



Provincia Autonoma di Bolzano

Progetto FSE – Obiettivo 4 Asse 3 - Nr. di fascicolo: 4/309/1999

DESCRIZIONE DELLE FIGURE PROFESSIONALI
Orientamenti generali ed aspetti metodologici

A cura di:

M. Bassoli – V. Messori – G. Serino

Dicembre 2000



INDICE

PREMESSA	3
1. PRESUPPOSTI E FINALITÀ	4
2. CONTESTI LAVORATIVI	6
3. AMBITI ED AREE PROFESSIONALI	8
4. FIGURE PROFESSIONALI CONSIDERATE	10
5. FIGURE E RUOLI LAVORATIVI	13
6. COMPITI PRINCIPALI	14
7. COMPETENZE PROFESSIONALI	15
8. ASPETTI ISTITUZIONALI	18

PREMESSA

Il presente documento illustra gli “*orientamenti generali*” e gli “*aspetti metodologici*” assunti a riferimento per la “descrizione delle figure professionali”.

La “*descrizione delle figure professionali*”, che ha riguardato n. 50 figure, è riportata in altri documenti distinti per ambito lavorativo e professionale.

Orientamenti generali, aspetti metodologici e identificazione e descrizione delle figure professionali si fondano su:

- ◆ esame di studi e ricerche relativi agli ambiti professionali presi in considerazione;
- ◆ rilettura di descrizioni esistenti e disponibili di figure professionali;
- ◆ apposite verifiche con esperti-tecnici-operatori;
- ◆ valutazioni e orientamenti sviluppati negli incontri svolti con un apposito gruppo di responsabili ed operatori provinciali:

Sandra Favetta (che ha svolto funzioni di coordinamento) – *Erich Achmuller Floriana Bertoldo* – *Daniela Moroder* - *Elena Morbini* - *Erwin Prossliner Thomas Prunner* – *Claudio Spadon* - *Massimiliano Tesolin*

L’elaborazione del presente documento, e la descrizione delle figure professionali riportata in altri documenti, è stata effettuata a cura dei professionisti RSO:

Miranda Bassoli – *Veronica Messori* – *Giancarlo Serino*

1. PRESUPPOSTI E FINALITÀ

ADEGUARE E SVILUPPARE FIGURE E COMPETENZE PROFESSIONALI RISPETTO ALLE ESIGENZE PRESENTI E FUTURE DELLE IMPRESE, DELLE ORGANIZZAZIONI, DEI LAVORATORI, DEI GIOVANI È TRA GLI OBIETTIVI COSTANTI E PRIORITARI DELLE POLITICHE EUROPEE, DELLE POLITICHE NAZIONALI, DEGLI ENTI LOCALI, DELLE PARTI SOCIALI, DELLE STRUTTURE DEPUTATE ALLO SVILUPPO E GESTIONE DEL MERCATO DEL LAVORO E DELLA FORMAZIONE PROFESSIONALE.

E' attraverso lo sviluppo delle figure e delle competenze professionali che si rende possibile: per le persone la occupabilità, la flessibilità, la mobilità e lo sviluppo professionale; per le aziende e per le organizzazioni una costante e continua innovazione di processo, di prodotto, di sistemi gestionali ed operativi necessari al mantenimento e miglioramento della competitività.

NEGLI ULTIMI ANNI SI È ASSISTITO AD UNA MODIFICA PROFONDA DELLE OCCUPAZIONI, AD UNA TRASFORMAZIONE RADICALE DEI TRADIZIONALI RUOLI LAVORATIVI, AL NASCERE E SVILUPPO DI NUOVE COMPETENZE PROFESSIONALI.

Si è di fronte a continue trasformazioni, cambiamenti, innovazioni che rendono difficile e inadeguato fare riferimento a ruoli consolidati e stabili ed a modalità tradizionali di descrizione di figure professionali.

