



G3 Web Skills Profiles Generation 3 European ICT Professional Profiles

Documento introduttivo e profilo Community Manager

vers. 1.0 2012-09-13

responsabili

Roberto Scano: presidente IWA Italy

Pasquale Popolizio: coordinatore Gruppo Web Skills Profiles, vice presidente IWA Italy

<http://www.skillprofiles.eu>

editor

Pasquale Popolizio, Roberto Castaldo, Massimiliano Navacchia, Simone Onofri, Roberto Scano, Giancarlo Sciascia, Manuela Vecchio

contenuti

Generalità

Obiettivo: dalla Generazione 2 alla Generazione 3 dei profili europei

Template per la costruzione dei nuovi profili

Il profilo del Community Manager

Appendici

- elenco dei 17 profili già esistenti del Web Skills Profiles
- alcuni riferimenti da European e-Competence Framework 2.0
- componenti della task force

Generalità

Il punto di riferimento delle attività di sviluppo è il documento European ICT Professional Profiles (CWA 16458:2012), pubblicato dal CEN nel maggio del 2012.

<ftp://ftp.cen.eu/CEN/Sectors/List/ICT/CWAs/CWA%2016458.pdf>

In tale documento vengono specificati 23 profili ICT europei.

Così come a pag. 4 di tale documento, i profili ICT, combinati con le e-competence derivanti dall'e-Competence Framework

http://www.ecompetences.eu/site/objects/download/6059_EUeCF2.0CWAPartIIT.pdf

http://www.ecompetences.eu/site/objects/download/6058_eCF20userguideCWAPartIIIT.pdf

forniscono l'elemento di partenza per lo sviluppo di profili personalizzati che possono essere sviluppati da operatori europei del settore ICT in contesti specifici e con alti livelli di granularità.

Nella figura 1, che segue, l'albero genealogico dei profili europei ICT, con l'evidenziazione dei profili della Generazione 1 e quelli della Generazione 2 come riferimento comune Europeo.

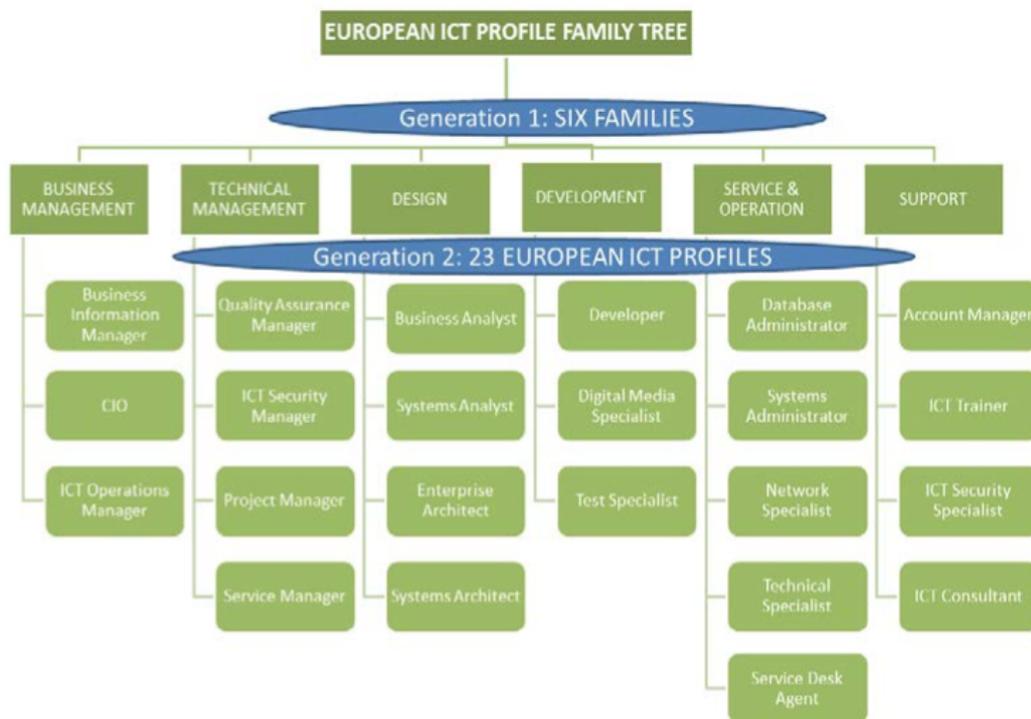


Figura 1. Albero dei profili professionali ICT Europei definiti dal CEN

E' necessario sempre tenere presente che i Profili Europei ICT e e-Competence sono concetti complementari che possono supportare in modo significativo lo sviluppo e la gestione di una comunità professionale di livello mondiale ICT in Europa.

