

giornale delle Assicurazioni

n.3 - NOVEMBRE 2019 | € 5 | Newspaper



Generali Italia

Il nuovo mandato unico spingerà gli investimenti

IL CHIEF MARKETING OFFICER STEFANO GENTILI SPIEGA L'ACCORDO: «LE AGENZIE POTRANNO SCEGLIERE TRA TRE DIVERSI MODELLI PROVVIGIONI DIVERSIFICATE SOLO SUI DANNI NON AUTO»

INTESA SANPAOLO

Torino è la capitale del polo assicurativo del gruppo bancario

ANIA

Un «mo» convinto al disegno di legge sulla tariffa unica



FRANCO AMICUCCI

Sociologo, esperto di formazione e fondatore di Skilla, società di e-learning



CERTIFICARE LE COMPETENZE IN UN MONDO CHE CAMBIA

ECOSISTEMI DIGITALI E BIG DATA HANNO RIVOLUZIONATO IL SISTEMA MENTRE L'E-LEARNING APPARTIENE ORMAI AL PASSATO

Un modello di selezione del personale o un concorso pubblico basato sulla certificazione dei titoli di studio non avrebbe fatto assumere da nessuna società od ente pubblico Bill Gates, Mark Zuckerberg o Steve Jobs. Nessuno dei tre è laureato! Al tempo stesso abbiamo sotto gli occhi organizzazioni pubbliche, ma anche private, di vitale importanza per gli interessi collettivi, vicine al disastro finanziario e di riconosciuta inefficienza per i servizi erogati, dirette da un management in pieno possesso di certificazioni formali, selezionati «per titoli ed esami», secondo la classica definizione dei concorsi. L'obiettivo di «riconoscere, valutare e valorizzare l'apprendimento non formale e informale» è certamente un obiettivo ambizioso, ma decisivo per un corretto ed affidabile modello di valutazione e certificazione delle conoscenze e delle competenze. Ma quali saranno i modelli di certificazione nei prossimi anni?

Una mappa sempre più dinamica

I sistemi di competenze sono in continua evoluzione, molte conoscenze diventano rapidamente obsolete, alcune skills diventano sempre più importanti, altre evolvono continuamente. Come gestire nella società e nelle organizzazioni modelli di valutazione degli apprendimenti in

contesti formali e non-formali e certificazione delle competenze? Una certificazione vale per sempre? Certificiamo ogni nuovo apprendimento? L'Ifitf, Institute For The Future, ha pubblicato, già nel 2011, un interessante rapporto previsionale sulle skills del 2020. Nuove skills che richiedono una forte innovazione dei modelli di apprendimento, come evidenzia il rapporto «Future of learning». Nelle grandi organizzazioni, anche italiane, stanno iniziando sperimentazio-

ni di ecosistemi di apprendimento, dove si incontrano: persone, con il loro ruolo, stile ed esperienze di apprendimento, oggetti di apprendimento strutturati e non, ambienti di apprendimento basati su infrastrutture tecnologiche e sistemi di intelligenza artificiale.

Vediamo, in sintesi, gli aspetti fondanti del modello. Nell'ecosistema ogni persona è riconosciuta grazie al suo profilo utente, profilo che contiene il suo ruolo (quindi le competenze formali richieste dal ruolo), il suo stile di apprendimento che inizialmente sarà rilevato con un test di ingresso, ad esempio lo stile di apprendimento di Kolb o delle Intelligenze Multiple di Gardner o altri modelli. Una volta a regime, come avviene nell'esperienza quotidiana del web, sulla base del comportamento dell'utente, il sistema si adeguerà e la sua profilazione evolverà continuamente. Mappatura e riclassificazione di tutti gli oggetti

di apprendimento esistenti nell'organizzazione, in qualunque formato (testo, video, ppt ed altro), con diversi gradi di ingegnerizzazione. Sono sempre più le organizzazioni dove lo staff della formazione è impegnato con la riclassificazione e taggatura di migliaia di oggetti formativi, patrimonio del know how acquisito negli anni, per integrare così le risorse interne con le Library di contenuti formativi acquistate nel mercato, come la grande Library Skilla che alimenta le Academy aziendali di migliaia di oggetti formativi in Microlearning.

