



a cura di
Sara Bonesso

Professoressa associata presso il Dipartimento di Management-Venice School of Management
e vice-presidente del Ca' Foscari Competency Centre

Laura Cortellazzo

Ricercatrice presso il Dipartimento di Management-Venice School of Management
e membro del Ca' Foscari Competency Centre

Data analytics e soft skills: come le competenze trasversali fanno la differenza nelle professioni dei data scientist e data analyst

«I dati sono il nuovo petrolio». Diciassette anni fa Clive Humby coniava la visione che negli ultimi anni ha guidato la trasformazione del business a livello globale, associando l'uso dei big data a una creazione di valore legata ad esempio al miglioramento dei processi decisionali, all'efficientamento dei processi, al miglioramento dell'esperienza e dei servizi per il consumatore e all'innovazione nei modelli di business.

La necessità di comprendere e sfruttare al meglio le potenzialità dei big data ha visto la nascita di nuove figure professionali che si occupano di analizzare e interpretare i dati, nello specifico il data scientist e il data analyst. I data analyst utilizzano modelli e analisi statistiche per descrivere trend, ottimizzare e predire, traducendo queste informazioni in un linguaggio che può essere utilizzato per decisioni manageriali. I data scientist si basano su tecniche statistiche e di programmazione più sofisticate per analizzare dati sia strutturati che non strutturati, al fine di testare ipotesi e interpretare i risultati in termini di possibili soluzioni di business.

Nel mercato del lavoro queste professioni risultano caratterizzate non solo da una domanda in forte crescita, ma anche da prospettive di carriera e retribuzione elevate, come confermato da una recente classifica di Glassdor che colloca il data scientist tra le migliori professioni del 2022 in base a stipendio, domanda

e soddisfazione di vita. Tuttavia, il Global Gender Gap Report 2021 del World Economic Forum, che ha l'obiettivo di monitorare la parità di genere nei lavori di domani, evidenzia come le professioni legate ai data analytics presentino una sottorappresentazione della componente femminile. Con particolare riferimento alle figure del data scientist e del data analyst, le donne sono rispettivamente al di sotto del 45% e del 35% della forza lavoro.

La riduzione del gender gap può essere conseguita tramite politiche di formazione volte a coinvolgere le giovani donne in queste discipline. Al riguardo, negli ultimi anni l'attenzione da parte degli enti di formazione è stata rivolta a iniziative e percorsi educativi finalizzati a fornire le competenze tecniche per l'analisi dei dati, per cercare di soddisfare la crescente domanda del mercato. Tuttavia, la complessità dei progetti in cui sono coinvolte le figure del data scientist e data analyst richiede di combinare competenze tecniche, con un portafoglio di soft skills in grado di supportare questi ruoli nella comprensione del business per orientare i processi decisionali attraverso i dati, nella ricerca di soluzioni creative, nella promozione della collaborazione tra i membri del team, nella capacità di relazionarsi non solo con gli stakeholders interni, ma anche con quelli esterni.

Uno studio condotto dai ricercatori del Ca' Foscari Competency

Centre mette in luce proprio come le competenze trasversali siano fondamentali per le professioni legate ai data analytics. In particolare, la ricerca, condotta coinvolgendo un campione di data scientist e data analysts operanti nel contesto italiano, ha individuato le soft skills attivate con più frequenza nell'esercizio di queste professioni. Tra le prime cinque competenze più agite risulta la 'consapevolezza di sé', seguita da 'orientamento al cliente', 'pensiero diagnostico', 'empatia' e 'orientamento al risultato'.

La consapevolezza di sé sembra essere cruciale nei ruoli di analisi, perché queste figure sono spesso esposte a richieste emergenti e compiti non di routine, che mettono alla prova le loro competenze e stimolano la costruzione del significato del proprio lavoro. L'attenzione al cliente, sia esso interno o esterno all'azienda, viene dimostrata attraverso la capacità di comprendere i bisogni degli altri e prestare attenzione alla loro soddisfazione. Entrambi i profili hanno necessità di comprendere le aspettative dei clienti per personalizzare gli strumenti di analisi e di interpretazione dei dati in base alla specifica esigenza. Questo è facilitato dalla capacità di comprendere gli altri e i loro punti di vista, espressione della competenza empatia. Dal punto di vista delle capacità cognitive invece, il pensiero diagnostico consente di condurre un esame accurato di una

situazione e descrivere la causa di un problema. Infine, l'orientamento al risultato facilita l'adozione di un 'growth mindset', ossia una capacità di porsi problemi sfidanti, superare i fallimenti o i momenti di stallo, avendo sempre in mente l'obiettivo da raggiungere. Mentre queste cinque competenze caratterizzano entrambi i ruoli professionali, lo studio ha evidenziato che il data scientist presenta ulteriori caratteristiche distintive, legate all'adattabilità, a competenze sociali, come il lavoro di gruppo e la capacità di costruire reti sociali, e a competenze cognitive, come il pensiero sistemico e il pensiero laterale che consente la generazione di idee non convenzionali.

Le evidenze della ricerca, tratte da episodi reali di vita lavorativa, contribuiscono a confermare che le professioni che si occupano di data analytics risultano trasversali alle diverse unità organizzative, e saranno quanto mai indispensabili nei contesti aziendali. Le performance di tali profili dipendono sicuramente da un continuo aggiornamento delle conoscenze e delle tecniche di data science, che sono in costante evoluzione, ma anche dall'apprendimento di un insieme di comportamenti più legati all'ambito emotivo, sociale e cognitivo che rendono questi ruoli in grado di interpretare le analisi dei dati contestualizzandole, affinché guidino con efficacia i processi decisionali.