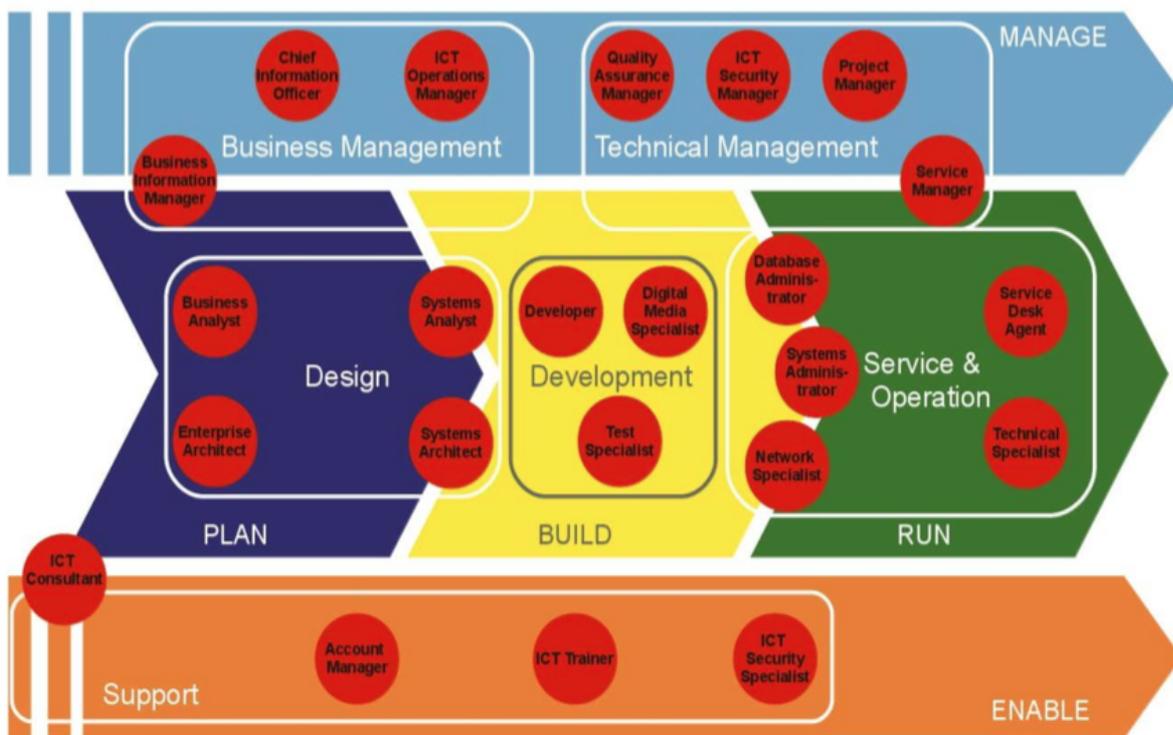


Figura 2

Nella figura 2 sopra, sono evidenziati i Profili Europei ICT strutturati in sei famiglie e posizionati all'interno dell'ICT Business Process (e-CF Dimension 1).

Si individuano subito 5 aree:

PLAN (PIANIFICARE) - BUILD (REALIZZARE) - RUN (ESEGUIRE) - ENABLE (ABILITARE) - MANAGE (GESTIRE) che sono molto simili, concettualmente, alle 4 macroaree previste dal primo documento stable versione del luglio 2010 sui profili professionali del Web del Gruppo Web Skills Profiles (Ideazione, Progettazione, Marketing e Realizzazione)

http://www.skillprofiles.eu/stable/profili_professionali_web_stable.pdf

Di seguito, invece, figura 3, l'insieme dell'e-Competence Framework (versione 2), che fornisce la base della costruzione, in termini di e-competence, dei profili stessi.

