

ICT

Professioni e Carriere 2003

*Prima indagine nazionale
sull'evoluzione professionale,
retributiva e formativa degli addetti
che operano nell'ICT*

Il Rapporto è stato elaborato con la collaborazione di:

Fortunato Sorrentino
(ICT Business Consultant)

e

Net
Consulting
Supporting ICT Strategies

INDICE

1	INTRODUZIONE	1
2	METODOLOGIA	2
3	LE CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE	5
4	I PROFILI PROFESSIONALI DELL'ICT	9
4.1	IN PRIMA LINEA A TUTTE LE ETÀ	11
4.2	L'ANZIANITÀ DEL RUOLO	13
4.3	COME È STATO TROVATO L'ULTIMO IMPIEGO	14
4.4	LA SCOLARITÀ DELLE RISORSE ICT	17
4.5	LE SIGNORE E I SIGNORI NELL'ICT	19
5	LE RETRIBUZIONI	20
5.1	CHI GUADAGNA DI PIÙ	20
5.2	BUSTE PAGA STABILI	24
5.3	A CHI TOCCANO GLI AUMENTI RETRIBUTIVI	25
5.4	PERCHÉ AUMENTANO GLI STIPENDI	26
5.5	LA DIFFUSIONE DEI BENEFIT	27
6	LE CARRIERE	30
6.1	PERCORSI DI CRESCITA PER I PROFESSIONISTI DELL'ICT	31
6.2	SI CRESCE CAMBIANDO	33
6.3	SODDISFATTI CON MODERAZIONE	34
6.4	SODDISFATTI SÌ, MA PERCHÉ	36
6.5	LE POTENZIALITÀ OCCUPAZIONALI	37
6.6	IL MIO MANAGEMENT MI RITIENE IMPORTANTE	39
7	LA FORMAZIONE	40
7.1	STUDI? SÌ, MOLTO	40
7.2	MODI E TIPI DI FORMAZIONE	42
7.3	ATTENTI LETTORI E ASSIDUI NAVIGATORI	45
7.4	LA QUESTIONE DEI COSTI	46
8	CONCLUSIONI	49

1 Introduzione

Linea EDP (il primo settimanale di informatica per gli IT manager), Assinform (Associazione Nazionale, aderente a Confindustria, delle principali aziende del settore ICT) e Ictsquare (il primo portale italiano specializzato nell'offerta di servizi gratuiti per la valutazione del posizionamento retributivo, professionale e per la costruzione della carriera di chi appartiene alla comunità dei professionisti dell'ICT), presentano la prima indagine nazionale relativa all'evoluzione professionale, retributiva e formativa degli addetti che operano nell'ICT, sia lato offerta che lato domanda.

L'indagine, inserita nel solco della tradizione tracciata per 12 anni dall'inchiesta "Gente dell'Informatica", promossa da Linea EDP, è stata ampiamente rinnovata quanto a contenuti, temi e approfondimenti

Essa si colloca in un periodo particolarmente delicato per il mondo dell'Informatica e delle Telecomunicazioni.

La riduzione degli investimenti ICT da parte delle aziende utenti, infatti, che ha avuto impatti significativi sulle dinamiche del mercato, ha anche modificato lo scenario occupazionale del settore.

Da un lato, le aziende fornitrici di ICT hanno dovuto fare i conti con strutture spesso sovradimensionate (è solo di due anni fa la crescita legata al periodo di euforia della New Economy) o comunque con professionalità e competenze da riconvertire e riallocare.

Dal lato utenti, per contro, la riduzione dei budget ha di fatto frenato la spinta propulsiva agli investimenti ICT e ha coinvolto anche la struttura dei Sistemi Informativi interni, che ha dovuto fare i conti con la riduzione del numero e della complessità dei progetti da seguire, con conseguenti impatti anche sulle crescite occupazionali delle risorse.

Tutto questo si traduce in alcuni elementi chiave:

- la riduzione del turn over: si giunge ad una maggiore stanzialità delle figure professionali;
- la necessità, da parte delle imprese ICT, di "occupare" le proprie risorse, spesso anche operando una drastica riduzione delle tariffe professionali applicate al cliente: questo ha sicuramente avuto impatti anche sulle dinamiche delle retribuzioni;
- la necessità di riconvertire le competenze, sia dal punto di vista tecnico che di business.

Si evidenzia quindi un periodo di difficoltà, cui tuttavia corrisponde come elemento positivo il fatto che comunque le figure professionali ICT sono ancora considerate fondamentali per raggiungere obiettivi di efficacia ed efficienza del business.

Soprattutto ora che le tecnologie, in molte aziende utenti, sono diventate strumento fondamentale per lo sviluppo degli affari, per il contenimento dei costi e per l'efficacia dell'organizzazione.

Possiamo, in sintesi, dire che l'attuale situazione sia la manifestazione di un rallentamento e non di un arresto, in attesa di una ripartenza a ritmi più sostenuti.

I risultati dell'indagine che vengono illustrati nel presente documento, sono la fotografia della situazione sopra descritta da punto di vista del professionista. Vengono infatti analizzate tutte le tematiche che concorrono a delineare il macro-scenario:

- i profili professionali maggiormente presenti;
- le retribuzioni;
- le carriere;
- la formazione.

