCIABILE**. Solo una piena trasparenza verso i clienti è garanzia di equità e responsabilità nell'erogazione delle prestazioni e vanno pertanto promosse forme di certificazione intesa come possibilità di distinguere, anche nel momento in cui si immettono informazioni sulla rete, tra persone qualificate con garanzia di etica e deontologia e i non professionisti.
8. VOGLIAMO FARE DEL **DIGITALE** UNA DELLE NOSTRE COMPETENZE CHIAVE. Le professioni devono cogliere al meglio le opportunità della tecnologia e del digitale ed accompagnarne l'evoluzione coerentemente ai propri bisogni e specificità al fine sia di massimizzare i benefici per i clienti che di ridurre al minimo gli impatti economicamente distruttivi della gratuità, della iper-velocità, della disintermediazione, della superficializzazione ed anonimizzazione dei servizi.
9. VOGLIAMO ADOTTARE **NUOVI MODELLI ORGANIZZATIVI E DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI PIÙ COERENTI CON LE TRASFORMAZIONI IN ATTO**. La rivoluzione digitale apre straordinarie possibilità sia organizzative che erogative. Facilitare l'interazione fra il professionista e il cliente, la strutturazione di un'organizzazione di persone in modo stabile senza richiedere la compresenza in uno stesso luogo, la collaborazione con altri professionisti per favorire una risposta multidisciplinare ai problemi della clientela e l'accesso, per persone ed imprese, a servizi professionali di alto livello sono esempi di queste possibilità. Tali dinamiche contribuiscono a far evolvere l'identikit, le competenze e gli strumenti del professionista (sempre più) utente di digitale.

COSA CHIEDIAMO CHE VENGA FATTO:

10. CHE CAMBI LA MENTALITÀ E L'APPROCCIO CON CUI SI CONSIDERANO I PROFESSIONISTI E I LAVORATORI AUTONOMI, PER CREARE REGOLE DEL GIOCO E POLITICHE DI INCENTIVAZIONE A "MISURA DI PROFESSIONISTA". Il concetto di professionalità e libera professione deve essere esteso e adattato al contesto contemporaneo sostenendo le nuove professioni emergenti, lo sviluppo di capitale umano qualificato, riconoscendo la "dimensione imprenditoriale" delle professioni (indispensabile per operare sul mercato) e promuovendo un welfare a misura di professionista che consenta la libertà di scegliere questa forma di occupazione e di mantenerla nel tempo.

LE SFIDE DEL FUTURO CHE DOBBIAMO AFFRONTARE

1. EVOLVONO I BISOGNI DEI CONSUMATORI, CHE CHIEDONO SERVIZI PROFESSIONALI PIÙ SOFISTICATI, PIÙ INTEGRATI, PIÙ PERSONALIZZATI, PIÙ ACCESSIBILI ... ED A COSTI PIÙ CONTENUTI

L'esigenza dei consumatori di avere servizi sempre più personalizzati che rispondano al desiderio di affermazione, differenziazione ed alla ricerca di "significato" apre grandi opportunità di mercato non essendo stato, ad oggi, il mondo professionale ed aziendale in grado di cogliere a pieno questo mutamento rimanendo invece ancorato ad un modello di efficienza di derivazione industriale.

Si aggiunge un crescente potere del consumatore che esce dalla sua tradizionale passività per trasformarsi in attore del processo di consumo. Questo è supportato da una crescente disponibilità di informazioni, la possibilità di accedere ad esperienze di altri utenti di servizi professionali e condividere le proprie su internet ed alla progressiva diffusione di strumenti di monitoraggio che aumentano la consapevolezza dell'utente di un potenziale problema ed offrono nuovi modi con cui identificare e scegliere il professionista. Sistemi di reputazione online che utilizzano le recensioni di precedenti clienti, sistemi per la comparazione dei prezzi ed aste online (per le attività più semplici e ripetitive) ... Il digitale sta pertanto rivoluzionando il modo con cui si cercano informazioni ed assistenza e questo richiede un approccio più proattivo del professionista al mercato che dovrà essere in grado di utilizzare i nuovi strumenti digitali, la maggiore disponibilità di informazioni e dati per facilitare l'accesso alla propria proposta di servizi.

