



# PROFESSIONE ICT

## Competenze e professionalità per l'innovazione digitale

### Rubrica a cura di

**Roberto Bellini, Federico Butera, Alfonso Fuggetta**

Il tema dell'innovazione e della competitività del sistema Italia è all'ordine del giorno della discussione economica e di quella sulle politiche industriali; sono promosse iniziative istituzionali a supporto dell'innovazione e si auspica un maggiore contributo della ricerca a livello universitario e privato. Anche l'Unione Europea spinge sul tema dell'innovazione, in particolare sul ruolo che le tecnologie ICT possono svolgere sia nei sistemi industriali che nei sistemi di governo e sull'importanza che può avere la definizione di un *framework* comune delle competenze ICT, compatibile con quanto previsto dall'EQF - *European Qualification Framework* - recentemente approvato dall'Unione Europea (2006).

Mondo Digitale vuole sostenere la diffusione di una maggiore sensibilità sul contributo che le competenze e le professionalità relative alle tecnologie digitali possono fornire in termini di innovazione dei servizi e del business dell'Impresa e di servizi per la cittadinanza erogati dagli enti della Pubblica Amministrazione. Questa nuova rubrica è dedicata appunto all'approfondimento sistematico di tutti gli aspetti che riguardano i progetti di analisi e di miglioramento delle competenze per l'innovazione digitale, il monitoraggio dei bisogni di competenza richiesti dal mercato e la valutazione delle offerte di qualificazione e aggiornamento delle competenze proposte dalle istituzioni educative di base e dagli operatori della formazione professionale e permanente.

La rubrica analizzerà l'andamento del mercato del lavoro delle professionalità ICT, i casi di successo nella crescita di competenze del personale dei fornitori di tecnologie e servizi e degli specialisti ICT, sia delle imprese manifatturiere e di servizio che degli enti della Pubblica Amministrazione, nonché l'andamento delle retribuzioni a livello nazionale e internazionale, usando come riferimento i profili e le competenze dello Standard EUCIP che AICA promuove in Italia.

## La certificazione professionale in IBM come fattore competitivo

**Walter Pistarini, Raffaele Stifani**

### 1. INTRODUZIONE: LE PROFESSIONI IN IBM

La certificazione professionale, in IBM, gode di grande considerazione e ha una lunga storia alle spalle. Infatti, fu introdotta più di quindici anni fa, insieme al modello "per professioni", quando IBM, fino ad allora focalizzata su hardware e software, decise che anche i servizi professionali dovevano entrare a far parte del *core business*. Perché potesse funzionare ed avere un alto livello qualitativo erano necessari alcuni cambiamenti fondamentali. L'obiettivo era sicuramente quello di creare le

"condizioni ambientali" affinché i talenti emergessero e si potessero identificare come professionisti altamente qualificati.

*IBM è sempre stata all'avanguardia nella gestione e nella certificazione dei professionisti dell'informatica*

Sino agli inizi degli anni '90, il modo più comune per fare carriera era quello di abbandonare il contesto professionale e inserirsi in una carriera manageriale. Quel modello non poteva andare bene in un'azienda di servizi che invece

doveva (e deve) poter offrire percorsi di crescita anche ai suoi migliori “tecnici” (considerando con il termine “tecnici” tutti coloro che ricoprono ruoli non manageriali). Si stabilì quindi che le prospettive di carriera, inclusa la dirigenza fino ai massimi livelli, dovevano essere “aperte” anche alle figure non manageriali, ovviamente con qualche adattamento. Mentre infatti per un manager esiste un indicatore relativamente semplice delle sue capacità, basato sulla gestione del suo team ed i relativi risultati di business, per una persona tecnica è decisamente più difficile misurare il suo contributo ai risultati aziendali.