2 Metodologia

L'indagine è stata condotta da metà maggio fino al 20 giugno 2003. La collaborazione tra le 3 organizzazioni ha ampliato il campo di indagine, rispetto al modello adottato nel tempo da "Gente dell'Informatica", includendo sia le aziende dell'offerta che nuovi attori nell'ambito della domanda di tecnologie. Il questionario poteva essere compilato su carta dalla rivista Linea Edp ed inviato per posta o fax, oppure direttamente online (strada seguita dal 99, 9% dei partecipanti all'indagine) sul canale Linea Edp del portale specializzato www.01net.it, su www.assinform.it e su www.ictsquare.it.

L'adesione è stata particolarmente significativa: 540 addetti ICT hanno risposto alle articolate domande del questionario, e rappresentano quindi un campione statistico significativo.

Le risposte raccolte rappresentano dati e opinioni di persone singole, che avevano l'obbligo di registrarsi e i cui dati anagrafici sono stati verificati e convalidati.

Per l'indagine di quest'anno sono state adottate le figure professionali Assinform, risultato di un continuo aggiornamento da parte del Gruppo di Lavoro dell'Associazione Occupazione/Formazione (composto dalle principali aziende ICT), che ha identificato 29 profili, mappati rispetto alle loro attività e competenze.

Il risultato di questo lavoro, riportato con ampi dettagli nel sito www.assinform.it consiste nella rilevazione e definizione normalizzata dei profili maggiormente richiesti dal mercato dell'ICT in Italia (fig. 1).

Fig. 1 Le figure professionali di Assinform

1	Area Marketing e Comunicazione	
1.1	Product Marketing Manager	ambito Commerciale
2	Area Commerciale	
2.1	Account Manager	ambito Commerciale
2.2	Solution Pre-sales	ambito Commerciale
3	Area Consulenza	
3.1	Consulente ERP	ambito ICT/Internet
3.2	Consulente CRM	ambito ICT/Internet
3.3	Consulente e-Business	ambito ICT/Internet
3.4	Consulente Datawarehouse	ambito ICT/Internet
3.5	Consulente e-Learning	ambito ICT/Internet
3.6	Consulente Data Mining	ambito ICT/Internet
3.7	Consulente di rete	ambito TLC
4	Area Pianificazione (Gestione Progetti)	
4.1	Project Manager	ambito ICT/Internet
5	Area Progettazione	
5.1	Datawarehouse Administrator	ambito ICT/Internet
5.2	Content Manager	ambito ICT/Internet
5.3	Analista	ambito ICT/Internet
5.4	Progettista di rete	ambito TLC
6	Area Sviluppo e implementazione	
6.1	Specialista di reti locali	ambito ICT/Internet
6.2	Database Administrator	ambito ICT/Internet
6.3	Sviluppatore Software	ambito ICT/Internet
6.4	Collaboration & Messaging Administrator	ambito ICT/Internet
6.5	Specialista di sistemi in area Web	ambito ICT/Internet
6.6	Security Manager	ambito ICT/Internet
6.7	Web developer	ambito ICT/Internet
6.8	Responsabile di gestione documentale	ambito ICT/Internet
6.9	Specialista di Architetture di Telecomunicazioni	ambito TLC
6.10	Amministratore di rete	ambito ICT/Internet
7	Area Manutenzione e Assistenza	
7.1	Operatore di supporto tecnico	ambito ICT/Internet
7.2	Operatore di assistenza tecnica	ambito TLC
8	Area Call Center	
8.1	Operatore front line	ambito Commerciale
8.2	Operatore help desk tecnico	ambito Commerciale

