

Come lavorano oggi gli uomini e le donne che si occupano di ICT? Quali cambiamenti sono ancora in atto nelle loro professioni, cosa possono attendersi dalla loro carriera? Risponde a queste domande la "Prima indagine nazionale sull'evoluzione lavorativa, retributiva e formativa delle figure professionali legate all'ICT" realizzata congiuntamente da Assinform, l'associazione aderente a Confindustria delle aziende ICT, dal settimanale d'informatica Linea EDP e da ICT-square, un portale italiano

pendentemente dalla tipologia contrattuale che regola la prestazione, chi opera in questi settori ha un approccio al lavoro che di fatto è di tipo professionale: prevale l'idea di collaborazione a un progetto rispetto a quella di subordinazione a un dirigente responsabile dello stesso, l'orario di lavoro non è rigido, c'è una preoccupazione individuale per l'aggiornamento delle proprie competenze.

Le professioni sono ancora in evoluzione nonostante questi due ultimi anni contrassegnati da un rallentamento del mercato ICT. Da una parte le

naturalmente a seconda dei ruoli. Nei call center si scende a 20-25 anni, l'EDP Manager, l'Account Manager e il Consulente hanno in media fra i 36 e i 40 anni, mentre i Project Manager e i Consulenti hanno alcuni rappresentanti anche nella fascia dei 55 anni. Il livello di istruzione rimane molto elevato rispetto alla totalità dei lavoratori: oltre la metà ha un titolo di studio di tipo universitario e il rimanente ha un diploma.

A differenza del passato le figure ICT tendono a essere più stanziali, cioè cambiano azienda con minor frequenza,

go prevale la conoscenza personale sia da parte dell'azienda che da parte del lavoratore. Le aziende cercano le figure di profilo alto attraverso persone di fiducia, spesso dipendenti, che a loro volta si rivolgono a conoscenti e così pure chi cerca impiego preferisce l'informazione diretta da amici o persone che conoscono precisamente l'azienda e le sue richieste.

Osservano i ricercatori che "questa modalità rende più facile la valutazione della professionalità e dà più garanzie sul valore reale della figura, e sull'aderenza della risorsa al ruolo cercato... del resto in un annuncio stampa è comunque difficile capire le differenze quando leggiamo Web developer o Web designer...". Il ricorso a società di ricerca di personale è minimo, il 7,8% nel campione, e anche il canale Internet è in generale poco utilizzato, salvo che per i mestieri che hanno a che fare col Web.

Per quanto riguarda i percorsi di carriera, accanto alla crescita della professionalità e quindi del conoscere e del saper fare "tecnologico" è sempre più centrale il bagaglio di competenze, cioè delle più varie esperienze e capacità individuali che spesso si accresce cambiando ruolo, e spesso azienda, come nel 72% dei casi indagati. E se per i Consulenti di rete questa è la regola, anche per arrivare ai ruoli alti, come l'EDP Manager, nel 92% dei casi si cambia azienda.

Riguardo a questi aspetti dall'indagine risulta che le professionalità legate alla vendita e sviluppo del business provengono sempre più da esperienze in ambiti tecnici, "gli account manager di oggi arrivano da esperienze verticali e talvolta anche operative su alcune tecnologie piuttosto

Come cambia il lavoro nei settori ICT

specializzato nell'offerta di servizi gratuiti per le professioni ICT.

La ricerca, presentata a Milano lo scorso 30 settembre, integra l'esperienza di Assinform sul tema delle figure professionali e delle competenze ICT con l'indagine sulle carriere condotta annualmente da Linea EDP fra i clienti aziendali di ICT, estendendone il campo d'osservazione anche ai fornitori.

L'analisi è stata effettuata sulle risposte a un questionario ricevuto in forma cartacea e via Internet dai lettori del settimanale, dagli associati di Assinform e dagli utenti di Ictsquare. Da notare che su 540 risposte il 99% è stato inviato utilizzando il Web.