L'esigenza da cui muove la "descrizione delle figure professionali" è quella di:

- ♦ prefigurare modalità di lettura e di rappresentazione dei sistemi professionali che mettano al centro le competenze utili a migliorare ed innovare i processi di lavoro e di professionalizzazione;
- ♦ disporre di descrizioni di figure professionali che possano costituire riferimento per decisioni ed azioni in tema di politiche del lavoro e di programmazione formativa;
- ♦ promuovere l'adozione di un linguaggio comune tra i diversi attori sociali.

- *La descrizione delle figure professionali si colloca nel quadro di un progetto più generale finalizzato a costruire una “banca dati” di figure professionali rappresentativa degli ambiti lavorativi ed evolvente in rapporto ai cambiamenti delle competenze professionali.*

La Provincia Autonoma di Bolzano ha già realizzato iniziative in proposito, e la descrizione delle figure professionali si pone come ulteriore sviluppo delle azioni in corso.

Destinatari del progetto generale sono principalmente:

- ◆ *enti ed operatori del mercato del lavoro:* impegnati a sviluppare politiche attive del lavoro efficaci ed a elaborare informazioni pertinenti sulle tendenze della domanda/offerta di lavoro;
- ◆ *enti ed operatori della formazione professionale:* impegnati a sviluppare una programmazione formativa adeguata alle tendenze del mercato del lavoro ed a realizzare interventi finalizzati alla professionalizzazione e occupazione.

Oltre che dagli enti ed operatori della formazione professionale e del mercato del lavoro, gli elementi analitici e descrittivi elaborati potranno essere utilizzati da:

- ◆ *imprese e loro rappresentanze:* interessate a prefigurare l’evoluzione di sistemi e figure professionali su cui fondare interventi adeguati di sviluppo professionale delle risorse umane;
- ◆ *giovani, lavoratori e loro rappresentanze:* interessati a realizzare modalità efficaci di inserimento ed orientamento nel mercato del lavoro ed a sviluppare identità e patrimonio professionale.

2. CONTESTI LAVORATIVI

La selezione dei contesti lavorativi da considerare è stata fatta in rapporto alla finalità di incominciare a comporre e costruire una “banca dati” di figure professionali.

In tale prospettiva sono stati presi in considerazione:

- ◆ alcune tipiche funzioni aziendali che insieme ad altre (già descritte in precedenti lavori e/o da descrivere successivamente) possono comporre una rappresentazione complessiva del sistema azienda:
 - *Approvvigionamento e acquisiti*
 - *Amministrazione e controllo*
 - *Commerciale e vendite*

- ◆ un ambito lavorativo e professionale che per le innovazioni in corso e previste è in profonda trasformazione:
 - *Informatica gestionale*

- ◆ alcuni comparti che insieme ad altri (già considerati in precedenti lavori e/o da considerare successivamente) possono dare una rappresentazione delle principali situazioni produttive locali:
 - *Produzione alimentare*
 - *Agricoltura eco-compatibile*
 - *Tessile abbigliamento*

- ◆ alcuni comparti che non possono non essere presenti in una banca dati da costruire:
 - *Comparto bancario*
 - *Pubblica Amministrazione*

 - ◆ alcuni servizi tipici di una società evoluta:
 - *Servizi di formazione e per il lavoro*
 - *Servizi alla persona*

 - ◆ alcuni ambiti lavorativi emergenti per qualità professionale e quantità occupazionale:
 - *Comunicazione d'impresa e relazioni pubbliche*
 - *Cultura e spettacolo*
 - *Produzione multimediale*
 - *Difesa e salvaguardia del territorio*
-

3. AMBITI ED AREE PROFESSIONALI

Ciascuno dei contesti lavorativi considerati presenta al proprio interno ambiti e figure professionali molto differenziati ed eterogenei.

Per delimitare, precisare e connotare le situazioni professionali si è fatto riferimento al concetto e criterio di “area professionale”.

Per "area professionale" si è inteso:

- *insieme-gruppo-famiglia di figure professionali operanti a diversi livelli di professionalità e/o ambiti di specializzazione*
- *omogenee per processi lavorativi di riferimento e/o competenze professionali di base*

L’ “area professionale” non è solo un criterio ordinatore delle figure professionali.

Fa riferimento a sistemi professionali omogenei, e relativamente stabili, cui traggere analisi-valutazioni-interventi.