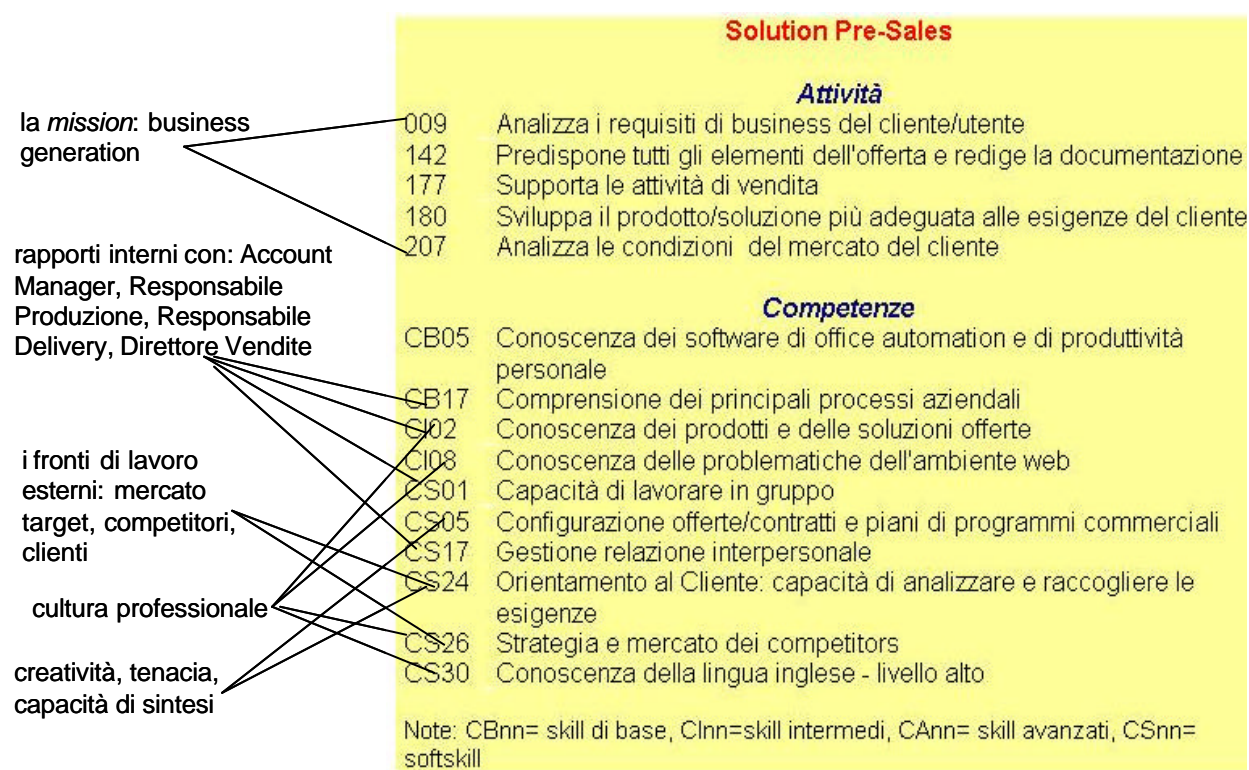
Fonte: Assinform

La definizione del "profilo professionale" è, a sua volta, il risultato di un'analisi che conduce alla definizione di un profilo su due dimensioni principali: le Attività e le Competenze (fig. 2).

Le Attività sono le azioni che il soggetto compie per svolgere la sua missione.

Le Competenze sono l'elemento abilitante, inteso come la somma delle capacità, delle conoscenze e delle esperienze del soggetto. Le competenze sono state divise in quattro tipi: "base", "intermedie" "avanzate" e "soft skill". Le prime tre classi coprono tipicamente gli aspetti tecnici specifici del ruolo, i soft skill sono invece qualità personali, sovente trasversali rispetto ai ruoli.

Fig. 2 Un esempio di matrice Attività-Competenze: il Solution Pre-sales



Fonte: Assinform

Partendo, quindi, dalle figure professionali Assinform, sono state identificate, per la presente indagine, 19 professioni che sono una semplificazione di tali profili, ottenuta aggregando alcune categorie della stessa natura (es. tutti i Consulenti):

- EDP Manager / CIO / Responsabile Sistemi Informativi;
- Amministratore di sistemi;
- Analista programmatore;
- Sviluppatore software;

- Database administrator / Data warehouse administrator;
- Project manager;
- Specialista di reti locali / Specialista di sistema in area Web / Amministratore di rete;
- Progettista di rete;
- Security Manager;
- Specialista di architetture di Telecomunicazioni;
- Web developer;
- Collaboration and messaging administrator;
- Operatore di supporto tecnico IT / Operatore di assistenza tecnica TLC;
- Operatore front line / Operatore help desk tecnico;
- Product marketing manager;
- Account manager;
- Solution pre-sales;
- Consulente (ERP / CRM / e-business / data warehouse / e-learning / data mining);
- Consulente di rete.

All'intervistato è stata inoltre data la possibilità di indicare una posizione diversa (voce "Altre posizioni"), qualora non si riconoscesse in nessuna delle figure sopra indicate. Bisogna sottolineare che l'85% delle persone che hanno risposto all'indagine si sono riconosciute in una delle figure professionali proposte, che quindi rappresentano bene l'universo. Va aggiunto che le persone che non si sono identificate in nessuna delle figure proposte, nella maggior parte dei casi, ricoprono figure manageriali di tipo business (titolari di azienda), che non svolgono prettamente attività legate a informatica e telecomunicazioni, ma fanno parte di questo settore.

L'unica figura che non ha avuto segnalazioni, e quindi non rientra nel nostro campione, è il Collaboration and messaging administrator. E' probabile che, pur essendo l'attività di gestione degli aspetti di Collaboration & Messaging fondamentali in un'azienda, una figura dedicata a questi aspetti non sia ancora particolarmente diffusa nelle aziende, dove viene sviluppata la competenza come una delle competenze costituenti una professionalità più ampia.

3 Le caratteristiche del campione

Nel paragrafo 4 verranno analizzate con maggiore dettaglio le figure professionali più frequenti. Si può già comunque sottolineare che, da una prima analisi, si evince come il campione che ha risposto all'indagine sia di livello medio-alto, in linea forse con il target che segue le riviste specializzate. Non stupisce quindi la netta prevalenza di EDP Manager e Project Manager.

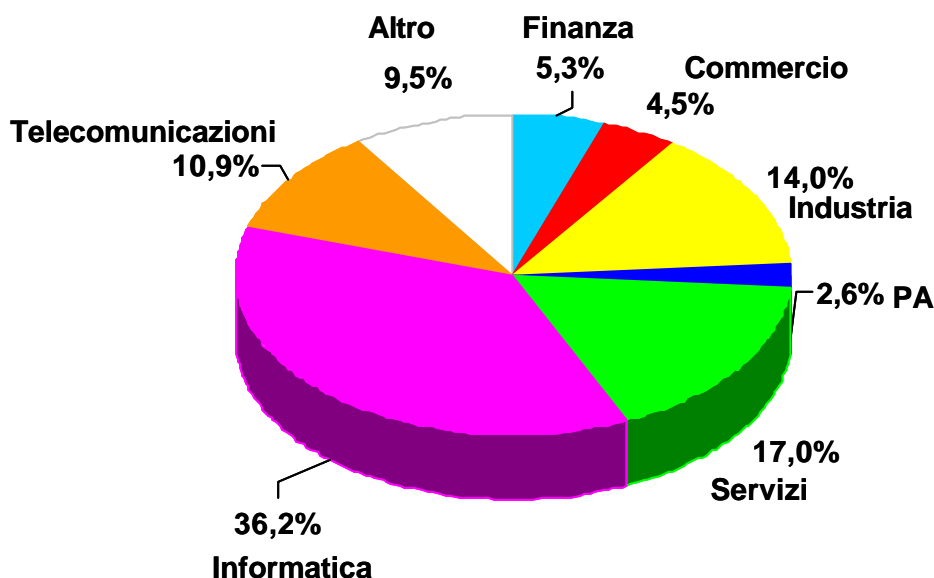
Tuttavia, la frequenza delle risposte riflette bene anche lo scenario occupazionale odierno, che vede un elevato numero di figure che svolgono attività specifiche ma con competenze diverse: l'esigenza di maggiore flessibilità delle risorse infatti porta una singola figura professionale a sviluppare più competenze (su piattaforme differenti), privilegiando l'acquisizione della metodologia alla mera padronanza della tecnologia.