Quando si decise di avviare un *framework* di professioni ci si basò su quanto esisteva già nei laboratori di sviluppo e nei centri di ricerca IBM. Le professioni così nate furono subito intese come comunità di persone con competenze e interessi omogenei e distribuite in tutte le linee di business e in tutte le aree geografiche. Da subito erano (e lo sono tuttora) indipendenti dalle strutture di business e dalle organizzazioni territoriali e tendono a raggruppare persone con comuni obiettivi di conoscenza.

Il processo di certificazione fu il passo identificato per effettuare una selezione accurata per i livelli più alti della carriera “tecnica”. Ovviamente questo passaggio doveva associarsi comunque con l’impatto sul business. Le professioni oggetto di questo approccio furono quelle che avevano un rapporto più stretto con i clienti ove l’attenzione e la sensibilità doveva essere maggiore: rappresentanti commerciali, specialisti, architetti, capi progetto e consulenti.

Con la certificazione professionale si volevano indirizzare tre obiettivi complementari tra loro. Il valore per il cliente: avere la certezza che le persone con cui il cliente interagisce avessero i giusti livelli di conoscenza ed esperienza. Il valore per IBM: permettere l’identificazione delle persone con i giusti livelli di competenza e più idonee ad indirizzare le richieste del mercato; in questo modo veniva anche stabilita una base per l’identificazione dei potenziali talenti e per la gestione delle risorse. Il valore per l’individuo: il professionista poteva determinare un suo preciso percorso di crescita e individuare le aree da sviluppare.

Questi processi e criteri di certificazione sono stati ampiamente rivisti dapprima internamente con l’organizzazione delle risorse

umane e successivamente con autorità esterne ed indipendenti come *British Computer Society* (BCS) e *Institution of Engineering and Technology* (IET). Sono in corso, per l’Italia, le procedure di riconoscimento di alcune professioni IBM a cominciare da quella dell’*IT Architect*, rispetto allo Standard EUCIP, promosso da AICA che rappresenta il CEPIS, proprietario di EUCIP ed ECDL.

IBM crede fortemente infatti che il valore delle sue professioni viene arricchito e consolidato dal riconoscimento delle principali istituzioni esterne indipendenti; IBM opera quindi per sviluppare la propria posizione di *leadership*, ma favorisce anche lo sviluppo di un professionalismo sempre maggiore che potrà essere un vantaggio sia per i propri clienti che per tutti gli specialisti di tecnologie informatiche che operano in generale presso le imprese e le organizzazioni che effettuano domanda di ICT.

## 2. IL PROCESSO DI CERTIFICAZIONE

Oggi in IBM, con alcune variazioni a seconda della professione, esistono tre livelli di certificazione e sono collegati a diversi livelli di carriera. I tre livelli sono conosciuti come accreditamento, certificazione e certificazione senior, nella maggioranza dei casi. Tuttavia comincia ad affacciarsi una nuova terminologia proveniente dall’organizzazione “*The Open Group*” e che identifica i tre livelli come certificazione di livello 1, di livello 2 e di livello 3. In particolare, per quanto riguarda la professione di “*IT Architect*”, sulla quale questo articolo pone una focalizzazione maggiore, l’organizzazione “*The Open Group*” definisce così i tre livelli di certificazione:

- livello 1: il candidato è in grado di operare con assistenza e supervisione e possiede comunque un ampio spettro di conoscenze nell’area delle architetture informatiche;
- livello 2: indicato come *Master Certified IT Architect*: il candidato è in grado di operare in modo autonomo e di prendere in carico la responsabilità come lead architect per la realizzazione di sistemi e soluzioni;
- livello 3: noto come *Distinguished Certified IT Architect*: il candidato possiede un’ampia esperienza ed una profonda conoscenza per realizzare architetture e soluzioni che hanno impatto sul business aziendale.