Dimensione 1 5 aree e-CF	Dimensione 2 36 e-Competences identificate	Dimensione 3 – Livelli di Capacità livelli da e-1 a e-5, collegati ai livelli EQF 3-8				
		e-1	e-2	e-3	e-4	e-5
A. PLAN (PIANIFICARE)						
	A.1. Allineamento Strategie SI e di Business					
	A.2. Gestione dei Livelli di Servizio					
	A.3. Sviluppo del Business Plan					
	A.4. Pianificazione di Prodotto o di Progetto					
	A.5. Progettazione di Architetture					
	A.6. Progettazione di Applicazioni					
	A.7. Osservatorio Tecnologico					
	A.8. Sviluppo Sostenibile					
B. REALIZZARE (BUILD)						
	B.1. Progettazione e Sviluppo					
	B.2. Integrazione dei sistemi					
	B.3. Testing					
	B.4. Diffusione della soluzione					
	B.5. Produzione della documentazione					
C. ESEGUIRE (RUN)						
	C.1. Supporto dell'utente					
	C.2. Supporto al cambiamento					
	C.3. Erogazione del servizio					
	C.4. Gestione del problema					
D. ABILITARE (ENABLE)						
	D.1. Sviluppo della Strategia della Sicurezza Informatica					
	D.2. Sviluppo della Strategia della Qualità ICT					
	D.3. Istruzione e Formazione					
	D.4. Acquisti					
	D.5. Sviluppo dell'Offerta					
	D.6. Gestione del Canale di Vendita					
	D.7. Gestione delle Vendite					
	D.8. Gestione del Contratto					
	D.9 Sviluppo del Personale					
	D.10 Gestione dell'Informazione e della Conoscenza					
E. GESTIRE (MANAGE)						
	E.1. Formulazione delle Previsioni					
	E.2. Gestione del Progetto e del Portfolio					
	E.3. Gestione del Rischio					
	E.4. Gestione della Relazione					
	E.5. Miglioramento del Processo					
	E.6. Gestione della Qualità ICT					
	E.7. Gestione del Cambiamento del Business					
	E.8. Gestione della Sicurezza dell'Informazione					
	E.9. IT Governance					

Figura 3

In dettaglio, i **23 Profili Europei ICT** sono i seguenti

Account Manager
Business Analyst
Business Information Manager
Chief Information Officer
Database Administrator
Developer
Digital Media Specialist
Enterprise Architect
ICT Consultant
ICT Operations Manager
ICT Security Manager
ICT Security Specialist
ICT Trainer
Network Specialist
Project Manager
Quality Assurance Manager
Service Desk Agent
Service Manager
Systems Administrator
Systems Analyst
Systems Architect
Technical Specialist
Test Specialist

Per le fonti delle figure e maggiori dettagli sull'e-Competence Framework (versione 2.0)

http://www.ecompetences.eu/site/objects/download/6059_EUeCF2.0CWAPartIIT.pdf

http://www.ecompetences.eu/site/objects/download/6058_eCF20userguideCWAPartIIIT.pdf

Obiettivo: dalla Generazione 2 alla Generazione 3 dei profili europei

Dai 23 Profili Europei ICT è auspicabile la derivazione di altri profili, di terza generazione, che siano maggiormente aderenti ai bisogni delle organizzazioni.

Il Gruppo Web Skills Profiles intende quindi realizzare i profili di Generation 3, derivanti dai Profili Europei ICT di Generation 2 e che siano maggiormente aderenti al settore del Web.

Il documento European ICT Professional Profiles (CWA 16458:2012), pubblicato dal CEN nel maggio del 2012

<ftp://ftp.cen.eu/CEN/Sectors/List/ICT/CWAs/CWA%2016458.pdf>

fornisce un utile template per adattare i profili esistenti e costruire quelli di terza generazione.

Alcuni suggerimenti rilevanti presenti sul documento, al fine di costruire i profili:

1. Selezionare il/i profilo/i ICT che meglio si adatta/no (uno/parte di uno/più di uno)
2. Adattare (Titolo/ Riepilogo/Missione)
3. Mantenere o Aggiungere (Deliverable/Attività/Competenze /allineare i livelli di competenza)
4. Applicare l'uso appropriato di acronimi, IS e ICT
5. Aggiungere elementi mancanti in base alle proprie esigenze organizzative, ad esempio esperienze (strumenti, metodi)/attitudini (essenziale)/qualifiche/certificazioni/accreditamenti/linea di riporto)