Si può quindi intravedere una lenta evoluzione delle risorse ICT da figure professionali a competenze.

Quasi la metà delle risorse ICT del campione (fig. 3) lavora in aziende fornitrici di Informatica (36.2%) e Telecomunicazioni (10.9%). Presso le imprese utenti, è maggiore il numero di risorse nel settore servizi (17% delle risposte) e dell'industria (14%). Più ridotto il numero di risorse presenti nel mondo della finanza (5,3%), commercio (4,5%) e pubblica amministrazione (2,6%).

I dati sono abbastanza allineati con quelli presentati nel Rapporto Federcomin-Assinform sull'Occupazione e Formazione nell'ICT: a fronte di un universo di risorse ICT nel 2002 pari a 997 mila unità, circa il 40% è costituito da risorse occupate verso le aziende fornitrici di ICT.

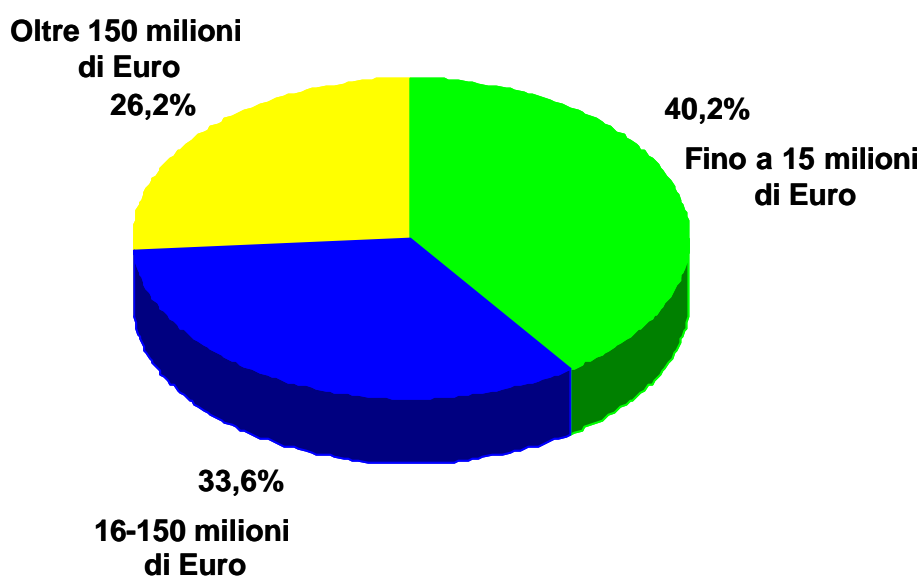
Fig. 3 La composizione delle risorse ICT per settore economico



Fonte: Indagine ICT Professioni e Carriere 2003

Le aziende di appartenenza degli intervistati sono risultate essere le PMI: gli addetti ICT che hanno partecipato all'indagine lavorano in prevalenza (40,2%) in aziende con un volume di fatturato annuo inferiore ai 15 milioni di euro (fig. 4). E' comunque rilevante la quota di risorse provenienti da società con fatturato superiore a 150 milioni di euro (26.2%), quindi con complessità, anche tecnologiche, di un certo livello.

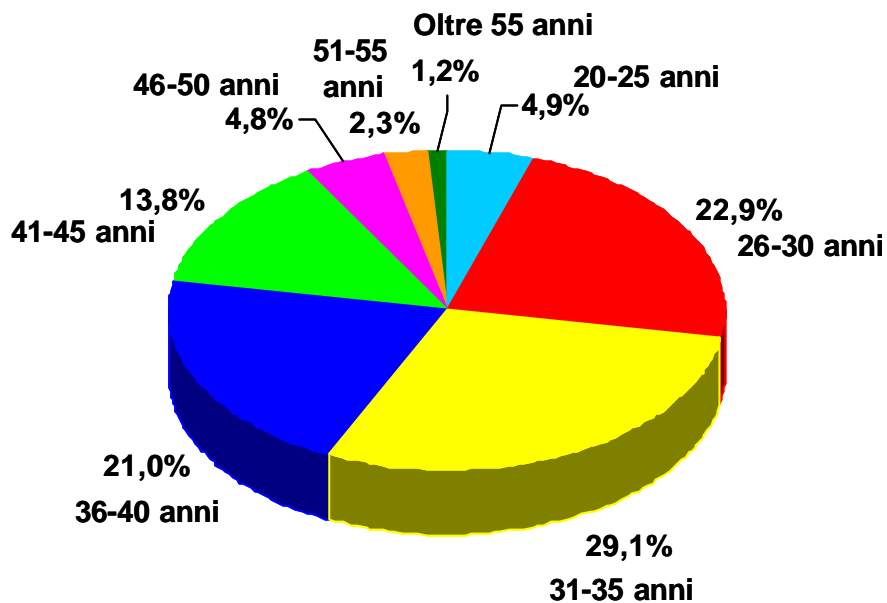
Fig. 4 La composizione delle risorse ICT per classe dimensionale delle aziende di appartenenza



Fonte: Indagine ICT Professioni e Carriere 2003

Gli intervistati con un'età compresa tra i 26 e i 40 anni coprono circa il 73% dell'intero campione (fig. 5), con una punta pari al 29% per le risorse tra i 31 e i 35 anni, segno che il settore ICT è composto da professionalità "giovani".