Ovviamente i requisiti da soddisfare variano da livello a livello. In questa breve relazione ci si focalizza sulla certificazione di livello 2, quella nata per prima tanti anni fa. Inoltre, per poter fare esempi concreti, si prende come modello di riferimento la professione di *IT Architect* (riquadro). La figura 1, che concettualizza quanto detto finora, mette in relazione i vari livelli di carriera (che per semplicità espositiva sono stati raggruppati seguendo una terminologia abbastanza diffusa) con i livelli di certificazione menzionati. Si osserva che in questo contesto la certificazione, di qualsiasi livello si tratti, è un presupposto indispensabile per un avanzamento di carriera, ma da sola non è sufficiente in quanto devono esserci anche le condizioni di mercato.

La caratteristica fondamentale della certificazione di livello 2 è che ha un approccio detto di “*peer review*”: i membri della commissione esaminatrice sono colleghi più esperti della stessa professione e già certificati (quindi gli esaminatori non sono i manager nella linea gerarchica del candidato). I passi fondamentali del processo sono sintetizzati nella figura 2 e sono i seguenti:

- valutazione dei prerequisiti;
- preparazione del “*package*”;
- esame con la commissione.

## 2.1. Valutazione dei prerequisiti

Prima di procedere con la compilazione del “*package*” (il documento da sottoporre alla commissione che contiene anche le guide di compilazione) il candidato deve verificare il possesso dei requisiti fondamentali, che variano, ovviamente, da professione a professione. In questa fase è fondamentale fare un attento esame con il proprio manager in quanto il *package* richiede almeno due livelli manageriali di approvazione. In questa fase è importante il ruolo del *mentor* (una persona che svolge la stessa professione, già certificata) che aiuterà il candidato a fare una valutazione attenta dei requisiti e a colmare eventuali lacune sia di competenza che di esperienza.

## 2.2. Preparazione del package

Il “*nomination package*” è il documento che il candidato deve compilare e sottoporre alla commissione esaminatrice. Il *package* è diverso per ogni professione, pur avendo molto concetti simili. Nel caso della professione *IT Architect*, il *package* è strutturato in sei sezioni in cui il candidato deve dimostrare la conformità con i requisiti di:

1. competenza (*compliance with skill requirements*);
2. esperienza (*compliance with experience requirements*);

### La professione di IT Architect

“Il ruolo dell’*IT Architect* è quello di definire e progettare soluzioni ai problemi di *business* dei clienti attraverso l’uso esperto e ragionato delle tecnologie informatiche. Queste soluzioni si estrinsecano mediante “architetture” e possono includere componenti di sistemi, applicazioni e processi. Possono includere l’utilizzo e l’integrazione di un’ampia gamma di prodotti, tecnologie e servizi, varie architetture di sistemi e applicazioni, come pure componenti hardware e software”.

Per poter svolgere questo tipo di attività in modo proficuo è evidente che ci deve essere, alla base, una certa esperienza sull’IT in generale e una conoscenza profonda relativamente ad alcune aree. Pertanto un *IT Architect* lavorerà per acquisire competenze e maturare esperienza soprattutto nella progettazione e nell’integrazione di componenti differenti.



FIGURA 1  
I livelli di certificazione

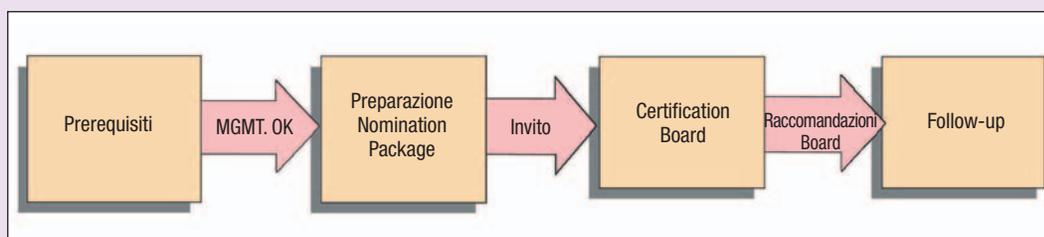


FIGURA 2  
Il processo di certificazione

3. formazione (*compliance with education requirements*);
4. contributo alla comunità professionale (*contributions to the profession*);
5. progetti realizzati e ruolo svolto (*projects profiles*);
6. storia professionale (*professional history*).