Altri due fenomeni concorrono da un lato ad aumentare la sofisticazione del consumatore e la necessità di servizi integrati e, dall'altro, la ricerca di servizi accessibili e sostenibili.

Le problematiche della vita reale non sempre sono risolvibili grazie ad un'unica competenza professionale e ciò vale in particolare per i clienti più evoluti le cui esigenze spesso richiedono il contributo di diversi esperti e, pertanto, una maggiore capacità di relazione ed aggregazione da parte dei professionisti chiamati - ripensando competenze, approccio e struttura organizzativa di supporto - a fornire un unico punto di accesso alla risoluzione delle esigenze del cliente.

Si aggiunge un fenomeno iniziato da alcuni anni, acceleratosi in seguito alla crisi economica e che appare destinato a perdurare che riguarda la riduzione delle risorse disponibili da parte di privati cittadini così come di imprese che si ripercuote sulle capacità di pagare servizi professionali di cui però non viene meno il bisogno. È necessario pertanto un ripensamento delle modalità di realizzazione ed erogazione del servizio che consenta una riduzione del costo (tramite strategie di efficienza che sfruttino le nuove possibilità tecnologiche) o la sua condivisione tra più utenti (sul modello dei Gruppi di Acquisto) limitando l'impatto altrimenti negativo sui margini del professionista.

2. SI DIFFONDONO NUOVE TECNOLOGIE E NUOVI DOMINI DI CONOSCENZA CHE CAMBIANO LA NATURA STESSA DELLA PRESTAZIONE

Il potere trasformativo della tecnologia, se opportunamente colto ed indirizzato ai bisogni e specificità delle professioni, può essere una grande opportunità. Una relazione più forte con la tecnologia è in grado di potenziare il professionista, di incidere in maniera significativa sui costi del servizio e/o sulla qualità dello stesso, di offrire maggiore flessibilità di impiego (ad es l'utilizzo di strumenti di video chiamata per fornire primi consulti, monitorare i progressi o poter intervenire da remoto in caso di emergenza) rafforzare la relazione con il cliente e tra professionisti e potenziare il concetto di autonomia e flessibilità (anche nella gestione dei propri spazi di lavoro) per il professionista.

Il crescente numero di dati raccolti grazie alla pervasività di strumenti e soluzioni tecnologiche e di dati pubblici liberamente accessibili possono inoltre rappresentare una grande opportunità per il professionista che fa della conoscenza e disponibilità di dati utili il suo elemento distintivo.

Ma forse l'aspetto più dirompente e delicato della tecnologia applicata alle professioni sarà la possibilità – grazie ad un aumento della flessibilità di erogazione e fruizione di servizi professionali – di consentire l'accesso ad un aiuto esperto a persone che ne erano precedentemente escluse. Esemplicitativo il campo della formazione dove le possibilità di ibridare l'esperienza fisica d'aula con la fruizione di contenuti, interazione col docente e partecipazione attiva a gruppi di approfondimento online permette di estendere il numero dei discenti superando barriere geografiche, di costo e di interazione altrimenti preclusive.

Flessibilità, disponibilità a sviluppare nuove competenze oltre il perimetro del proprio dominio specialistico, ad imparare l'uso di nuovi strumenti (mettendo in discussione i tradizionali confini della professione) devono essere tratti fondamentali del moderno professionista. Si tratta di un passaggio culturale importante ma spesso sottovalutato con il risultato, evidente nel caso del digitale in cui gran parte delle evoluzioni per il professionista tendono ad essere risposte ad obblighi di legge ed in cui i professionisti erroneamente continuano a darsi per vinti sui temi del digitale nel confronto con i propri figli. Nel momento invece in cui si riflette sulle potenzialità del digitale e se ne comprendono le reali utilità coerentemente con i propri interessi, apprendere ad usarle al meglio è solo questione di studio – materia in cui il professionista eccelle.