Può rappresentare per le persone l’area dell’identità e sviluppo professionale, che non varia pur cambiando occupazione, azienda, forma di rapporto di lavoro.

Sulla base del criterio dell’ “area professionale” sono stati identificati, per i contesti lavorativi considerati, gli “ambiti professionali” e i relativi “processi lavorativi” caratterizzanti:

- *gli “ambiti professionali” dei contesti lavorativi vengono delineati sinteticamente prima della descrizione delle figure professionali, dove si riportano anche alcuni riferimenti bibliografici recenti;*
- *in fase di descrizione delle singole figure professionali vengono riportati i “processi lavorativi” che costituiscono base di identificazione dell’ “area professionale” di riferimento.*



Schematicamente:

AREA PROFESSIONALE (di riferimento)
◆ ...(processo lavorativo)....
◆

Per “processo lavorativo” si è inteso: una sequenza di fasi/attività concepite, effettuate, controllate per la realizzazione di output finalizzati alla produzione ed erogazione di un prodotto/servizio.

Il processo è l'oggetto ove si esercita l'attività lavorativa, può coincidere con l'ambito di responsabilità e/o costituire l'ambito entro cui sono inseriti i ruoli reali agiti, e costituisce la base per identificare l'area professionale di riferimento.

4. FIGURE PROFESSIONALI CONSIDERATE

Per le finalità generali del progetto (costruire una “banca dati) le figure sono state individuate e scelte tra quelle ritenute tipiche e significative degli ambiti professionali di riferimento.

Di seguito si riporta l’elenco delle figure professionali considerate.

Approvvigionamento e acquisiti	<ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>Buyer</i> ◆ <i>Esperto approvvigionamento</i>
Amministrazione e controllo	<ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>Operatore contabile</i> ◆ <i>Tecnico contabilità generale</i> ◆ <i>Esperto di controllo di gestione</i>
Commerciale e vendite	<ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>Venditore</i> ◆ <i>Account</i> ◆ <i>Product Manager</i>
Informatica gestionale	<ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>Analista di sistemi</i> ◆ <i>Programmatore</i> ◆ <i>Operatore di help desk</i>
Produzione alimentare	<ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>Tecnico Controllo Qualità</i> ◆ <i>Tecnico produzione alimentare (lattiero-caseario)</i> ◆ <i>Tecnico produzione alimentare (carni)</i>
Agricoltura eco-compatibile	<ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>Tecnico di base</i> ◆ <i>Agricoltore</i> ◆ <i>Tecnico della qualità</i>
Tessile abbigliamento	<ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>Stilista</i> ◆ <i>Coordinatore di campionario</i> ◆ <i>Tecnico di produzione</i> ◆ <i>Progettista di tessuti</i>

Comparto bancario	<ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>Consulente privati</i> ◆ <i>Consulente imprese</i> ◆ <i>Product manager di home banking</i>
Pubblica Amministrazione	<ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>Addetto ai servizi di sportello</i> ◆ <i>Tecnico di progettazione e gestione verde pubblico</i> ◆ <i>Esperto di sviluppo territoriale</i>
Servizi di formazione e per il lavoro	<ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>Esperto di formazione</i> ◆ <i>Esperto domanda-offerta di lavoro</i> ◆ <i>Esperto di orientamento professionale</i> ◆ <i>Tutor d'aula</i> ◆ <i>Tutor formazione multimediale</i> ◆ <i>Manager della formazione</i>
Servizi alla persona	<ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>Mediatore culturale</i> ◆ <i>Gestore di palestre</i> ◆ <i>Manager imprese no-profit</i>
Comunicazione d'impresa e relazioni pubbliche	<ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>Esperto di comunicazione e relazioni esterne</i> ◆ <i>Operatore di Call Center</i>
Cultura e spettacolo	<ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>Manager della cultura e dello spettacolo</i> ◆ <i>Tecnico teatrale</i> ◆ <i>Manager dei beni culturali</i>
Prodotti multimediali	<ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>Multimedia Account</i> ◆ <i>Multimedia/Web designer</i> ◆ <i>Grafico Web</i> ◆ <i>Programmatore Internet</i> ◆ <i>Web Master</i>
Difesa e salvaguardia del territorio	<ul style="list-style-type: none"> ◆ <i>Manager del governo del territorio</i> ◆ <i>Manager esperto nella programmazione</i> ◆ <i>Esperto di progettazione</i> ◆ <i>Tecnico manutentore</i>



Le figure professionali possono presentare diversi gradi di professionalità.