Si comincia con la sezione delle competenze. Ogni *IT Architect* dovrà avere una certa dose di competenze “di base”, tipiche della professione, e un insieme di competenze relative alla disciplina in cui opera e per la quale intende ottenere la certificazione. La professione di *IT Architect* definisce le seguenti discipline: *Enterprise Architecture, Information Architecture, Application Architecture, Infrastructure Architecture, Integration Architecture, Operations Architecture, Systems Engineering and Architecture*. Le discipline tengono conto dell'area ove il candidato mostra una più elevata competenza ed ha accumulato una maggiore esperienza.

Le competenze fondamentali contemplano competenze di comunicazione, leadership e capacità negoziali, ma anche competenze più legate alle tecnologie come sviluppare architetture, usare tecniche di modellazione, utilizzare metodologie note e condivise (per evitare che ognuno inventi la sua metodologia), conoscere e applicare gli standard, conoscere ed usare tecniche consulenziali, conoscere e attuare il piano di qualità ecc..

Approfondendo ulteriormente l'aspetto delle competenze, vanno poi identificate quelle tipiche della disciplina in cui si opera. Per esempio un *IT Architect* “applicativo” dovrà essere in grado di saper selezionare con metodo eventuali pacchetti applicativi, dovrà avere la capacità di determinare i requisiti funzionali e non-funzionali (compresi, per esempio, tutti gli aspetti di sicurezza, di alta affidabilità, di prestazioni ecc.), dovrà essere in grado di guidare il gruppo di lavoro nell'ambito di un progetto di sviluppo applicativo ecc.. Per converso un *IT Architect* in ambito infrastrutturale dovrà aver maturato competenze, per esempio, nel fare *assessment* di infrastrutture IT, dovrà saper sviluppare un modello concettuale ed un modello fisico dell'architettura infrastrutturale, dovrà saper selezionare i prodotti per una gestione efficiente dei sistemi.

Dopo la sezione delle competenze si passa alla

sezione, molto più importante, relativa alle esperienze maturate. Sin dalle origini è stato evidente che una certificazione professionale, per poter offrire e garantire il massimo del risultato, doveva dare un peso rilevante all'esperienza del candidato. I corsi, i diplomi, gli attestati sono indispensabili per avere un buon punto di partenza, ma è solo tramite l'esperienza che si acquisisce quella sensibilità necessaria a garantire un alto livello qualitativo ed il successo dei progetti.

Le esperienze richieste variano a seconda della professione in cui si è inseriti. Per la professione degli *IT Architect*, che abbiamo deciso di prendere ad esempio in questo articolo, e per la certificazione di secondo livello che stiamo esaminando, vengono richieste molte specifiche esperienze, a partire dalla definizione di architetture da almeno quattro anni. Inoltre è necessario dimostrare l'aver operato in progetti che prevedevano l'integrazione di differenti prodotti e tecnologie, l'aver progettato soluzioni informatiche con sistemi differenti, con architetture differenti, con piattaforme hardware e software diversi. Va da sé che il tutto (o buona parte di esso) va fatto seguendo una metodologia riconosciuta (dall'IBM o dal mercato). Inoltre un *IT Architect*, per meritarsi la certificazione, deve dimostrare di aver coordinato un gruppo di lavoro su alcuni progetti significativi e di successo; deve essere stato coinvolto su tutte le fasi di un progetto, deve possedere conoscenze almeno in un settore di industria e altro ancora. Tutte queste esperienze devono essere suffragate da riferimenti concreti ai progetti in cui sono maturate e devono essere verificabili da parte dei membri della commissione esaminatrice.