Per poter sviluppare un nuovo profilo è necessario utilizzare il template messo a disposizione dal documento European ICT Professional Profiles (CWA 16458:2012)

Template per la costruzione dei nuovi profili

(dopo ogni item vengono descritti i suggerimenti per la compilazione - in **rosso** gli item espressamente previsti per la terza generazione dei profili)

Nome Profilo

riutilizzare o ridefinire (dai Profili Europei ICT)

dare un nome comunemente usato

Verificare prima che ci sia una forte distinzione fra il nuovo profilo proposto e quelli della seconda generazione. Se non vi è distinzione, usare un nome esistente e modificare resto del profilo. Se è significativamente diverso creare un nuovo nome che non sia in contrasto o che si sovrapponga con gli attuali

Riepilogo

adattare (dai Profili Europei ICT)

indica lo scopo principale del profilo.

Presentare una breve, concisa comprensione del nuovo profilo. Dovrebbe essere comprensibile da parte di professionisti ICT, responsabili ICT, personale delle risorse umane e istituti di istruzione e formazione. La struttura dovrebbe consistere in una breve frase (fino a circa 15 parole). Non si deve ripetere l'intero nome del profilo ICT. Esso dovrebbe fornire una dichiarazione dell'attività principale del suo lavoro.

NOTA: Assicurarsi che la dichiarazione sia discriminante per gli altri profili.

Missione

adattare (dai Profili Europei ICT)

descrive la logica del profilo.

Lo scopo è quello di precisare il ruolo di lavoro designato così come definito nel profilo ICT.

Dovrebbe fornire il contesto delle prestazioni del lavoro all'interno di una struttura organizzativa.

I seguenti verbi possono essere utilizzati nella descrizione o almeno per strutturare il pensiero su come esprimere la missione: Garantisce, Assicura, Contribuisce

Documentazione

tenere o aggiungere (dai Profili Europei ICT)

descrive i profili e spiega pertinenza anche con la prospettiva di un punto di vista non-ICT

Aggiungere anche la dimensione della responsabilità secondo il modello RACI. Selezionare solo la più importante documentazione, che aiuti a illustrare il profilo ICT, e non più di 6 in totale (A, R, C insieme, non tutti e tre gli aspetti devono essere necessariamente coperti)

NOTA: Un controllo incrociato può essere utile per garantire che le documentazioni non si sovrappongano. Inoltre può aiutare a identificare l'esistenza di un profilo esistente che potrebbe essere utilizzato, piuttosto che crearne uno nuovo.

Responsabile (A)

Referente (B)

Collaboratore (C)

Compiti principali

tenere o aggiungere (dai Profili Europei ICT)

un elenco di tipici compiti eseguiti dal profilo

Un compito è un'azione intrapresa per raggiungere un risultato in un contesto ampiamente definito. Compiti possono essere associati con scadenze, risorse, obiettivi, specifiche e/o ai risultati attesi, ma questo dipende dal contesto del compito e possono essere omessi; in ogni caso l'azione deve essere sempre descritta.

Un compito è definito da una breve descrizione utilizzando un verbo e l'obiettivo o scopo dell'azione. Elencarne non più di dieci. Ogni compito dovrebbe contribuire a definire un profilo.

Competenze e-CF

tenere o aggiungere (dai Profili Europei ICT)

un elenco di competenze necessarie (dalla e-CF) per compiere la missione

L'assegnazione del livello è importante. Può essere (di solito) o 1 (massimo) 2 livelli.

Deve includere da 1 a 5 competenze.

Criteri di selezione: Una competenza è una conseguenza della definizione del profilo e aiuta a separare i profili uno dall'altro

Skills/conoscenze

un elenco delle necessarie skills e conoscenze

Alcuni esempi sono forniti nella Dimension 4 dell'European Competence Framework.

Indicatori di performance (KPI)

riprendere dall'area KPI

Devono relazionarsi alle documentazioni al fine di misurarle

Le aree di KPI sono fornite in tutti i 23 profili ICT riflettendo punto di vista a lungo termine delle buone prestazioni del ruolo. Le aree KPI danno una fonte di ispirazione per consentire lo sviluppo di specifici KPI per la descrizione delle mansioni specifiche. Tali misurazioni KPI possono essere anche orientate a breve termine.