Si è assunta una ipotesi di lavoro su tre “*livelli di professionalità*”:

- ◆ **1° liv. (*operatore-addetto*):** connotato da compiti esecutivi/competenze operative
- ◆ **2° liv. (*tecnico-analista*):** connotato da compiti tecnici/competenze specifiche
- ◆ **3° liv. (*esperto-manager*):** connotato da compiti professionali/ competenze specialistiche e/o da compiti manageriali/competenze gestionali



5. FIGURE E RUOLI LAVORATIVI

- Per *“figura professionale”* si è inteso:
 - ◆ *insieme di ruoli lavorativi*
 - ◆ *operanti su processi lavorativi simili*
 - ◆ *connotati da “competenze professionali” omogenee*

Così ruoli che agiscono su processi lavorativi simili e risultano essere caratterizzati da competenze della stessa natura sono raggruppati in una unica figura professionale.

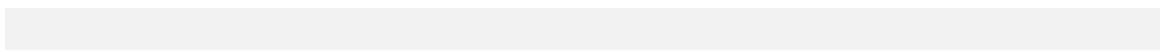
Si evita, in tal modo, il rischio di rincorrere i singoli e numerosi ruoli lavorativi che sono continuamente ridesignati e mutevoli in funzione delle trasformazioni del lavoro e dell’evoluzione delle competenze professionali.

La “figura professionale” viene a rappresentare un ruolo professionale “idealtipo” che può estrinsecarsi in diversi ruoli lavorativi reali.

- *In fase di descrizione si riportano i principali ruoli lavorativi riferiti-riferibili alla figura professionale.*

Schematicamente:

RUOLI LAVORATIVI (riferiti-riferibili alla figura professionale)
<ul style="list-style-type: none">•(denominazione ruolo)....••





6. COMPITI PRINCIPALI

Componente fondamentale delle figure sono i “compiti ” lavorativi (da altri denominati “attività” o “responsabilità” o “prestazioni”).

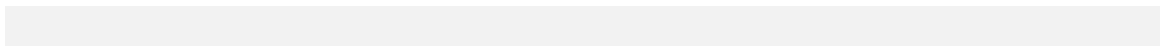
- I “*compiti principali*” sono le attività-decisioni prevalenti e/o rilevanti, e riflettono i relativi risultati e responsabilità attesi.

Schematicamente:

COMPITI PRINCIPALI
▪
▪
▪
▪

Ai fini identificativi-descrittivi si è fatto riferimento ai seguenti tipi di compiti:

- *compiti di "trasformazione"*: finalizzati alla realizzazione operativa dei processi di riferimento;
- *compiti di "coordinamento e controllo"*: finalizzati a controllare-regolare il processo e ad assicurare integrazione tra attività-processi diversi;
- *compiti di "mantenimento-innovazione"*: finalizzati a ripristinare-adeguare-sviluppare prodotti/servizi-metodologie-risorse.



7. COMPETENZE PROFESSIONALI

Le “competenze professionali” costituiscono l’altra fondamentale componente della figura professionale.

Il tema delle competenze professionali negli ultimi anni è stato ed è tuttora al centro di un vasto dibattito teorico e metodologico.

Vengono date diverse definizioni, diversi sono anche i significati che vengono attribuiti agli stessi termini usati.

Si fa riferimento a differenti approcci che tendono ad evidenziare e ad enfatizzare alcuni aspetti piuttosto che altri.