I requisiti di formazione che il candidato deve dimostrare riguardano non solo quelli relativi alla tecnologia ma anche quelli relativi all'approccio consulenziale, alle nozioni che regolano la gestione dei progetti e alla capacità di gestire end-to-end gli aspetti della soluzione. È normale che una persona, che sta già svolgendo il ruolo di *IT Architect* da alcuni anni, abbia naturalmente frequentato corsi sui modelli architetturali e sulle tecnologie. L'attenzione che qui si pone è più su temi metodologici e formativi che tecnici: la gestione dei progetti, le tecniche consulenziali, le meto-

dologie ed un corso particolare, sviluppato all'interno della comunità degli *IT Architect* IBM e chiamato "*Architectural Thinking*". Tale corso, di grande valore, viene tenuto da architetti molto esperti e tratta tutti i più importanti aspetti da tenere in conto nella definizione di una architettura informatica; inoltre permette uno scambio di esperienze e la discussione su importanti problematiche di questa professione.

Un'altra sezione del *package* di certificazione riguarda i contributi alla professione (*givebacks*). Un *IT Architect* certificato deve rappresentare un "*role model*" per la comunità e per essere tale non basta essere tecnicamente molto bravi. È necessario dare un qualcosa in più, all'azienda e ai colleghi. Bisogna "restituire" (*giveback*) un pò degli investimenti fatti sulla persona. Lo si può fare in diversi modi. Nel nostro processo vengono elencate sei tipologie di contributi e viene richiesto che almeno due siano soddisfatte. Può trattarsi della disponibilità a fare mentoring verso altri colleghi, oppure possedere certificazioni su prodotti, oppure tenere corsi ai colleghi od ai clienti, oppure accrescere il parco di capitale intellettuale IBM (con brevetti, creazione di programmi ed asset, documenti o altro che sia di valore e che possa essere riutilizzato dai colleghi). Ovviamente sono apprezzate anche le attività fatte per aiutare e sostenere la professione, come per esempio far parte della commissione esaminatrice delle certificazioni oppure aver effettuato uno studio commissionato dai membri della direzione generale. Va sottolineato che molto spesso questi contributi non fanno parte della normale attività lavorativa ma rappresentano veramente un contributo che il candidato produce volontariamente in quanto lo ritiene utile per la comunità.

La parte più cospicua del *package* è quella dedicata ai profili dei progetti, dove il candidato descrive tre progetti di successo, in cui ha operato con ruolo di "*lead IT Architect*". Ogni profilo, in poche pagine, dovrà contenere la tematica di business affrontata, le sfide architetturali affrontate, le metodologie utilizzate, gli elaborati prodotti e le "*lesson learned*". Queste esperienze progettuali spesso sono utilizzate dai membri della commissione esaminatrice per capire quanto il candidato è pronto ed at-

tento ai livelli qualitativi richiesti per una certificazione di questo livello.

In ultimo, viene presentata la storia professionale del candidato mediante un dettagliato curriculum vitae.

### 2.3. La commissione esaminatrice (il *certification board*)

La commissione esaminatrice ha il compito di verificare e validare il *package*, intervistare il candidato (mediante tre interviste separate condotte da tre membri della commissione), discutere il caso in commissione e raggiungere una posizione comune. La commissione esaminatrice è presieduta dal leader nazionale della professione (il "*profession leader*", uno per ogni professione) che ha il compito di coordinare tutte le attività e accertarsi che le regole stabilite a livello globale siano rispettate (segnalando eventuali miglioramenti). Il processo è soggetto ad audit ad ulteriore garanzia del rispetto formale delle regole.

La commissione è composta da professionisti già certificati che svolgono il loro lavoro presso i clienti e che danno la loro disponibilità a far parte della commissione per un numero limitato di volte all'anno. Per i membri della commissione questa attività diventa un contributo alla professione. Il fatto che si tratti di persone che operano in progetti concreti presso i clienti, permette di mantenere quel legame con la realtà e quella vitalità che è ritenuta indispensabile per ottenere la certificazione.