Per facilitare la definizione di KPI, nella tabella 9 per ciascuna area KPI vengono forniti esempi specifici KPI come possibili esempi opzionali e non esaustiva. Il significato del KPI deve essere identificato in ogni contesto con le seguenti regole:

- Utilizzare gli esempi di KPI che sono strettamente collegati al dominio del profilo
- Utilizzare gli esempi di KPI che sono strettamente collegati all'area del KPI
- Utilizzare gli esempi di KPI che ispirano un modo semplice per misurarli (cattivi esempi: la facilità nella navigazione, la soddisfazione degli utenti)

Qualifiche/certificazioni

Attitudini (non ICT)

indicare fino a 5 attitudini

Relazioni/linee di riporto

riporta a ..., interagisce con...

Nella scrittura dei nuovi profili bisogna tener conto anche della già esistente mappatura per evitare eventuali conflitti (rif. pag. 75 del documento European ICT Professional Profiles (CWA 16458:2012), pubblicato dal CEN nel maggio del 2012.

<ftp://ftp.cen.eu/CEN/Sectors/List/ICT/CWAs/CWA%2016458.pdf>)

**European ICT Professional Profiles
(Generation 2)**

Project Manager

Account Manager

Digital Media Specialist

Digital Media Specialist

Digital Media Specialist and/ or Developer

Digital Media Specialist

Database Administrator

Systems Administrator

**IWA Professional Profiles for the Web
(Generation 3)**

Web Project Manager

Account

User Experience Designer

Search Engine Optimizer

Front-End Web Developer

Web Content Manager

DB Administrator

Web Server Administrator

Di seguito, due esempi di profili già esistenti

Project Manager

Profile title	PROJECT MANAGER (15)		
Summary statement	Manages projects to achieve optimal performance conforming to original specifications.		
Mission	Defines, implements and manages projects from conception to final delivery. Responsible for achieving optimal results, conforming to standards for quality, safety and sustainability and complying with defined scope, performance, costs, and schedule.		
Deliverables	Accountable	Responsible	Contributor
	<ul style="list-style-type: none"> Project Plan Validated solution 	<ul style="list-style-type: none"> Solution documentation 	<ul style="list-style-type: none"> Quality Plan Integrated Solution
Main task/s	<ul style="list-style-type: none"> Organize, coordinate and lead the project team Supervise project progress Coordinate, record and ensure quality compliance Circulate and distribute information from the project owner Implement the new application or service Plan maintenance and user support Ensure specification compliance Comply with budgets and delivery times Update the project according to changing circumstances 		
e-competences (from e-CF)	A.4. Product or Project Planning	Level 4	
	E.2. Project and Portfolio Management	Level 4	
	E.3. Risk Management	Level 3	
	E.4. Relationship Management	Level 3	
	E.7. Business Change Management	Level 3	
KPI area	Project scope achievement		

Systems Administrator

Profile title	SYSTEMS ADMINSTRATOR (19)		
Summary statement	Administers ICT System components to meet service requirements.		
Mission	Installs software, configures and upgrades ICT systems. Administers day-to-day operations to satisfy continuity of service, recovery, security and performance needs.		
Deliverables	Accountable	Responsible	Contributor
		<ul style="list-style-type: none"> Solution in Operation 	<ul style="list-style-type: none"> Solved Incident
Main task/s	<ul style="list-style-type: none"> Investigate, diagnose and solve system related problems Install and upgrades software Schedule installation work, liaising with all concerned to ensure that installation priorities are met and disruption to the organization is minimized. Diagnose and solve problems and faults occurring in the operation of hardware and software Comply with organization procedures to ensure integrity of the system 		
e-competences (from e-CF)	B.2. Systems Integration	Level 2	
	B.3. Testing	Level 2	
	C.1. User Support	Level 2-3	
	C.4. Problem Management	Level 2	
	E.8. Information Security Management	Level 2	
KPI area	Systems in operation		

Il profilo del Community Manager

Riepilogo

Figura professionale rientrante nel settore Marketing & Comunicazione digitale. Si occupa di gestire comunità virtuali e può lavorare come free-lance, per agenzie specializzate di Web marketing o all'interno di un'organizzazione. In quest'ultimo caso, nel linguaggio anglosassone, viene spesso utilizzato anche il termine *Internal Community Manager*.