3. MUTA IL CONTESTO COMPETITIVO ED EMERGONO NUOVE FORME DI CONCORRENZA SPESSO SLEALE

Le società e le economie stanno vivendo un grande processo di trasformazione, attivato e orientato da moltissimi fattori. Tra i tanti, certamente la rivoluzione digitale, unita alla perdurante crisi economica, sta trasformando il contesto competitivo in cui operano i professionisti. Oltre alla tradizionale e sana concorrenza di settore, due nuove forme stanno emergendo: dal basso – con attori spesso improvvisati e senza nessun processo di certificazione. Dall'alto – e grazie alla rivoluzione digitale – importanti realtà economiche creano nuove tipologie di servizio sia spingendo al massimo il livello di automazione sia costruendo nuovi modelli di business – come ad

esempio quello “a piattaforma”.

In questa partita la tecnologia giocherà un ruolo centrale in quanto incide proprio sull'essenza del mestiere del professionista: la conoscenza pratica - sul modo con cui essa viene raccolta, elaborata e resa disponibile alla società - e sulla relazione tra professionista ed utente potendo mettere in discussione il ruolo del professionista di unico referente su uno specifico ambito di conoscenza.

VOGLIAMO RIPRENDERCI IL RUOLO CHE CI SPETTA ...

4. IL PROFESSIONISTA VIVE DI COMPETENZE E ABILITÀ ED È QUINDI ATTORE PRIMARIO NELLA NASCENTE SOCIETÀ POST-INDUSTRIALE DELLA CONOSCENZA

I professionisti svolgono un ruolo centrale nella vita economica e sociale in quanto in possesso di quella conoscenza, esperienza ed abilità – continuamente rigenerate – per aiutare persone ed imprese ad affrontare problematiche nella loro crescente complessità e novità.

È qui che il giudizio del professionista, la sua capacità di utilizzare il dato, la sua preoccupazione per il benessere del cliente più che per il suo ritorno individuale lo rendono attore primario nella società della conoscenza dove ogni professione, così come gli organi del corpo umano, contribuisce al benessere dell'intero svolgendo ognuna, a suo modo, un compito essenziale.

E questa autonomia di giudizio, rafforzata da competenza ed esperienza – è anche l'unico antidoto verso lo strapotere crescente di macchine ed algoritmi che tendono a omogeneizzare e standardizzare comportamenti e giudizi, riducendo le diversità ed eliminando le singolarità. Solo una valutazione coscienziosa e responsabile – in grado di capire quando la regola non può essere applicata – consentirà di prendere il meglio dalle macchine senza mai derogare da autonomia e pensiero critico.

Rilevanza e centralità del ruolo del professionista così emblematicamente espresse dalle parole del sociologo T.H. Marshall che, in uno dei suoi scritti, ricordò alla politica, all'opinione pubblica ed agli stessi professionisti come “il professionista non lavora al fine di essere pagato [ma] è pagato affinché possa lavorare”.

5. IL PROFESSIONISTA È LA RISPOSTA NATURALE AI PROCESSI DI DESTRUTTURAZIONE DELLE AZIENDE E DI IPER-PERSONALIZZAZIONE DEI CONSUMI CHE STANNO CARATTERIZZANDO IL XXI SECOLO

Tra i tanti fenomeni che stanno caratterizzando il nostro secolo, due in particolare hanno rilevanza per il mondo delle professioni.

Il primo è la progressiva disarticolazione delle grandi organizzazioni: l'esigenza di flessibilità, di controllo dei costi e di accesso a competenze specialistiche sempre più articolate, differenziate e aggiornate stanno ridisegnando l'azienda del XXI secolo. L'azienda diventa a Rete e i professionisti sono sempre più frequentemente i nodi di questa organizzazione. In particolare le aziende sono sempre meno capaci di tenere aggiornate le competenze necessarie per competere. Per questi motivi i professionisti si caratterizzeranno sempre di più come lo strato esterno delle aziende.