Il *package*, una volta completato e approvato dalla linea manageriale, viene rivisto da tre membri della commissione (i revisori) che verificano se quanto contenuto sia in linea con i criteri richiesti per il rilascio della certificazione. In particolare, si fa in modo di avere un revisore appartenente alla stessa disciplina del candidato (per capire a fondo l'esperienza maturata in quella disciplina) e gli altri due revisori appartenenti a discipline differenti (per valutare se la persona è un *IT Architect* completo, capace di ragionare e muoversi anche al di fuori dalla sua specifica disciplina).

Alla fine si tiene quello che viene chiamato "*consensus meeting*", ovvero la riunione al completo della commissione esaminatrice ove i revisori espongono la loro posizione. Ognuno dei membri della commissione può dare il suo contributo in relazione alla conoscenza e alle

esperienze maturate insieme con il candidato. Ovviamente per ogni candidato avranno maggiore titolo le considerazioni dei tre revisori che hanno esaminato il package e condotto le interviste.

La valutazione della commissione verrà comunicata alla linea manageriale ed alla persona, oltre ad essere pubblicata in un bollettino della intranet aziendale consultabile da tutti i dipendenti. Nel caso di parere negativo, al candidato verranno indicati i punti di debolezza e verranno date alcune indicazioni precise per poterlo indirizzare sui requisiti non soddisfatti.

In ultimo un accenno alla *Senior Certification*, quella di livello 3. In questo caso la commissione esaminatrice è di tipo internazionale (a livello europeo), le interviste sono condotte in lingua inglese e il candidato deve dimostrare di avere le competenze tecnologiche, di esperienza e di leadership in grado di svolgere con autonomia la sua attività in ogni nazione. Si precisa che per il livello 2 la commissione è di tipo nazionale ma comunque si richiede che il package sia prodotto in lingua inglese.

### 3. ASPETTI MOTIVAZIONALI

Come è stato già accennato all'inizio di questo articolo, l'intero processo di certificazione ha diversi obiettivi:

- aumentare il valore del servizio ai clienti, garantendo un livello qualitativo di alto profilo e con standard definiti a livello internazionale; in questo modo il mondo IBM può presentarsi in modo coeso e facilitare la comunicazione tra i team;
- dare valore alle persone, aumentandone la visibilità, fornendo loro informazioni dettagliate su come poter concorrere allo sviluppo professionale (tutte le informazioni sono disponibili a tutti nella intranet aziendale), dando l'opportunità di avere un mentor, supportando la normale e giusta aspirazione di carriera, chiarendo quali sono gli step da seguire e dando il controllo al singolo individuo (ovviamente ci vorrà poi anche una condizione di mercato favorevole per completare il quadro);
- portare valore a IBM, in quanto aiuterà sicuramente ad aumentare la soddisfazione dei clienti e la motivazione delle persone; al contempo permetterà di avere un aiuto oggettivo nell'identificazione dei possibili talenti in azien-

da, aumentando le opportunità di utilizzarli al meglio e farli crescere più rapidamente. Sempre dal punto di vista aziendale non meno importante è la possibilità di avere un alto standard interno a livello globale, con valori simili e condivisi in tutto il globo.

### 4. BENEFICI E SVANTAGGI

L'ultra decennale esperienza maturata permette di fare delle verifiche regolari sui pro e sui contro di questo approccio organizzativo e di gestione delle risorse professionali a livello aziendale. In generale, in base ad alcuni studi approfonditi effettuati in azienda, si può dire che le persone certificate sono mediamente più richieste dal mercato, anche senza la conoscenza del loro status di certificati e quindi solamente in base alle competenze dimostrate. Inoltre è stato verificato che le persone certificate sono mediamente più motivate, hanno valutazioni migliori e sono più legate all'azienda. Sono anche le persone che sottopongono più richieste di brevetti. Queste stime sono state riscontrate per tutte le professioni prese in esame.

### 5. LE CERTIFICAZIONI IN ITALIA E NEL MONDO

Il concetto di certificazione, in uso da molto tempo nel mondo anglosassone, sta entrando nell'uso comune anche in Italia, anche se è ancora un processo in divenire.