Missione

Il Community Manager crea e/o contribuisce a potenziare le relazioni tra i membri di una comunità virtuale e tra questa ed il committente/organizzazione, attraverso una comunicazione efficace all'interno del gruppo; in particolare, promuove, controlla, analizza e valuta le conversazioni che si svolgono sulle varie risorse Web (siti Web, blog, social network). Inoltre, costruisce e gestisce la relazione con gli stakeholders online.

Documentazione prodotta

Responsabile (Accountable)

- Individuare nuovi argomenti per rendere attiva la comunità.

Referente (Responsible)

- Valutare gli argomenti di tendenza, le criticità e le opportunità.

Collaboratore (contributor)

- Coinvolgere gli utenti
- Gestire le conversazioni online

Compiti principali

- Controllare, valutare e gestire le conversazioni online, intervenendo sempre con linguaggio appropriato e adeguato al media utilizzato.
- Promuovere nuovi argomenti di conversazione/relazione.
- Stimolare il produttivo coinvolgimento di utenti e stakeholders.
- Assumere un ruolo di rappresentanza istituzionale all'interno della community.
- Mantenersi aggiornato sugli strumenti di social media emergenti, sulle best-practice e su come le organizzazioni li utilizzano.
- Valutare il sentiment online.
- Realizzare report periodici.

Competenze e-CF

- **B.1 Progettazione e sviluppo:** Livello 2, 3.
- **C.1 Supporto dell'utente:** Livello 2, 3.
- **E.4 Gestione delle relazioni:** Livello 2.

Capacità, competenze e attitudini personali

Relazionali e Organizzative

- Gestione di gruppi virtuali.
- Ascolto attivo ed empatia.
- Gestione delle situazioni conflittuali/Autocontrollo e gestione dello stress.
- Orientamento all'utente/cliente.
- Problem solving.

Linguistiche

- Buona conoscenza della lingua inglese parlata e scritta - livello minimo B2 QCER.
- Buona conoscenza del linguaggio di Internet comunemente utilizzato dagli utenti (es. slang, acronimi...).

Tecniche

- Marketing non convenzionale.
- Organizzazione di eventi on-line (es. Chat, Webcast...).
- Scrittura tecnica/Reporting.
- Gestione del diritto d'autore in Rete.
- Accessibilità web.
- Marketing e Relazioni Pubbliche.
- Promozione off-line per il Web.
- Organizzazione di eventi off-line (es. Raduni, Camp...).

Informatiche

- Markup e Fogli di stile (es. XHTML, HTML e CSS).
- Strumenti di pubblicazione per il Web (es. CMS, Blog, Editor).
- Utilizzo dei principali Social Network.

Indicatori di performance (KPI)

- Coinvolgimento degli utenti (audience engagement).
- Misurazione dell'impatto dei sostenitori (advocacy impact).
- Misurazione della soddisfazione degli utenti (satisfaction score).
- Misurazione degli argomenti di tendenza (topic trends).

Qualifiche e certificazioni

Sono le qualifiche e le certificazioni consigliate, non necessarie per lo svolgimento delle attività correlate al profilo.

- Master/Corsi di formazione specifici sulle caratteristiche della comunicazione nel Web e/o la gestione di comunità online.
- Diploma di Laurea in: Scienze e tecnologie della Comunicazione, Comunicazione pubblica e d'impresa, Giornalismo.

Relazioni e linee di riporto

- Web Project Manager
- Account
- Market Research Analyst
- Search Engine Marketer
- Advertising Manager
- Web Content Manager
- Digital Strategic Planner

Appendice

- elenco dei 17 profili già esistenti del Web Skills Profiles

L'elenco dei 17 profili definiti dal documento pubblicato nel luglio del 2010

Web Project Manager

Account

Market Research Analyst

User Experience Designer

Functional Analyst

Db Administrator

Search Engine Optimizator (SEO)

Search Engine Marketer

Community Manager

Advertising Manager

Front-end Web Developer

Server Side Web Developer

Web Content Manager

Web Content Editor

Web Server Administrator

Creative Information Architect

Digital Strategic Planner

Alcuni riferimenti ripresi da European e-Competence Framework 2.0 – User Guide CWA Part II September 2010 - Linee guida utente per l'applicazione dell' European e-Competence Framework 2.0

Il focus e gli scopi dello European e-Competence Framework

Lo European e-Competence Framework (e-CF) è un modello di riferimento delle competenze ICT che può essere utilizzato e compreso da società utenti e fornitrici, dal settore pubblico, dalle parti sociali e dalle istituzioni di formazione in Europa.

