

Progetto UNILAB - SEMINARI DI ORIENTAMENTO 2020

TITOLO: Digital Ecosystem & Knowledge Sharing

Data: 20 febbraio 2020

Il Docente: Prof. Rocco Palumbo

Cattedra: Organizzazione Aziendale

Manager: Dott. Nicola Papaleo

Azienda: Business Integration Partner (Bip.)

Settore: Consulenza

Profili professionali di riferimento: Open Innovation and Corporate Entrepreneurship Strategist

Oggi, i confini organizzativi sono sempre più "liquidi". Questo richiede nuove sfide sia alle organizzazioni, sia agli individui, sia ai futuri studenti universitari per acquisire quelle competenze trasversali e necessarie nelle organizzazioni moderne. Il Professor Palumbo, nell'ambito del seminario dal titolo "Digital Ecosystem & Knowledge Sharing", ha sollecitato quindi il Dott. Papaleo del BIP Group a descrivere quali sono gli elementi caratterizzano il nuovo digital ecosystem, le resistenze culturali che ostacolano i processi di knowledge sharing e le sfide per un futuro laureato o neolaureato che accede a questo nuovo mondo organizzativo.

La vita media delle imprese si è ridotta. Da una vita media di 33 anni nel 1964, nel 2027 la media prevista è di 12 anni. Questo perché stanno cambiando i paradigmi di tutti i settori "Il digitale influenza tutti i confini di settore" e abilita a nuovi modelli organizzativi, settori produttivi, consentendo di sviluppare molto di ciò che prima non si poteva fare.

Numerosi gli esempi citati dal Dott. Papaleo: Amazon, Netflix, Airbnb, Tesla.

Per le imprese che non siano in grado di adattarsi, il digitale può essere distruttivo, come nel caso di Blockbuster, azienda che non ha saputo adattarsi per affrontare e sopravvivere alle sfide del digitale.

Ma cosa si intende per modello digitale? Modello digitale significa che le organizzazioni utilizzano dei luoghi di lavoro digitali (ad es. Hangout di Google, WhatsApp, ecc.), che consentono una condivisione della conoscenza immediato. Siamo passati dal contatto fisico a quello digitale. Questo comporta che i dipendenti possono lavorare anche in spazi che non siano il proprio ufficio (casa, caffè, aeroporto, ecc.). Il digitale deve permeare tutta l'impresa in modo trasversale, dal marketing alle operation. Il modello digitale introduce quindi nuove figure professionali quali il data scientist (chi legge i dati) o il cyber security (chi filtra e gestisce la sicurezza dei dati). "Come emerso da una ricerca del World Economic Forum, nel 2050, buona parte delle mansioni lavorative sarà svolta solo dai robot". Questo non è valido solo nelle imprese manifatturiere, ma anche in quelle dei servizi. Basti pensare ai chat bot, come Tobi di Vodafone, che di fatto ha sostituito le funzioni del servizio di customer care.

La facile intuizione è che questo, ovviamente, ha cambiato, sta cambiando e continuerà a cambiare il mondo del lavoro. "Ma niente paura, per ogni figura professionale soppiantata dall'AI, ne nascerà una nuova: servirà ad esempio qualcuno che sappia sviluppare e addestrare un chat bot". Anche la funzione del responsabile di marketing è cambiata: oggi si parla di *Chief Growth Officer*, perché l'obiettivo è far crescere la clientela (tipologie specifiche di riferimento del Brand) attraverso una molteplicità di touchpoint di accesso a prodotti e servizi online e offline. Altra figura professionale sempre più richiesta è quella del *Social Media Manager*, che da una parte deve monitorare il marchio sui vari social e dall'altra deve essere pronto a rispondere alle lamentele dei clienti in modo adeguato.

Il digitale cambia anche le modalità di acquisto di un cliente, generando la nascita della nuova figura professionale chiamata *Customer experience manager* la cui funzione consiste nel comprendere quali sono le necessità di un cliente, dalla scelta del canale al perché un cliente impiega un determinato tempo nella scelta di un prodotto. Tutte queste nuove figure non lavorano individualmente, ma sono integrate tra loro:

è questo che fa la differenza in un ecosistema digitale. Di fatto, quello che si integra è la conoscenza (knowledge sharing). Oltre a creare nuove professioni, il nuovo contesto richiede e consente di sviluppare nuove competenze quali: creatività, pensiero laterale, apprendimento attivo, pensiero critico, capacità di risolvere problemi complessi.

È sempre più necessario, quindi, saper porre in relazione e utilizzare sia le competenze esplicite che quelle tacite, obiettivo che il nostro ateneo si è posto come obiettivo futuro per i propri studenti.