

KNOWLEDGE MANAGEMENT E SFIDA DELLE COMPETENZE

Siamo nell'era dell'*economia della conoscenza*; nessuno lo contesta ma poi si vedono ben poche decisioni ed iniziative coerenti con questo assunto, e il problema rispunta nelle classifiche internazionali che ci vedono tra coloro che stanno perdendo terreno.

Due aspetti ne sono il *knowledge management* e *le competenze*.

Il primo sta nel cuore del capitale aziendale, ormai fatto non solo di beni fisici e finanziari, ma anche di capitale umano e di capitale redazionale; e soprattutto del suo capitale organizzativo, che gestisce gli altri, fatto di *processi, KH e Sistema informativo*. Essere consapevoli del proprio capitale conoscitivo e gestirlo in relazione alle politiche costituisce ormai un asset strategico.

La gestione delle competenze ne è un aspetto trasversale che ormai interessa i mondi più disparati: sistema delle professioni, sistema della formazione, sistema politico. Per citarne solo due:

- **IL PARLAMENTO EUROPEO** con l'atto del 23 aprile 2008, sulla costituzione del Quadro europeo delle qualifiche per l'apprendimento permanente, (2008/C 111/01), ha posto le basi per il mutuo riconoscimento in Europa delle professioni, il libero esercizio delle stesse e la libera circolazione in Europa dei professionisti. Esso è basato su Principi comuni di garanzia della qualità nell'istruzione superiore e nell'istruzione e formazione professionale, tra cui:

“– le politiche e procedure a garanzia della qualità devono essere alla base di tutti i livelli dei sistemi del quadro europeo delle qualifiche ;

– la garanzia della qualità deve essere parte integrante della gestione interna delle istituzioni di istruzione e di formazione;

– la garanzia della qualità comprenderà attività regolari di valutazione delle istituzioni o dei programmi da parte di enti o di agenzie di controllo esterne;

– gli enti o le agenzie di controllo esterne che effettuano valutazioni a garanzia della qualità andranno esaminate regolarmente;

– la garanzia della qualità riguarderà anche gli elementi del contesto, gli input, la dimensione dei processi e degli output, evidenziando gli output e i risultati dell'apprendimento;

– i sistemi di garanzia della qualità comprenderanno i seguenti elementi:

– obiettivi e norme chiari e misurabili;

– orientamenti di attuazione, come il coinvolgimento delle parti interessate;

– risorse adeguate;

– metodi di valutazione coerenti, che associno auto-valutazione e revisione esterna;

– sistemi e procedure per la rilevazione del "feedback", per introdurre miglioramenti;

– risultati delle valutazioni ampiamente accessibili.

– Le iniziative internazionali, nazionali e regionali a garanzia della qualità vanno coordinate per mantenere il profilo, la coerenza, le sinergie e l'analisi dell'intero sistema.

– La garanzia della qualità sarà frutto di un processo di cooperazione attraverso tutti i livelli e i sistemi di istruzione e formazione con il coinvolgimento di tutte le parti interessate, negli Stati membri e nell'intera Comunità.

– Orientamenti a garanzia della qualità a livello comunitario potranno fornire dei punti di riferimento per le valutazioni e le attività di apprendimento fra pari.”

È obiettivo UE quello di definire e rapportare i sistemi nazionali delle qualifiche al Quadro europeo delle qualifiche entro il 2010; e adottare misure affinché entro il 2012 tutti i nuovi certificati di qualifica, rilasciati dalle autorità competenti, contengano un chiaro riferimento all'appropriato livello del quadro europeo delle qualifiche.

- **SI È MOSSA L'ISO**, consapevole che i limiti nelle modalità con cui si valutano i Sistemi di gestione incide sulla credibilità del risultato.

Il ripensamento della competenza dei *valutatori di parte terza* dei vari tipi di sistemi di gestione (nella ISO 17021:2010) maturerà l'anno prossimo, con criteri di accesso-alla-competenza, mantenimento e accrescimento della competenza.

Non meno importante il ripensamento in corso per la professionalità dei *valutatori di parte prima* (futura ISO 19011) che, inglobando in prospettiva tutti i sistemi di gestione (sicurezza, ambiente, salute sul posto di lavoro, e altri) sono richiamati anche dalle leggi, e costituiscono un campo estremamente ampio di attività operative.

Sorge allora un tema comune: *quanto sappiamo valutare le competenze*, quanto abbiamo sperimentato i vari metodi, quanto abbiamo creato base-dati di verifiche e confronti? come abbiamo diversificato gli aspetti di verifica della conoscenza da quelli di comportamento e di valutazione critica delle situazioni?

Anche AICQ-SICEV ha inserito questo tema tra gli obiettivi strategici del prossimo periodo, articolandolo nei tre filoni di: *valutazione delle competenze, riconoscimento delle competenze, aggiornamento delle competenze.*

La credibilità dei nostri riconoscimenti e la reputazione delle nostre Associazioni passerà inevitabilmente dalla capacità di essere credibili su questo aspetto fondamentale.

Il quale, non dimentichiamolo, costituisce uno dei motori della crescita e dell'innovazione del Paese.

Un grazie a tutti coloro che hanno contribuito con articoli in questo numero e un grazie particolare al *Comitato AICQ Qualità del Software e dei Servizi IT* ed al Suo presidente, Mario Cislighi, per avere organizzato una raccolta di articoli particolarmente ampia ed approfondita. Alcuni articoli, non presentati in questo numero per insormontabili esigenze di spazio, troveranno posto nel prossimo numero di Qualità-on-Line.