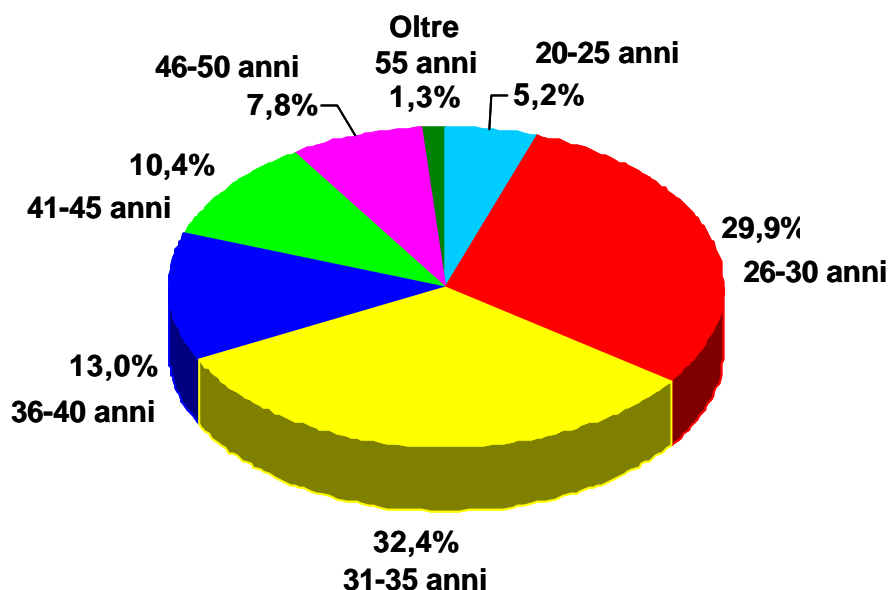
Fig. 5 L'età del campione



Fonte: Indagine ICT Professioni e Carriere 2003

Come prevedibile, buona parte delle persone che ha risposto al questionario è costituito da persone di sesso maschile (circa l'85%). Il gap che separa i due sessi si sta tuttavia riducendo e la presenza femminile nelle professioni ICT è in crescita (nell'indagine 2002, la percentuale di donne era stata pari ad appena il 3,2%), grazie soprattutto al costante ingresso di nuove risorse nel settore. Infatti, oltre l'80% delle risorse di sesso femminile ha meno di 40 anni (fig. 6) ed oltre il 35% meno di 30.

Fig. 6 La presenza femminile nell'ICT



Fonte: Indagine ICT Professioni e Carriere 2003

4 I profili professionali dell'ICT

In questo paragrafo verranno evidenziate nel dettaglio le caratteristiche che contraddistinguono le differenti figure professionali.

Innanzitutto, si rileva che i ruoli a minore diffusione sono quelli molto specialistici (fig. 7).

Va comunque sottolineata la complessità del mondo ICT e la frammentazione dei ruoli che ne consegue, frutto anche dell'evoluzione del settore, che comporta una serie di "professioni emergenti", molto verticali, con competenze particolarmente spinte e ancora esigue come numero di addetti, che si vanno affiancando alle professioni consolidate.

I ruoli più diffusi sono l'EDP Manager e il Project Manager (rispettivamente 16,8% e 14,2%), ruoli classici dell'informatica; è molto alta anche la diffusione (fig. 9) delle professioni IT commerciali (necessarie al raggiungimento degli obiettivi di business delle aziende ICT) e consulenziali, nate per garantire lo sviluppo di progetti sempre più complessi e che necessitano di un supporto non solo tecnico.

Fig. 7 Il ranking delle figure professionali



Fonte: Indagine ICT Professioni e Carriere 2003

Al fine di cogliere ulteriormente le caratteristiche delle figure professionali analizzate, ci si può domandare in quale contesto dell'ICT queste si collocano.

L'estesissimo e variegato comparto dell'ICT è stato interpretato da Assinform, in funzione del tipo di occupazione, in "ambiti" e "aree funzionali".

Per quanto riguarda gli ambiti, si evidenzia che oltre i 4/5 delle risorse ICT lavora nell'area **IT&Internet**, sia per attività più tradizionali che quelle Internet-based. Coloro che esercitano un mestiere generatore di business, ossia nell'ambito **Commerciale**, sono circa l'1/6 del totale, mentre solo una piccola frazione appare occupata nelle **Telecomunicazioni**. Tale bassa presenza

nell'area TLC è sintomo della situazione di skill gap che, ormai superata presso le imprese IT, sembra ancora interessare, seppure in misura inferiore rispetto al passato, gli operatori di telecomunicazioni, a causa dei profondi cambiamenti che investono le tecnologie di rete e che generano quindi molta richiesta, scarsa disponibilità di persone, qualifiche non sufficienti, alti costi di formazione.