Nel mondo dell'informatica sono dapprima comparse le certificazioni di prodotto: quasi ogni produttore di hardware o di software offre percorsi di certificazione per i tecnici che operano con i suoi prodotti. Sia IBM che altri fornitori di tecnologie hanno procedure ben definite per conferire certificazioni di prodotto. Ed è una cosa saggia; si tratta di una forma di garanzia che chi è chiamato ad operare su un certo bene o servizio sappia cosa stia facendo.

Un passo "culturale" in avanti si è fatto con l'ECDL (*European Computer Driving Licence*), la patente europea del computer, introdotta dal CEPIS (*Council of European Professional Informatics Societies*) dieci anni fa e che ha conosciuto ottima diffusione anche in Italia.

In fatto di certificazioni professionali approvate

da enti "super partes", negli USA, da qualche anno, l'organizzazione "The Open Group" (TOG, [www.opengroup.org](http://www.opengroup.org)), oltre ad essere un ente di certificazione per alcuni standard aperti come CORBA®, LDAP, POSIX®, UNIX® e altri, si occupa anche della certificazione professionale di *IT Architect* e *IT Specialist*. Il processo utilizzato da "The Open Group" è simile a quello adottato da tempo da IBM che è stata una delle prime aziende ad essere "accreditata" a livello globale come ente certificatore per queste professioni. Agli IT Architect ed agli IT Specialist certificati internamente ad IBM viene offerta la possibilità di avere anche la certificazione TOG (*The Open Group*).

La *British Computer Society* (BCS), che opera da tempo principalmente in Gran Bretagna, offre diversi livelli di certificazione professionale riconosciuti nel mondo anglosassone.

In Italia, l'Associazione Italiana di Informatica e Calcolo Automatico (AICA, [www.aicanet.net](http://www.aicanet.net)) rappresenta il *Council of European Professionals Informatics Societies* (CEPIS) e fortemente sostiene la cultura della certificazione professionale (a partire dal fortunato ECDL); AICA attualmente sta effettuando un lavoro encomiabile con la certificazione europea EUCIP (*European Certification of Informatics Professionals*), ormai riconosciuta sia dalle principali Istituzioni come il CNEL, il CINI per quanto riguarda l'Università e il MIUR per quanto riguarda la Scuola, sia dalle principali Associazioni di Imprese come Confindustria-ASSINFORM, Confcommercio, ASSINTEL, Confapi per le Piccole e medie imprese e le varie Associazioni di Imprese Artigiane.

I consulenti hanno diversi enti certificatori fra cui, ad esempio, l'Associazione Professionale Italiana dei Consulenti di Direzione e Organizzazione (APCO, <http://www.apcoitalia.it/>) con la certificazione CMC (*Certified Management Consultant*).

In Italia infine è molto conosciuto il *Project Management Institute* (PMI) per la professione dei capi progetto.

In questo contesto è rimarcabile lo sforzo del CNIPA, che nelle sue linee guida per la Pubblica Amministrazione pone un'enfasi particolare al controllo di qualità anche nel settore dei sistemi informativi e ha recentemente pubblicato un aggiornamento su EUCIP nelle proprie Linee Guida.

## 6. CONCLUSIONI

IBM è stata sempre all'avanguardia nel favorire l'adozione di standard professionali nell'industria delle tecnologie informatiche. Il perseguimento di un alto livello qualitativo da parte dei professionisti IBM avviene mediante diversi processi interni ed una costante validazione delle competenze e delle esperienze maturate e rappresenta il riconoscimento di una carriera di successo. In questo modo i professionisti IBM sono in grado di concentrarsi sulle attività a più valore aggiunto durante la definizione e la realizzazione del progetto con il cliente.

Tutto questo permette di incrementare il numero di progetti completati con successo, di ridurre il rischio e di aumentare la soddisfazione dei clienti. IBM ha sempre creduto che la professionalità sia uno degli elementi critici fondamentali per il successo sul mercato, soprattutto per un'azienda che fornisce ai clienti non solo prodotti ma anche servizi (ben il 60% del fatturato 2008 è stato costituito da servizi).