- **Per “competenze professionali” si è inteso l’insieme integrato di conoscenze-capacità-atteggiamenti ritenuti necessari per esercitare adeguatamente e responsabilmente ruoli lavorativi riferiti-riferibili alla figura professionale.**

Schematicamente:

COMPETENZE PROFESSIONALI	
◆
◆
◆
◆

Ai fini identificativi-descrittivi delle competenze si è fatto riferimento alle dimensioni “conoscenze” -“capacità” -“atteggiamenti” articolate in maniera da consentire di cogliere i diversi e più significativi aspetti.

Più specificatamente si è fatto riferimento a:

- **“conoscenze”**: relative alle discipline scientifiche, alle tecniche ed ai saperi organizzativi di riferimento dell’attività professionale.

Conoscenze articolate in:

- ◆ *conoscenze “teoriche”*: relative alle aree e contenuti disciplinari così come sono normalmente codificati.

Possono riguardare discipline quali, ad esempio: fisica, chimica, merceologia, economia, psicologia, diritto, marketing, informatica, ecc.

- ◆ *conoscenze “tecniche”*: relative alle metodologie, tecniche e modalità di esercizio dell’attività professionale.

Possono riguardare: metodologie specifiche di lavorazione, procedure gestionali e operative, programmi applicativi di trattamento delle informazioni, uso di supporti strumentali, materiali e documenti utilizzati, ecc.

Tra le conoscenze tecniche è inserita anche la conoscenza di lingue straniere.

- ◆ *conoscenze “organizzative”*: relative al contesto organizzativo entro cui si realizza l’attività professionale.

Possono riguardare: organizzazione aziendale, sistemi di gestione, mercati di riferimento, prodotti e/o servizi, norme e standard di riferimento, ecc.

- **“capacità”**: relative ai processi cognitivi e relazionali che consentono di produrre un comportamento professionale ed una prestazione lavorativa.

Capacità articolate in:

- ◆ *capacità “cognitive”*: relative ai processi elaborativi, decisionali e attuativi.

Possono riguardare: acquisizione ed elaborazione delle informazioni, analisi e diagnosi dei problemi (problem setting), assunzione e soluzione dei problemi (problem solving), presa di decisione, modalità di apprendimento, ecc.

- ◆ *capacità “relazionali”*: relative alla gestione delle relazioni professionali nell’ambito del sistema di rapporti entro cui si esplica l’attività

Possono riguardare aspetti relativi a: comunicare, lavorare in gruppo, negoziare, cooperare, motivare, ecc.

- ◆ **“atteggiamenti”**: relativi ai comportamenti professionali
Possono riguardare: aspetti relativi a: orientamento al risultato, motivazioni al lavoro, identità professionale, ecc.
Tra gli atteggiamenti possono essere inserite anche caratteristiche personali e valoriali: disponibilità, affidabilità, autostima, valori, ecc.

Si è cercato inoltre di tener conto della seguente distinzione di competenze:

- **competenze “specifiche”**: relative a conoscenze/capacità/atteggiamenti connotativi della figura professionale;
- **competenze “trasversali”**: relative a conoscenze/capacità/atteggiamenti comuni a figure professionali operanti in ambiti professionali diversi.

In fase di descrizione *le competenze ritenute “trasversali” vengono “asteriscate - *”*



8. ASPETTI ISTITUZIONALI

Una componente connotativa delle figure professionali è data dagli “aspetti istituzionali”

➤ *Gli “aspetti istituzionali” sono le caratteristiche relative alle condizioni e/o modalità previste di inserimento, sviluppo, riconoscimento professionale.*

Ai fini identificativi-descrittivi si è fatto riferimento ad aspetti relativi a:

- *formazione scolastica-corsi professionali*
- *esperienza-percorsi professionali*
- *sviluppo professionale-iter di carriera*
- *associazioni professionali di riferimento*

Schematicamente:

ASPETTI ISTITUZIONALI (modalità di inserimento-sviluppo professionale)	
Formazione scolastica Corsi professionali	<ul style="list-style-type: none">▪▪
Esperienza Percorsi professionali	<ul style="list-style-type: none">▪▪
Sviluppo professionale Iter di carriera	<ul style="list-style-type: none">▪▪
Associazioni professionali di riferimento	<ul style="list-style-type: none">▪