Guardando alle aree funzionali, risulta che le funzioni collocate nell'area **Pianificazione/Gestione Progetti** (di cui fanno parte anche le figure manageriali quali EDP Manager e Project Manager), rappresentano la quota più elevata, pari a circa 1/3 del totale. Seguono **l'Area Sviluppo e Implementazione** (poco meno di 1/3) e le aree **Commerciale e Marketing** (circa 1/10).

La prevalenza degli operatori nell'area della gestione è in linea con le tendenze del mercato 2002-2003, che appare privilegiare il perfezionamento e l'ottimizzazione delle applicazioni e dei sistemi già acquisiti, cioè una gestione che ne ottenga il massimo rendimento, piuttosto che l'investimento in nuove applicazioni o l'introduzione di nuove tecnologie.

4.1 In prima linea a tutte le età

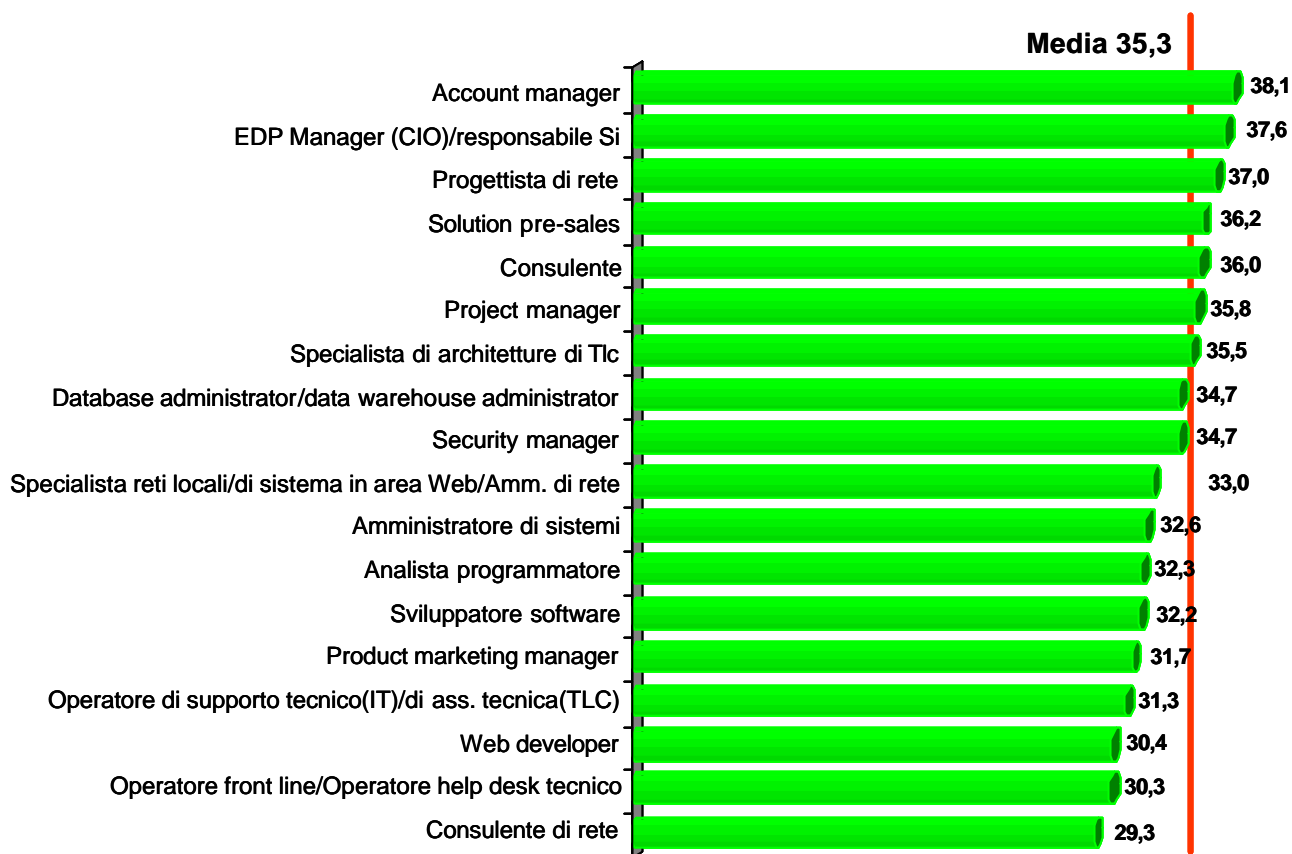
Come già detto, le professioni ICT sono professioni "giovani". L'età media degli occupati è di poco superiore ai 35 anni (fig. 8), con una quota pari a poco più del 29% sul totale per le risorse con un'età compresa tra i 31 ed i 35 anni.

In questa fascia, in particolare, si collocano un buon numero di posizioni per le quali è richiesta una certa esperienza, quali il Project Manager, l'Amministratore di Sistemi, il Product Marketing Manager, gli Operatori di supporto tecnico IT/TLC, il Security Manager.

La fascia successiva, 36-40 anni, vede anch'essa dei picchi per alcune professioni dove si valorizza la seniority, quali l'EDP Manager, l'Account Manager, il Consulente, il Solution Pre-sales, gli Amministratori di dati.

Le medesime considerazioni si possono fare, a maggior ragione, per le due posizioni che registrano rappresentanti nella fascia oltre i 55 anni, i Project Manager e i Consulenti, carriere per le quali è richiesta una professionalità consolidata, sia che si tratti di dover gestire progetti, sia che si tratti di esercitare delle conoscenze di settore.