Vediamo quindi cosa sta cambiando nei lavori di chi si occupa di ICT o meglio nelle loro professioni; termine questo da preferire perché, indi-

figure professionali sono sempre più complesse, in quanto evolvono le competenze richieste, per cui ad esempio alle figure tecniche è chiesto di svolgere anche un ruolo gestionale. Dall'altra si assiste ancora alla nascita di nuove figure, come può essere ad esempio quella del Security Manager.

Osservando il campione dei rispondenti i ricercatori hanno notato che sono pochi coloro che lavorano nell'ambito delle telecomunicazioni, un settore che è ancora contrassegnato dallo skill gap, cioè dalla scarsa disponibilità di persone con qualifiche e competenze adeguate a operare in un ambiente dove le tecnologie di rete sono in continuo cambiamento.

Le professioni ICT sono ancora ad appannaggio dei giovani, infatti l'età media degli occupati è di 35 anni e varia

ma le competenze richieste sono in rapido e continuo mutamento. Si riscontra quindi una tendenza a cambiare spesso il proprio ruolo, cosa che consente di aggiornare le competenze e mantenere alto il proprio valore nel mercato. Nel campione indagato, ad esempio, il 35% ha una permanenza nell'attuale posizio-

Prevale l'idea di collaborazione, l'orario non è rigido e c'è attenzione all'aggiornamento

ne di 3-5 anni e il 30% di 2 anni. Le figure che hanno minore anzianità sono il Security Manager, in quanto di più recente creazione, l'operatore di help desk, che dopo un breve periodo passa in genere a ruoli più tecnici, e le professionalità legate alla rete, che sono in rapida evoluzione. Nella ricerca di impie-

che dalla cucina commerciale come accadeva in passato". E lo stesso discorso sembra valere per il Solution Pre Sales che "oggi è deputato a partecipare alla fase di creazione, vendita e delivery di soluzioni ICT, e deve racchiudere in sé esperienze di project management e conoscenze tecniche applicate". Tutto ciò spiega quindi l'importanza attribuita alla formazione sia dai professionisti che dalle aziende. E dall'indagine risulta infatti che circa il 50% dei rispondenti vi dedica più di 10 giorni lavorativi all'anno, pari a circa il 5% del proprio tempo di lavoro.

Più interessate alla formazione sono le professioni high skill nei segmenti di mercato a più rapida evoluzione: "con il boom del wireless a lunga distanza e l'incombente diffusione del wireless locale lo Specialista di Architettura di Rete e il Progettista di Rete non trascorrono sei mesi senza fare un corso o partecipare a

I professionisti ICT continuano a guadagnare più dei colleghi di altri settori

un congresso"; e lo stesso vale per gli specialisti dei dati. E la formazione è sia tecnica, per il 66%, sia manageriale, per il 44%. L'interesse dell'individuo è tale che il 43% del campione ricorre all'autoformazione e il 28,2% paga anche personalmente i costi della propria formazione, contro il 61%, che è invece sostenuto dalle aziende.

Per quanto concerne le retribuzioni, i professionisti della ICT continuano a guadagnare più dei colleghi pari livello in altri settori, ma rispetto ai periodi più vivaci della new economy la dinamica retributiva è rallentata ovvero c'è stata ancora una tendenza alla

crescita, ma solo per circa il 35% del campione e in misura inferiore al passato.

I maggiori aumenti riguardano i professionisti della sicurezza delle reti, in particolare quelli occupati presso gli utenti di ICT.

Chi guadagna di più sono i commerciali e i consulenti business (circa 53 mila euro lordi annui), dove l'incidenza della componente variabile del compenso raggiunge il 40% circa. A seguire abbiamo il Security Manager (50,8 mila euro) e il progettista di rete (42,5 mila), segno che le aziende continuano a investire su Internet. L'EDP manager/CIO si colloca subito dopo con 40,8 migliaia di euro lordi annui.