Infrastrutture e sistemi di intelligenza artificiale che permettono tecniche di analisi semantica dei testi, selezione/filtraggio/estrazione di contenuti specifici, sistemi di clustering, identificazione di concetti e relazioni, tracciamento e mappatura di tutti i comportamenti, con ambienti che hanno la potenzialità di creare un vero Big Data delle esperienze di apprendimento. In questa ottica, le classiche piattaforme eLearning forse non scompariranno, ma saranno solo una parte del sistema, che comprenderà tutti gli ambienti e le esperienze di conoscenza interne e nel tempo, anche esterne. In questi contesti è possibile adottare alcune strategie, che presentano livelli diversi di complessità progettuale e gestionale. Il modello di riferimento è quello del Recommender System, che permette di suggerire percorsi formativi personalizzati, con un match tra persone, ruolo, stile ed oggetti ed ambienti di apprendimento. Uno degli approcci è quel-

La profilazione dell'utente dei contenuti formativi evolverà continuamente e il suo patrimonio di conoscenze acquisito sarà aggiornato in base allo stile di apprendimento

lo del Content-based, dove il sistema suggerisce risorse formative sulla base delle frequentazioni e delle scelte fatte dall'utente, all'Approccio Collaborativo, dove all'utente vengono suggeriti corsi e risorse scelte da utenti che hanno un profilo simile al suo e che quindi potrebbe essere interessato ai contenuti visionati dall'altro utente. Il concetto di ecosistema di apprendimento apre una nuova visione per i sistemi di apprendimento aziendali e per tutta l'organizzazione, perché richiede una nuova cultura organizzativa in grado di rompere i silos informativi, che sono anche silos organizzativi e culturali.

Questi nuovi scenari hanno potenzialità ancora inesplorate nella riprogettazione dei sistemi di apprendimento e dei modelli di certificazione. Il primo radicale cambiamento è la definizione di una nuova cittadinanza dell'utente, che assume un ruolo protagonista, evolvendo da semplice fruitore dell'ambiente di apprendimento, a valutatore, fino ad assumere il ruolo di autore di risorse di apprendimento. Negli ecosistemi l'autoformazione sarà sempre più centrale e assistita da sistemi esperti ed algoritmi di apprendimento. Esperienze innovative quali Gamification, Storytelling digitale, Library di apprendimento, Tin Can e community sono mattoni fondamentali degli ecosistemi. Una particolare attenzione merita anche la scelta



➔ Nel futuro non è da escludere che la Blockchain possa rappresentare uno strumento per tracciare e validare i percorsi di formazione

➔ LinkedIn potrebbe diventare uno strumento per certificare le skill dei singoli profili costituendo un «Big data» delle competenze riconosciute

di LinkedIn di inserire nel profilo la possibilità di segnalare le skills delle persone da parte degli utenti. Attualmente in Italia sono oltre 7 milioni gli utenti LinkedIn, oltre 300 milioni nel mondo. I trends di crescita in atto lasciano prevedere, per il 2020, una ulteriore crescita. Possiamo già considerarlo il più grande "Big data" delle competenze.

Quale certificazione?

I modelli di certificazione delle competenze professionali saranno il completamento e il raffinamento dei modelli che già conosciamo, con enti di certificazione, modelli strutturati, esami e test, prove e tutte le altre forme a noi familiari, o prevarrà un modello di certificazione "social", con il prevalere all'interno delle organizzazioni della profilazione digitale? Sarà la Blockchain una risposta al tracciamento, validazione e documentazione delle competenze acquisite nei percorsi di studio e di lavoro formali e informali un a risposta? Gruppi di ricerca, organismi internazionali, enti di certificazione, fondi interprofessionali stanno riflettendo su questi temi. Molti di questi studi confluiranno nella quarta edizione di Exploring eLearning, che si terrà il 17 e 18 giugno 2020 a Milano, dove si incontreranno tutte le più grandi Corporate Academy italiane per riflettere insieme sul futuro dell'apprendimento e della certificazione delle competenze.