Il secondo è l'esigenza – dei consumatori – di avere servizi sempre più personalizzati. Il fenomeno è iniziato qualche anno fa. Shoshana Zuboff, docente di Harvard, lo aveva messo a fuoco nel suo “The Support Economy”, mettendo al centro dello sviluppo economico l'individuo e la sua voglia di affermazione e differenziazione. L'incapacità del modello di produzione industriale di creare servizi su misura ha creato una domanda di nuovi prodotti e servizi. Grazie poi alle straordinarie possibilità del digitale di iper-personalizzare servizi e prodotti senza farne esplodere i costi di realizzazione e di gestione, questa esigenza sta diventando una delle caratteristiche della modernità.

Il professionista ha sempre unito competenza a relazioni, creando in modo naturale servizi a misura d'uomo. Per questi motivi i professionisti saranno il cuore di questo processo di iper-personalizzazione.

6. IL PROFESSIONISTA HA UN RUOLO CENTRALE NELLA TENUTA E NELLO SVILUPPO OCCUPAZIONALE DELLA FUTURA ECONOMIA, BASATA SEMPRE DI PIÙ SUI SERVIZI

Uno dei driver che stanno caratterizzando il XXI secolo è l'affermarsi dell'economia dei servizi, che è da diverso tempo la componente più importante del PIL. Non si tratta però solo di un dato puramente quantitativo. La crescita di importanza dei servizi sta cambiando qualitativamente il funzionamento del sistema economico, con modalità che sono ancora in parte inesplorate. Inoltre – come noto – il luogo elettivo di sviluppo dei servizi sono le città. La nuova classe creativa e l'ecosistema delle startup sono due esempi strettamente legati alla dimensione innovativa dell'economia dei servizi.

Le libere professioni hanno una rilevanza crescente in tutta Europa e svolgono un ruolo importante nella generazione di valore, crescita e per le opportunità occupazionali offerte a giovani che scelgono un futuro di libera imprenditorialità ed investimento nelle proprie conoscenze. Rivestono inoltre una funzione economica e sociale che va ben oltre la mera rappresentazione quantitativa per il loro contributo a moltissimi aspetti della vita.

Hanno infatti un ruolo essenziale nel migliorare la qualità della vita, la sicurezza, la competitività delle imprese, la conservazione delle infrastrutture e del patrimonio culturale. Inoltre la coesione sociale è legata a caratteristiche della professione come la responsabilità nel garantire l'attività con il proprio capitale, la ricerca di una sostenibilità di lungo periodo che spesso si rigenera con la trasmissione dell'attività ai propri figli e l'essere ancorati a contesti locali dove reputazione e credibilità dipendono non solo da competenze e capacità ma anche dal proprio contributo a favore della comunità.

Inoltre i servizi – uniti all'aggiornamento continuo della conoscenza e soprattutto alla personalizzazione della prestazione – sono

l'unica valvola di occupazione in grado di contrastare l'inarrestabile automazione dell'agricoltura e della manifattura. I numeri relativi all'impatto occupazionale di un'automazione senza regole sono sotto gli occhi di tutti e secondo alcune stime – nei prossimi anni – quasi il 50% delle occupazioni nelle economie avanzate sono a rischio di automazione.

Non si tratta di alimentare artificialmente l'occupazione con mestieri fittizi, quanto di reinterpretare le finalità e i percorsi dell'innovazione – soprattutto quella resa possibile dal digitale. Vi sono, infatti, due modi quasi opposti di usare queste tecnologie. Il primo – obiettivo del settore industriale – punta a rimpiazzare, automatizzando i processi, lavoratori con macchine e software. Pensiamo ai call center – luoghi pieni di lavoratori ma pervasi di standardizzazione – a rischio di automazione. Il secondo – tipico del mondo dei servizi e dell'artigianato – vede il digitale come strumento di rafforzamento e non di sostituzione. Lo considera un potente strumento a disposizione dell'esperto che – solo lui – sa come e quando usarlo. Basti pensare ai grandi chirurghi in grado – oggi – di operare pazienti in altri continenti controllando, da remoto, bisturi sofisticatissimi.