Un processo di certificazione apporta notevoli benefici alla qualità dei servizi offerti. Se si ricerca un alto standard qualitativo nell'organizzazione del proprio lavoro così come nella ricerca dei fornitori migliori, un buon punto di partenza è quello di ricercare professionisti con certificazione basata su un processo solido. Ci sarà un costo iniziale, ma sarà ampiamente ripagato durante l'attività progettuale con minori problemi e migliori risultati. I professionisti IBM sono spinti a sviluppare sempre di più le loro capacità mantenendone traccia negli archivi aziendali e questo permette all'azienda di poter facilmente selezionare, per i progetti con i clienti, quei professionisti che hanno le competenze e le esperienze migliori per quel tipo di progetto.

Il mondo dell'IT non solo non fa eccezione, ma al contrario, essendo una realtà in cui ben poco è definito e molto va capito, creato e ottimizzato, è estremamente sensibile a tutto questo.

L'augurio, ovviamente, è che l'apprezzamento delle certificazioni professionali, oltre a quelle di prodotto già presenti in Italia, sia al più presto riconosciuto, ricercato e diffuso presso tutti i clienti, come requisito minimo per ogni fornitura.

## Bibliografia

- [1] L'intranet della IBM Italia, accessibile a tutti i dipendenti, è molto ricca di tutto quanto serve

per approfondire i temi della propria professione. Esternamente si possono invece accedere.

[2] Le certificazioni EUCIP: [www.eucip.com](http://www.eucip.com) e [www.eucip.it](http://www.eucip.it)

[3] Il programma di certificazione IT Architect proposto da The Open Group: <http://www.opengroup.org/itac/>

[4] SFIA foundation: <http://www.sfia.org.uk>

[5] CNIPA: Dizionario dei profili di competenza per le professioni ICT: [http://www.cnipa.gov.it/site/it-IT/Attivit%c3%ao/Qualit%c3%ao\\_delle\\_forniture ICT/Manuali/Dizionario\\_dei\\_profili\\_di\\_competenza\\_per\\_le\\_professioni ICT/](http://www.cnipa.gov.it/site/it-IT/Attivit%c3%ao/Qualit%c3%ao_delle_forniture ICT/Manuali/Dizionario_dei_profili_di_competenza_per_le_professioni ICT/)

WALTER PISTARINI è leader della professione IT Architect in IBM Italia. Assunto in IBM nel 1976, ha ricoperto molti incarichi: Tecnico di manutenzione HW e poi SW, Istruttore, people manager, consulente, principal. Ha creato e guidato per un certo periodo in IBM Italia l'Object Technology Practice. Si è certificato a livello principal in quel contesto. Attualmente si occupa di Professional Development in GBS Italia ed è il Profession Leader per la comunità degli I/T Architects della IBM Italia. Nel 1990 ha pubblicato il libro "Introduzione al Project Management" per Franco Muzzio Editore.

E-mail: [pistarini@it.ibm.com](mailto:pistarini@it.ibm.com)

RAFFAELE STIFANI, laureato con lode in Ingegneria, è Executive IT Architect in IBM. Il suo compito è aiutare le aziende ad utilizzare le tecnologie informatiche, creando innovazione, per rispondere velocemente alle mutevoli esigenze del mercato. È riconosciuto, sia in IBM che presso i clienti dove opera, per la sua esperienza nella integrazione di sistemi complessi, nella definizione di architetture d'impresa e nella realizzazione di progetti. È docente di "Impianti di elaborazione" presso la Facoltà di Ingegneria dell'Università di Pavia. È membro del Consiglio Direttivo Centrale di AICA. È autore di articoli e pubblicazioni su riviste specializzate. Ha conseguito il titolo di "Master Certified IT Architect", rilasciato dall'organizzazione "The Open Group".

E-mail: [raffaele\\_stifani@it.ibm.com](mailto:raffaele_stifani@it.ibm.com)