Fig. 8 L'età media delle figure professionali - Età media in anni



Fonte: Indagine ICT Professioni e Carriere 2003

E' l'Account Manager la figura con la maggiore "anzianità". Questo è in parte spiegato dal fatto che spesso le figure commerciali di alto profilo provengono da una lunga esperienza acquisita in ruoli tecnici.

E' inoltre abbastanza comprensibile che l'età media più bassa sia caratteristica delle figure più innovative, quale ad esempio il Web Developer o il consulente di rete (le cui competenze stanno evolvendo più rapidamente che in altri contesti).

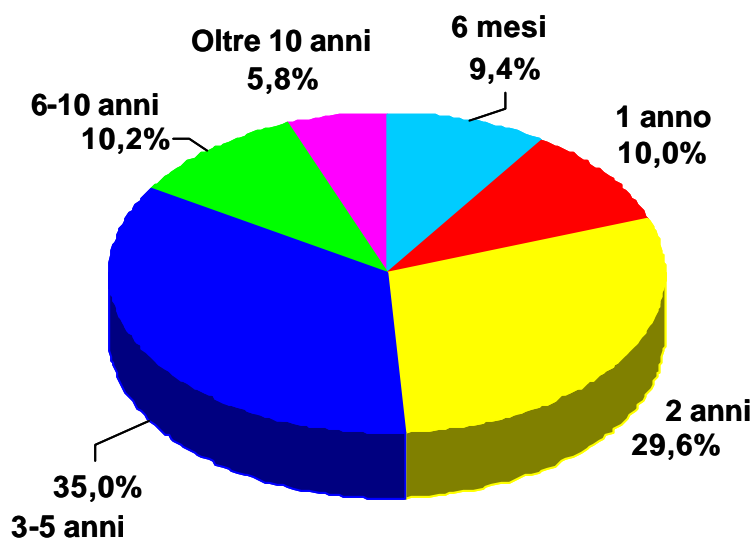
Ed è bassa, come è lecito attendersi, anche l'età media degli operatori di Call Center, di poco superiore ai 30 anni: ben il 50% delle risorse impiegate in questo ruolo ha età compresa tra i 20 e i 25 anni.

4.2 L'anzianità del ruolo

Una prima considerazione da fare è che le figure ICT non sono più caratterizzate da elevato turn over, ma tendono ad essere maggiormente stanziali. Tuttavia, l'evoluzione delle competenze è ancora abbastanza rapida, e porta in generale a cambiamenti di ruolo in un arco di tempo in generale più ridotto rispetto ad altre funzioni aziendali. Questo perché a fronte di una relativa staticità nella posizione, sono le competenze che evolvono, come verrà evidenziato anche nel capitolo relativo alla formazione.

La permanenza tra 3 e 5 anni nell'attuale posizione appare essere la condizione prevalente per le figure professionali ICT (35%), mentre circa il 30% del totale ha un'anzianità di soli 2 anni (fig. 9). Queste due classi di permanenza ridotta (se riferite all'intero arco lavorativo di un professionista), richiamano ancora una volta le caratteristiche di dinamicità del settore ICT. A causa della sua rapidissima evoluzione, coloro che vi lavorano percepiscono il rischio che le proprie competenze perdano d'attualità e di valore nel mercato del lavoro. Questo è certamente uno degli stimoli al cambiamento: i professionisti italiani mostrano un'attitudine spiccata alla mobilità sia in termini di ruolo che di azienda.

Fig. 9 L'anzianità di ruolo



Fonte: Indagine ICT Professioni e Carriere 2003

Non sono molti i professionisti che dichiarano una durata nel ruolo superiore ai 10 anni, solo il 5,8%. Queste carriere con un lungo legame al ruolo sono un'eccezione, e sovente sono passate attraverso un cambio di dipartimento, di area applicativa o di azienda.

Tra le figure con minore anzianità, si evidenziano:

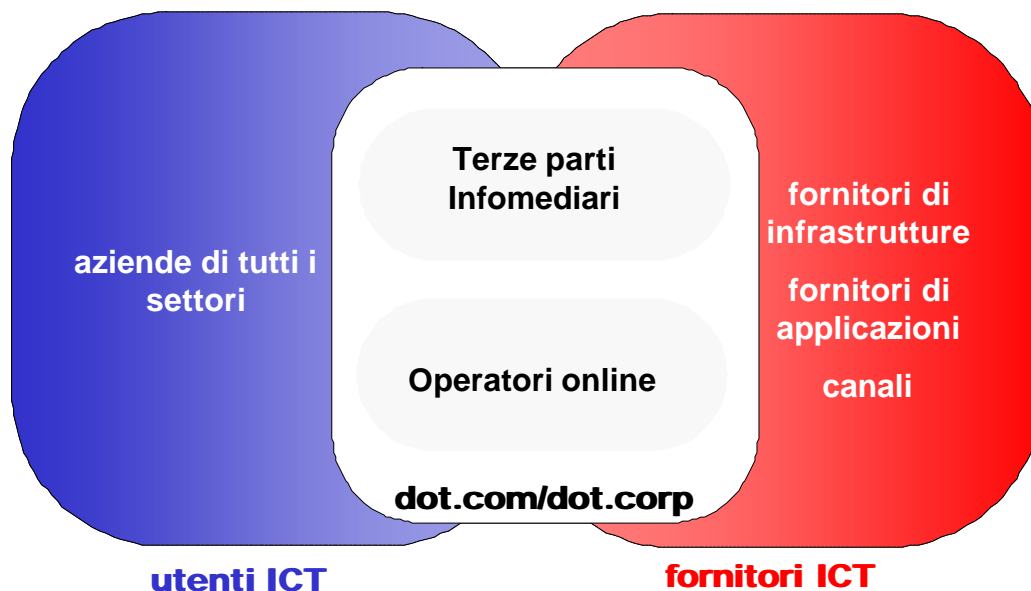
- Il Security Manager: questo perché il valore della sicurezza è stato percepito dalle aziende solo ultimamente e quindi solo recentemente alla competenza, già esistente, è stata dedicata una figura precisa;
- L'Operatore di help desk: tipicamente le figure di call center operano per un breve periodo nel ruolo, per poi passare a ruoli più tecnici;
- Le professionalità legate alla rete.