Se non si orienta la ricerca scientifica e le sue finalità, la deriva è l'automazione spinta. In un articolo, intitolato "Non rimpiazzare i lavoratori, potenziali" Tim O'Reilly afferma che le macchine estromettono i lavoratori non per necessità ma per mancanza di fantasia.

... E RAFFORZARE LE NOSTRE CAPACITA' DI OPERARE

7. VOGLIAMO BASARE IL NOSTRO LAVORO SU UNA REPUTAZIONE MISURABILE E TRACCIABILE

Il tema della certificazione e della reputazione è un aspetto essenziale, fondativo del mestiere del professionista.

L'utente è infatti generalmente privo di sufficienti informazioni, conoscenze ed esperienza per giudicarne la qualità ed è costretto ad un vero e proprio "atto di fiducia" al momento della scelta del professionista cui affidarsi troppo spesso non ripagato per via di persone o aziende sul mercato che – senza nessun titolo – si pongono come esperti di una specifica materia ingannando il cliente.

Noi vogliamo poter dimostrare la nostra reputazione, bastata su quanto abbiamo investito nel nostro sapere, sul fatto che aderiamo a specifiche regole e comportamenti e su ciò che pensano di noi i nostri clienti a valle delle prestazioni erogate.

Solo una piena trasparenza verso i clienti è garanzia di equità e responsabilità nell'erogazione delle prestazioni.

8. VOGLIAMO FARE DEL DIGITALE UNA DELLE NOSTRE COMPETENZE CHIAVE

Il digitale non è solo automazione e standardizzazione ma è anche rafforzamento delle specificità e aiuto alla personalizzazione.

Poiché il digitale offre moltissimi usi alternativi, bisogna sviluppare le capacità di discernere fra un buono e un cattivo uso del digitale, per fare in modo che questo rafforzi e non snaturi il mestiere del professionista.

Andranno pertanto colte le opportunità che la rivoluzione digitale offre ma contenuti i rischi che un digitale "mal presidiato" può comportare, come la unica focalizzazione su efficienza ed automazione, (in logica puramente industriale) o come la generale superficializzazione del modo di intendere e relazionarsi al professionista portatore di conoscenza con il rischio, in virtù di un apparente beneficio per il consumatore (che accede più facilmente, più rapidamente e a costi ridotti al servizio), di ridurre la qualità dello stesso in assenza di garanzie su qualifica, etica e deontologia del professionista.

È pertanto necessario non limitarsi ad un approccio passivo, adottando acriticamente le continue novità del digitale, ma accompagnare l'evoluzione tecnologica e digitale ripartendo dai bisogni e dalle specificità delle professioni. Andranno pertanto accompagnate forme evolutive ed innovative della professione alla ricerca del giusto equilibrio sia per massimizzare i cambiamenti socialmente costruttivi (benefici per i clienti) che per ridurre al minimo gli impatti economicamente distruttivi della gratuità, della iper-velocità, della disintermediazione, della superficializzazione ed anonimizzazione dei servizi nella consapevolezza che più è importante la tecnologia più ridefinisce le possibilità per il cliente ed il professionista ma, al tempo stesso, genera nuove criticità. Come ci ricorda Paul Virilio "inventando la barca, l'uomo ha inventato il naufragio, e scoprendo il fuoco ha assunto il rischio di provocare incendi mortali"

9. VOGLIAMO ADOTTARE NUOVI MODELLI ORGANIZZATIVI E DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI PIÙ COERENTI CON LE TRASFORMAZIONI IN ATTO

Anche i modelli organizzativi e societari stanno evolvendo – e soprattutto le modalità con cui le prestazioni possono essere erogate. La rivoluzione digitale ha aperto straordinarie possibilità sia organizzative che erogative. L'interazione da remoto fra il professionista e il cliente, la possibilità di strutturare un'organizzazione di persone in modo stabile senza richiedere la compresenza in uno stesso luogo e le più ampie possibilità di collaborazione con altri professionisti per favorire una risposta multidisciplinare ai problemi della clientela sono esempi di queste possibilità.