Il framework fornisce uno strumento internazionale per:

- I professionisti e manager ICT, con linee guida chiare per il loro sviluppo professionale
- I manager HR, consentendo l'anticipazione e la pianificazione del fabbisogno di competenze
- Istruzione e Formazione, consentendo una pianificazione efficace e la progettazione di curricula ICT
- Professionisti che operano nell'area della ricerca di mercato e della strategia, fornendo un chiaro riferimento, concordato a livello europeo, per la valutazione e l'anticipazione degli skill e delle competenze ICT necessarie in un'ottica di lungo periodo

Lo European e-Competence Framework è focalizzato sulle competenze richieste per:

- sviluppare, esercitare e gestire progetti e processi ICT
- sfruttare al meglio l'uso dell'ICT
- prendere decisioni, sviluppare strategie e
- prevedere nuovi scenari

Lo European e-Competence Framework è stato prodotto dal punto di vista dell'imprenditore al servizio delle esigenze della comunità europea dei professionisti e manager ICT. E' un framework di competenze basato sulla seguente definizione.

La competenza è un'abilità dimostrata di applicare conoscenza, skill ed attitudini per raggiungere risultati osservabili.

Inoltre:

L'e-CF è una risposta al bisogno di traduzione delle competenze ICT attraverso i confini nazionali dell'Europa

- Fornisce una struttura che può essere utilizzata da paesi che non hanno un modello delle competenze ICT.
- Fornisce una struttura che può essere linkata a modelli di competenze ICT esistenti a livello locale per favorire una comune traduzione europea.

Il focus primario dell' European e-Competence Framework è di relazionarsi alle strutture dei percorsi di carriera di un imprenditore. Come diretta conseguenza esso riflette le strutture organizzative „piatte“ ora comunemente impiegate dall'industria. Questo trend verso la semplificazione dei percorsi di carriera si riflette nello European e-Competence Framework con l'adozione di un framework bi-dimensionale che comprende cinque livelli di capacità, i livelli di e-competence da e-1 a e-5.

Le competenze e le qualifiche formali (titoli di studio,..) sono entità distinte e non può essere stabilita una relazione perfetta tra di esse. Tuttavia, l'e-CF ha correlato i livelli di capacità ai risultati della formazione dell'EQF. Questa associazione dei livelli di ecompetence da e-1 ad e-5 con i livelli EQF da 3 ad 8, è naturalmente imprecisa ma facilita la necessaria convergenza tra le competenze nell'ottica dell'imprenditore e dei

risultati dell'apprendimento ottenuti mediante la formazione.

Per illustrare la differenza di livello possiamo fare l'esempio di una persona in possesso di laurea; questa è equivalente al livello 8 di EQF. Tuttavia questa persona non è automaticamente capace di applicare la sua conoscenza, le sue abilità e comportamenti sul posto di lavoro a livello della e-competence e-5. Le competenze per il ruolo da svolgere in una posizione necessitano dell'ottenimento di una qualifica formale.

L'esperienza, la provata capacità di agire in situazioni complesse, etc. debbono essere prese in considerazione.

Tuttavia, la struttura di linguaggio adottata in e-CF può relazionarsi con i risultati della formazione. In questo modo, possibili link tra le competenze (e-CF europeo) e i risultati dell'apprendimento (EQF) sono resi trasparenti ed oggettivi.

definizioni utili sempre riprese da

European e-Competence Framework 2.0 – User Guide CWA Part II September 2010

Linee guida utente per l'applicazione dell' European e-Competence Framework 2.0

In conformità alle definizioni "e-" adottate dall'e-Skills Forum europeo, lo European e-Competence Framework si focalizza sulle competenze che sono richieste ed applicate in luoghi di lavoro correlati con il business dell'ICT ivi compresi i professionisti ICT ed i manager.

