

8. VOGLIAMO FARE DEL **DIGITALE** UNA DELLE NOSTRE COMPETENZE CHIAVE. Le professioni devono cogliere al meglio le opportunità della tecnologia e del digitale ed accompagnarne l'evoluzione coerentemente ai propri bisogni e specificità al fine sia di massimizzare i benefici per i clienti che di ridurre al minimo gli impatti economicamente distruttivi della gratuità, della iper-velocità, della disintermediazione, della superficializzazione ed anonimizzazione dei servizi.
9. VOGLIAMO ADOTTARE **NUOVI MODELLI ORGANIZZATIVI E DI EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI PIÙ COERENTI CON LE TRASFORMAZIONI IN ATTO**. La rivoluzione digitale apre straordinarie possibilità sia organizzative che erogative. Facilitare l'interazione fra il professionista e il cliente, la strutturazione di un'organizzazione di persone in modo stabile senza richiedere la compresenza in uno stesso luogo, la collaborazione con altri professionisti per favorire una risposta multidisciplinare ai problemi della clientela e l'accesso, per persone ed imprese, a servizi professionali di alto livello sono esempi di queste possibilità. Tali dinamiche contribuiscono a far evolvere l'identikit, le competenze e gli strumenti del professionista (sempre più) utente di digitale.

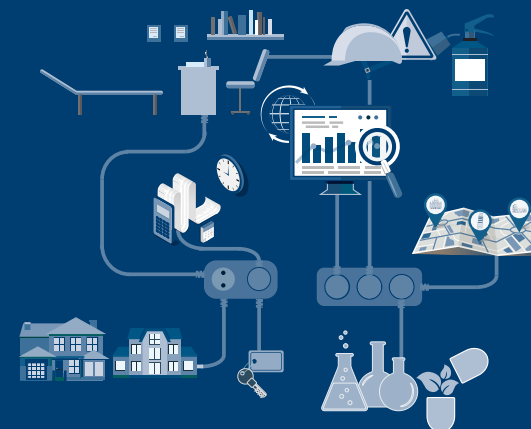
## COSA CHIEDIAMO CHE VENGA FATTO:

10. CHE CAMBI LA MENTALITÀ E L'APPROCCIO CON CUI SI CONSIDERANO I PROFESSIONISTI E I LAVORATORI AUTONOMI, PER CREARE REGOLE DEL GIOCO E POLITICHE DI INCENTIVAZIONE A "MISURA DI PROFESSIONISTA". Il concetto di professionalità e libera professione deve essere esteso e adattato al contesto contemporaneo sostenendo le nuove professioni emergenti, lo sviluppo di capitale umano qualificato, riconoscendo la "dimensione imprenditoriale" delle professioni (indispensabile per operare sul mercato) e promuovendo un welfare a misura di professionista che consenta la libertà di scegliere questa forma di occupazione e di mantenerla nel tempo.



## MANIFESTO PER LA COMPETITIVITÀ DEI PROFESSIONISTI NELL'ECONOMIA DEI SERVIZI.

I PROFESSIONISTI PROTAGONISTI PER LA CRESCITA DEL PAESE.



12 OTTOBRE 2016

Il Manifesto riassume in 10 punti qualificanti i valori che sono alla base dell'attività di Confcommercio Professioni, nella consapevolezza che è importante un cambiamento culturale nel contesto socio economico che punta sulla competitività dei professionisti nell'economia dei servizi.