Occorre precisare che questi sono dati medi, che escludono i benefit, e che gli EDP manager del campione lavorano prevalentemente in PMI, spesso soli o con poco personale; e hanno quindi un trattamento non paragonabile a quelli delle grandi imprese. L'aumento di stipendio nel 65% dei casi è avvenuto nell'ambito della stessa impresa. Mentre la diminuzione è sostanzialmente associata a cambio di posizione e di azienda; e dietro a ciò è stata rilevata una scelta del lavoratore che ha optato per una maggior crescita professionale anche a discapito di un immediato stipendio più elevato.

IL LAVORO CHE CAMBIA CON L'USO DELLE ICT: IL CASO DEL TELELAVORO

Il telelavoro cresce, il telelavoro non cresce. Tutto sta a intendersi. Se restringiamo il termine ai soli lavoratori dipendenti che prima dell'avvento del computer e di Internet sedevano a una scrivania aziendale e ora lavorano per la stessa azienda operando

dall'ufficio ricavato fra le mura domestiche, allora il telelavoro, per lo meno in Italia, non cresce molto. Ma se osserviamo tutti i casi nei quali si lavora fisicamente fuori dall'azienda per la quale si esegue la prestazione e ci si pone in contatto con essa utilizzando

È in aumento la porzione di popolazione europea che pratica il telelavoro

le tecnologie rese disponibili dalle ICT, allora il quadro cambia e il telelavoro è una realtà in forte espansione. Un'ampia ricerca condotta nell'ambito del programma SIBIS (Statistical Indicators Benchmarking the Information Society) del programma europeo di ricerca IST condotta nel 2002 e pubblicata quest'anno applica le seguenti categorie: il telelavoro vero e proprio e la telecooperazione, cioè la stretta cooperazione a distanza e sullo stesso progetto fra impiegati che si trovano in sedi aziendali diverse e che, per lavorare insieme come se fossero nello stesso edificio, fanno intenso uso di email, trasferimento elettronico di dati e videoconferenze.

Il telelavoro vero e proprio comprende poi tre diverse tipologie: il lavoro presso il proprio domicilio di personale dipendente, il lavoro mobile, come quello degli agenti e rappresentanti, il telelavoro da autoimpiego, quindi dei lavoratori autonomi presso i loro SOHO, small office-home office.

L'indagine condotta da SIBIS ha toccato i 15 Paesi dell'Unione Europea, dove sono state realizzate in tutto circa 11.800 interviste. Vediamo alcuni fra i risultati più interessanti, che tuttavia non possono essere comparati con

ricerche analoghe svolte da altre organizzazioni, perché le definizioni adottate sono diverse. Il 7,4% degli intervistati con rapporto di lavoro dipendente ha dichiarato di telelavorare da casa almeno per una parte del proprio tempo lavorativo: solo il 2,5% in Italia e ancora meno in Spagna e Portogallo mentre le percentuali più elevate sono in Olanda (21%), Danimarca, Finlandia e Svezia. Coloro che invece lavorano esclusivamente o prevalentemente da casa sono il 2,1%. I lavoratori mobili, quelli che secondo SIBIS spendono almeno 10 ore lavorative lontano da casa e dall'ufficio aziendale sono stimati nel 15% della forza lavoro dell'UE e il 4% sono i telelavoratori: in Italia sono il 5,5% e sono ancora di più in Germania e in Finlandia.

Per quanto riguarda invece i lavoratori autonomi sono poco più del 16% di tutti gli occupati; il 3,4% sono telelavoratori da SOHO e lo 0,5% telelavoratori da una postazione propria ma non domestica. La telecooperazione tocca invece il 38% dei lavoratori europei che la praticano almeno qualche volta; l'Italia si colloca poco al di sotto della media col 35%.

Riassumendo, quindi, la porzione di popolazione europea che pratica qualche forma di telelavoro vero e proprio, escludendo la telecooperazione, è pari al 13%, contro il 6% nel 1999; il 7% sono dipendenti che lavorano da casa, 4% lavoratori mobili, 3% lavoratori autonomi. Nel confronto con un'indagine simile del 1999 i maggiori avanzamenti riguardano i lavoratori mobili e i telelavoratori da SOHO, la cui porzione rispetto al totale è cresciuta rispettivamente del 38% e del 54% all'anno.