Competenza, conoscenza, skill, attitudine (Competence, knowledge, skill, attitude)

In sintesi, lo European e-Competence Framework utilizza le seguenti definizioni:

- **Competenza** (Competence) si definisce come " una abilità dimostrata di applicare conoscenza (knowledge), skills e attitudini (attitudes) per raggiungere risultati osservabili".
Di conseguenza, le relative descrizioni di e-Competence includono ed integrano conoscenza, skill e attitudine.
- **Skill** si definisce come "una abilità di espletare funzioni tecniche o manageriali".
Gli skill tecnici e manageriali sono componenti delle competenze e definiscono abilità fondamentali che formano una competenza.
- **Attitudine** (Attitude) significa in questo contesto le "capacità cognitive e relazionali" (ad esempio la capacità di analisi, di sintesi, la flessibilità, il pragmatismo,..).
Se gli skill e la conoscenza sono le componenti, l'attitudine è il collante che le tiene insieme.
- **Conoscenza** (Knowledge) rappresenta l'"insieme di elementi del sapere" (ad esempio, linguaggi di programmazione, tool di progettazione, ...) e può essere descritta attraverso specifiche operative.

Il concetto di base dei livelli di capacità dell'e-Competence (e-Competence proficiency levels) "Livello" (Level) è un altro concetto di base utilizzato all'interno dello European e- Competence Framework. E' presente nella Dimensione 3 di e-CF.

Nell'e-CF questo concetto si riferisce a livelli di "capacità" (proficiency level) piuttosto che ai livelli di "apprendimento" come in EQF. Questa è l'altra ragione per la quale i livelli e- CF sono differenti quelli EQF anche se tra di essi esistono delle relazioni.

Un livello di capacità integra tre aspetti, come mostrato nella tabella dei livelli di ecompetence in allegato: complessità del contesto, autonomia e comportamento. Di conseguenza, i livelli di capacità descritti nella Dimensione 3 includono queste tre componenti.

Queste dimensioni sono anche presenti e facilmente identificabili all'interno delle definizioni e descrizioni di EQF. Il che consente di mantenere una relazione uniforme tra i due modelli.

In particolare, in e-CF, questi tre assi possono essere sintetizzati come segue:

- Autonomia (Autonomy) è un range che va dal "Eseguire istruzioni" a "Fare scelte personali"
- Complessità del contesto (Context complexity) si estende da situazioni "Strutturate - Prevedibili" a situazioni " Non strutturate - Imprevedibili"
- Comportamento (Behaviour) qui rappresenta un risultato osservabile dell'attitudine e si estende dall'"abilità di applicare" all'"abilità di concepire".

Le definizioni di e-CF di skill, conoscenza e attitudine sono incluse nella descrizione delle competenze nella Dimensione 2 e nella Dimensione 3. Le dimensioni sono combinate per presentare una prospettiva globale.

Quanto detto si può illustrare usando l'esempio C.3. Service Delivery.

Nella Dimensione 2, la competenza è descritta come segue: " E' proattivo per assicurare che l'applicazione e l'infrastruttura ICT siano stabili e sicure. Aggiorna la libreria dei documenti tecnico-operativi ed i log di tutti gli eventi operativi. Mantiene gli strumenti di gestione e monitoraggio (ad esempio, Scripts, Procedure,..)."

Questa descrizione include:

1. Conoscenza (Knowledge) circa i requisiti dell'ICT service delivery, gli standard del servizio, il monitoraggio dei livelli di servizio, etc.
2. Skill connessi all'applicazione dei processi di fornitura del servizio, riempiendo e completando la documentazione, etc.
3. Attitudine (Attitudes) come abilità di prevedere, di analizzare, professionalità, etc.

Nella Dimensione 3, le descrizioni delle competenze sono specificate a ciascun livello di capacità (proficiency level). Le descrizioni includono conoscenza, skill e attitudini così come nella Dimensione 2.

Nella Dimensione 4 si forniscono espliciti esempi di conoscenze e skill che possano essere rilevanti per la performance della competenza come descritta nelle Dimensioni 2 e 3.

Le attitudini sono anch'esse incluse perché se separate perderebbero la loro rilevanza e significato. A causa della natura "soft" delle attitudini, il significato è rilevante solo quando usato in un contesto.

componenti task force

Di seguito i componenti della task force che ha lavorato alla stesura del presente documento:
Barbara Bonaventura, Matteo Brunati, Pietro Paolo Caselli, Roberto Castaldo, Antonella Coppotelli, Elisabetta De Grimani, Massimiliano Navacchia, Simone Onofri, Pasquale Popolizio, Dario Salvelli, Roberto Scano, Giancarlo Sciascia, Francesca Sensini, Maurizio Teli, Valentina Tolomelli, Marianna Tramontano, Manuela Vecchio.