## LE SFIDE DEL FUTURO CHE DOBBIAMO AFFRONTARE

1. **EVOLVONO I BISOGNI DEI CONSUMATORI, CHE CHIEDONO SERVIZI PROFESSIONALI PIÙ SOFISTICATI, PIÙ INTEGRATI, PIÙ PERSONALIZZATI, PIÙ ACCESSIBILI ... ED A COSTI PIÙ CONTENUTI.** La complessità delle problematiche che – individui ed imprese – si trovano a dover affrontare nella quotidianità, la molteplicità di competenze spesso indispensabili per la loro risoluzione così come la crescente esigenza di differenziazione aumentano, da un lato, la richiesta di servizi professionali integrati e personalizzati. Dall'altro, la riduzione delle risorse disponibili, la maggiore disponibilità di informazioni consentita dal digitale e l'emersione di nuovi modi con cui identificare e scegliere il professionista richiedono un ripensamento del modo in cui presentare, realizzare ed erogare il servizio per renderlo più accessibile e sostenibile.
2. **SI DIFFONDONO NUOVE TECNOLOGIE E NUOVI DOMINI DI CONOSCENZA CHE CAMBIANO LA NATURA STESSA DELLA PRESTAZIONE.** Il potere trasformativo della tecnologia, se opportunamente colto ed indirizzato ai bisogni, specificità ed alla valorizzazione dell'esperienza del professionista, può essere una grande opportunità. Rafforzare la relazione con i clienti, le possibilità di collaborazione tra professionisti, raggiungere nuovi mercati, aumentare la qualità del servizio erogato e la sua efficienza ampliando l'accesso all'esperienza del professionista ad una domanda latente ad oggi insoddisfatta sono solo alcune delle opportunità che tecnologia e digitale possono offrire. Cogliarle richiederà al professionista flessibilità, coinvolgimento e disponibilità a sviluppare nuove competenze oltre il perimetro del proprio dominio specialistico e imparare l'uso di nuovi strumenti.
3. **MUTA IL CONTESTO COMPETITIVO ED EMERGONO NUOVE FORME DI CONCORRENZA SPESSO SLEALE.** Oltre alla tradizionale e sana concorrenza di settore, due nuove forme stanno emergendo: dal basso - con attori spesso improvvisati e senza nessun processo di certificazione. Dall'alto - e grazie alla rivoluzione digitale - importanti realtà economiche creano nuove tipologie di servizio sia spingendo al massimo il livello di automazione sia costruendo nuovi modelli di business, come ad esempio quello "a piattaforma", che impattano sugli elementi essenziali della professione: la conoscenza e la relazione tra professionista e cliente. Tali nuovi modelli, se non costruiti anche partendo dai bisogni e dalle specificità delle professioni, rischiano di mettere in discussione non solo il ruolo del professionista ma anche la qualità del servizio erogato.

## VOGLIAMO RIPRENDERCI IL RUOLO CHE CI SPETTA...

4. **IL PROFESSIONISTA VIVE DI COMPETENZE E ABILITÀ ED È QUINDI ATTORE PRIMARIO NELLA NASCENTE SOCIETÀ POST-INDUSTRIALE DELLA CONOSCENZA.** Il possesso di conoscenza, esperienze ed abilità - rigenerate grazie ad un costante investimento in formazione - la capacità di utilizzare il dato, la preoccupazione per il benessere del cliente più che per il proprio ritorno individuale e l'autonomia di giudizio caratterizzano l'era della conoscenza e rendono il professionista attore indispensabile per aiutare persone ed imprese ad affrontare problematiche nella loro crescente complessità e novità. Etica ed autonomia di giudizio, rafforzate da competenza ed esperienza, sono anche l'unico antidoto verso lo strapotere crescente di macchine ed algoritmi che tendono a omogeneizzare e standardizzare comportamenti e giudizi, riducendo le diversità ed eliminando le singolarità.
5. **IL PROFESSIONISTA È LA RISPOSTA NATURALE AI PROCESSI DI DESTRUTTURAZIONE DELLE AZIENDE E DI IPER-PERSONALIZZAZIONE DEI CONSUMI CHE STANNO CARATTERIZZANDO IL XXI SECOLO.** Le esigenze di flessibilità, controllo dei costi ed accesso a competenze specialistiche sempre più articolate, differenziate ed aggiornate contribuiscono a ridefinire gli elementi competitivi dell'azienda del XXI secolo e ribadiscono il ruolo centrale del professionista come nodo di un'organizzazione sempre più a rete. Al tempo stesso il professionista - per la sua capacità di unire competenze e relazioni - è in grado di rispondere, con prodotti e servizi su misura, ad una crescente esigenza di significato e personalizzazione da parte degli individui.
6. **IL PROFESSIONISTA HA UN RUOLO CENTRALE NELLA TENUTA E NELLO SVILUPPO OCCUPAZIONALE DELLA FUTURA ECONOMIA, BASATA SEMPRE DI PIÙ SUI SERVIZI.** Il crescente peso dei servizi così come il ruolo e valore delle competenze (si parla di "società della conoscenza") hanno accompagnato l'espansione del mondo professionale. Le libere professioni hanno una rilevanza crescente in tutta Europa e contribuiscono alla generazione di valore, crescita ed occupazione rivestendo una funzione economica e sociale che va ben oltre la mera rappresentazione quantitativa per il loro contributo al miglioramento della qualità della vita, sicurezza, coesione sociale, competitività delle imprese, conservazione delle infrastrutture e del patrimonio culturale.

## ...E RAFFORZARE LE NOSTRE CAPACITÀ DI OPERARE

7. **VOGLIAMO BASARE IL NOSTRO LAVORO SU UNA REPUTAZIONE MISURABILE E TRACCIABILE.** Solo una piena trasparenza verso i clienti è garanzia di equità e responsabilità nell'erogazione delle prestazioni e vanno pertanto promosse forme di certificazione intesa come possibilità di distinguere, anche nel momento in cui si immettono informazioni sulla rete, tra persone qualificate con garanzia di etica e deontologia e i non professionisti.