Riteniamo quindi importante aumentare la comprensione del fenomeno digitale e di come evolve l'identikit del professionista (sempre più) utente di digitale - nel modo di lavorare, nel luogo da cui lavorare, nelle esigenze di interazione e condivisione con altri professionisti ... - traducendo tali esigenze in servizi.

Indirizzare la creazione di piattaforme digitali che tengano conto di bisogni e specificità delle professioni: raggiungere nuovi mercati, facilitare la relazione con gli utenti, la collaborazione e condivisione tra colleghi, la valorizzazione delle competenze distintive del professionista a garanzia dell'utente ampliando così, per persone ed imprese, le possibilità di accesso a servizi professionali di alto livello. Al tempo stesso devono essere promosse forme di certificazione intesa come possibilità di distinguere, anche nel momento in cui si immettono informazioni sulla rete, tra persone qualificate con garanzia di etica e deontologia e i non professionisti.

I professionisti devono inoltre essere aiutati ad avvicinarsi consapevolmente alle nuove tecnologie e ad arricchire di nuove competenze

- imprenditorialità, cultura del dato, smart work, nuovi strumenti e nuovi modi di comunicare - la propria "cassetta degli attrezzi".

COSA CHIEDIAMO CHE VENGA FATTO:

10. CHE CAMBI LA MENTALITÀ E L'APPROCCIO CON CUI SI CONSIDERANO I PROFESSIONISTI E I LAVORATORI AUTONOMI, PER CREARE REGOLE DEL GIOCO E POLITICHE DI INCENTIVAZIONE A "MISURA DI PROFESSIONISTA"

È dunque necessario – da parte della politica e dell'opinione pubblica – un cambio di mentalità e di approccio nel modo di considerare professionisti e lavoratori autonomi che superi le rigide categorie sociologiche novecentesche a favore di un'estensione del concetto di professionalità e libera professione riconoscendo il potenziale che, nell'economia della conoscenza, nuove categorie professionali ricoprono in termini di sviluppo, benessere ed occupazione e, pertanto, l'esigenza di puntare su un modello di competitività basata sulla valorizzazione di capitale umano qualificato.

Anche la componente più viva e dinamica del settore – le nuove professioni o quelle emergenti – deve essere incentivata e sostenuta e vanno inoltre definiti sia gli standard professionali minimi sia – ove necessario – nuove norme per non sottovalutarne specificità o, nei fatti, discriminarle ed ostacolarne la libera espressione sul mercato.

Professionisti e lavoratori autonomi devono essere riconosciuti e sostenuti per la loro "dimensione imprenditoriale" – sostenere l'attuale pressione competitiva significa per il professionista pensare e gestire la propria attività da imprenditore: comprendere a fondo gli aspetti economici dell'attività, saper utilizzare strumenti di marketing, acquisire le competenze per negoziare, comunicare, risolvere conflitti ed essere in grado di utilizzare tecnologia e digitale per il potenziamento del proprio business.

Devono pertanto essere attentamente comprese le specificità delle professioni per promuovere azioni che abbiano un reale (e misurabile) impatto sulle condizioni strutturali per il loro esercizio estendendo ad esse i programmi intesi a favorire sviluppo e competitività delle imprese.

Va inoltre ricordata l'importanza di ridurre al minimo i vincoli burocratici per le piccole imprese e per professionisti e lavoratori autonomi in quanto in condizioni di particolare vulnerabilità a causa delle loro limitate risorse umane e finanziarie per far fronte ai costi della burocrazia.