CABINET OFFICE E CAPITA: QUALE FUTURO PER ITIL® E PRINCE2®?

A cura di Marco Fusco, Senior consultant HSPI

Lo scorso ottobre fu indetta, da parte del **Cabinet Office** (l'organismo responsabile del coordinamento dei dipartimenti del governo inglese), una gara per trovare un partner in una joint venture per l'acquisizione della proprietà intellettuale del portafoglio di prodotti denominato "*Best Management Practice*", prima detenuta dallo stesso Cabinet Office.
All'interno del portafoglio vi sono alcuni dei principali framework utilizzati nel settore IT, tra i quali proprio ITIL® e PRINCE2®.
In un comunicato del 26 aprile scorso *(https://www.gov.uk/government/news/new-deal-will-market-government-professional-qualifications)* è stato annunciato il nome del vincitore della gara, che ha visto acquisire il 51% dello share nella joint venture (il 49% è rimasto al Cabinet Office) dalla società inglese **Capita**, la più grande del Regno Unito in ambito business process outsourcing, con oltre 52.000 dipendenti nel mondo. L'obiettivo dichiarato è quello di estendere il mercato delle best practice, puntando sull'expertise del nuovo partner e su un maggiore potere di investimento per il miglioramento dei servizi correlati, soprattutto per quanto riguarda la formazione e l'accreditamento.

Francis Maude, Ministro del Cabinet Office, ha affermato: "*siamo soddisfatti dell'attuale utilizzo di framework come ITIL e PRINCE2 da parte delle organizzazioni nel mondo, ma abbiamo bisogno di competenze e capitali per poterli sviluppare ulteriormente dal punto di vista commerciale. Con questo accordo, in dieci anni il governo inglese avrà ritorni per mezzo miliardo di sterline e ciò sarebbe stato impossibile se avessimo lasciato tutto com'era. Questa partnership apre la strada a futuri accordi dello stesso tipo".*

Gli fa eco Paul Pindar, chief executive di Capita: *"siamo felici di essere stati scelti come partner in questo innovativo business model. Svilupperemo il portafoglio dei prodotti introducendo un maggior grado di digitalizzazione e innovativi metodi di training esperienziale, come il gaming e le business simulation, cercando di espandere sia i servizi che il mercato.*
Siamo sicuri che la joint venture amplierà e renderà più fertile il terreno per le organizzazioni che si occupano di accreditamento e formazione riguardo le Best Management Practice."
Un accordo come questo ha generato, nella comunità dei professional IT, incertezza, attesa e, in molti casi, preoccupazione riguardo il destino delle best practice. La nuova joint venture ha comunque intercettato questi stati d'animo inaugurando e distribuendo un *eBulletin*, un bollettino periodico riguardo l'avanzamento della transizione. Da questo punto di vista, il bollettino è un'ottima iniziativa per cercare di "tenere a bordo" tutti coloro che hanno finora contribuito allo sviluppo dei framework, soprattutto perché al suo all'interno viene esplicitata l'organizzazione di eventi, incontri e survey per coinvolgere i professional nelle future evoluzioni.

Tornando a ragionare sugli impatti di questa rivoluzione, che scenari apre questo accordo?
Cominciamo col dire che si tratta di un vero e proprio passaggio di mano (nei diversi forum viene cinicamente associato a una "vendita" da parte del governo inglese e in fondo non siamo così lontani dalla realtà), perché avere il 51% significa sostanzialmente detenere il potere decisionale e perché, inoltre, non sono previsti limiti temporali.
In questo contesto, è bene scindere due aspetti fondamentali: da una parte, il miglioramento e l'estensione dei servizi legati alla formazione e all'accreditamento; dall'altra, l'evoluzione e l'indipendenza delle best practice.
Per quanto riguarda la prima questione, ampliare e ottimizzare i servizi legati ai prodotti del portafoglio è senz'altro un beneficio notevole: nel primo numero dell'*eBulletin* viene sottolineato come le future innovazioni andranno nella direzione del "learning by doing", con l'intenzione di affiancare ai metodi di formazione tradizionali business simulation

(metodologia che HSPI propone e sostiene da anni nei suoi corsi), case study pratici e contenuti multimediali. Inoltre, verrà introdotto il digital delivery, rendendo così possibile la fruizione modulare e in remoto dei corsi.

Riguardo invece il secondo aspetto, l'impatto da verificare sarà relativo ai veri e propri contenuti dei framework. Facendo sempre riferimento al già citato 51% (garante di un potere decisionale unilaterale), sarà Capita a far evolvere i contenuti delle best practice? Oppure i professional e le organizzazioni che fino ad adesso hanno contribuito allo sviluppo dei framework, prima fra tutti l'ITSMF, continueranno nel loro lavoro di volontariato e la società inglese semplicemente accoglierà e formalizzerà le loro indicazioni?
Sempre nel primo *eBulletin*, la nuova joint venture si impegna a sottolineare come "il nostro ruolo sarà quello di supportare l'attività delle comunità indipendenti, gestire le attività di sviluppo dei contenuti e investire in nuovi metodi e piattaforme per diffondere le best practice nel mondo. In breve, si parla di coordinare, non di controllare".

Ovviamente la comunità IT, che sicuramente porrà una notevole attenzione a come si espliciterà tale affermazione nei fatti, in questo momento si divide tra ottimisti, pessimisti e "attendisti". C'è chi è sicuro che le competenze in ambito di espansione di mercato e business di Capita (che di fatto hanno rappresentato uno dei motivi principali per cui è stata scelta) siano una garanzia per migliorare i prodotti e i servizi legati alle Best Management Practice. La preoccupazione emersa, di contro, è di vedere l'indipendenza di ITIL, PRINCE2 e delle altre best practice sacrificata in nome del profitto della società inglese, che ovviamente ha i suoi piani per rientrare dell'investimento (pari a 38 milioni di sterline) e generare ricavi. In pratica, il timore è che si punti maggiormente a intensificare la vendita di un "more of the same", piuttosto che sull'effettivo allineamento con le dinamiche evoluzioni del settore IT.
Come dice una celebre canzone: "*lo scopriremo solo vivendo".*

Per maggiori informazioni e aggiornamenti, visitare il sito http://www.best-management-practice.com