4.3 Come è stato trovato l'ultimo impiego

Ricerca un impiego ICT, sia esso il primo o un nuovo passo di carriera, significa confrontarsi con un insieme di possibilità molto ampio, ma anche molto complesso.

Che cos'è il mondo delle imprese ICT in Italia? Per rispondere alla domanda possiamo utilizzare una mappa derivata dal Rapporto Federcomin-Assinform sull'Occupazione 2002. Essa ci aiuta a comprendere qual è lo scenario che oggi un professionista dell'ICT incontra quando ricerca un lavoro (fig. 10).

Fig. 10 La mappa economica dell'ICT



Fonte: Federcomin-Assinform Rapporto sull'Occupazione ICT 2002

Per le figure professionali ICT si aprono quindi diverse strade, corrispondenti prima di tutto ai due principali versanti del mercato ICT: le aziende dell'offerta, i **fornitori ICT**, e le aziende della domanda, gli **utenti ICT**. Oltre a queste due opportunità, esiste un'area intermedia, che rappresenta le aziende tipiche della net economy, insieme produttrici e consumatrici di tecnologia, in posizione di tramite tra gli operatori dei nuovi mercati, quasi esclusivamente aziende di servizi. Diventa quindi difficile per le risorse orientarsi in un contesto così articolato e trovare il "posto" giusto in una moltitudine di ambienti così diversi.

Una prima considerazione da fare è che l'ICT è un mondo che si muove per conoscenze.

Infatti, il passaparola è il sistema vincente: oltre il 66% (tab. 1) dei professionisti ICT ha trovato lavoro tramite conoscenze personali. Le segnalazioni dei colleghi o amici già impiegati e, per i giovani, dei propri professori, vengono seguite più volentieri da chi cerca nuovi collaboratori, per effetto del contatto personale e perché sovente si viene a conoscere direttamente qual è l'ambiente o il "codice" comportamentale dell'azienda a cui si aspira.

E' soprattutto per le figure di alto profilo che le aziende tendono a rivolgersi a persone di fiducia, spesso ad addetti presenti nella stessa azienda, per avere nominativi da prendere in considerazione. Questa modalità, tipicamente, rende più facile la valutazione della professionalità e dà più garanzie sul reale valore della figura, ma anche sull'aderenza della risorsa al ruolo cercato.

Tab. 1 Le modalità di reperimento dell'impiego - Valori % (risposte multiple)

	Conoscenze personali	Inserzione sui quotidiani e stampa specializzata	Internet	Società specializzata in ricerca del personale
Totale complessivo	66,1	13,7	12,4	7,8
di cui:				
EDP Manager (CIO)/responsabile Si	70,2	20,3	1,4	8,1
Project manager	68,6	16,4	9,0	6,0
Account manager	61,5	10,3	17,9	10,3
Consulente	64,9	18,9	13,5	2,7
Analista programmatore	48,5	15,1	27,3	9,1
Amministratore di sistemi	57,1	21,5	7,1	14,3
Product marketing manager	68,2	9,1	13,6	9,1
Sviluppatore software	50,0	16,7	33,3	0,0
Specialista reti locali/di sistema in area Web/Amministratore di rete	45,4	9,1	36,4	9,1
Solution pre-sales	63,6	18,2	18,2	0,0

Fonte: Indagine ICT Professioni e Carriere 2003

Il ricorso a società specializzate nella ricerca di personale ha la minima incidenza (7,8%), verosimilmente per ragioni di costo, ma anche perché si tende a ricorrere a questo canale per le posizioni più specialistiche. Va tuttavia sottolineato come l'head hunter venga a ricoprire sempre più il ruolo di figura di relazione, e spesso di influencer, a supporto delle attività di selezione.

E' meno frequente che il lavoro venga trovato grazie ad annunci stampa. Questo soprattutto perché, in effetti, è difficile capire cosa veramente richiede un annuncio di ricerca, pur dettagliato e su di un giornale autorevole. La frammentarietà dei titoli usati per designare i mestieri dell'ICT, solo recentemente sottoposti ad un processo di normalizzazione, è il primo problema. Siamo sicuri di capire le differenze, quando leggiamo Web Developer o Web Designer, Web Analyst, Web Project Manager, Web Editor, Web Engineer? ...

Infine, il canale Internet è poco utilizzato (12,4% sul totale), ma con punte significative per i mestieri intrinseci a tale ambiente: il Web Developer, lo Specialista di reti Locali o di sistemi web, l'Amministratore di rete, lo Sviluppatore Software.

4.4 La scolarità delle risorse ICT

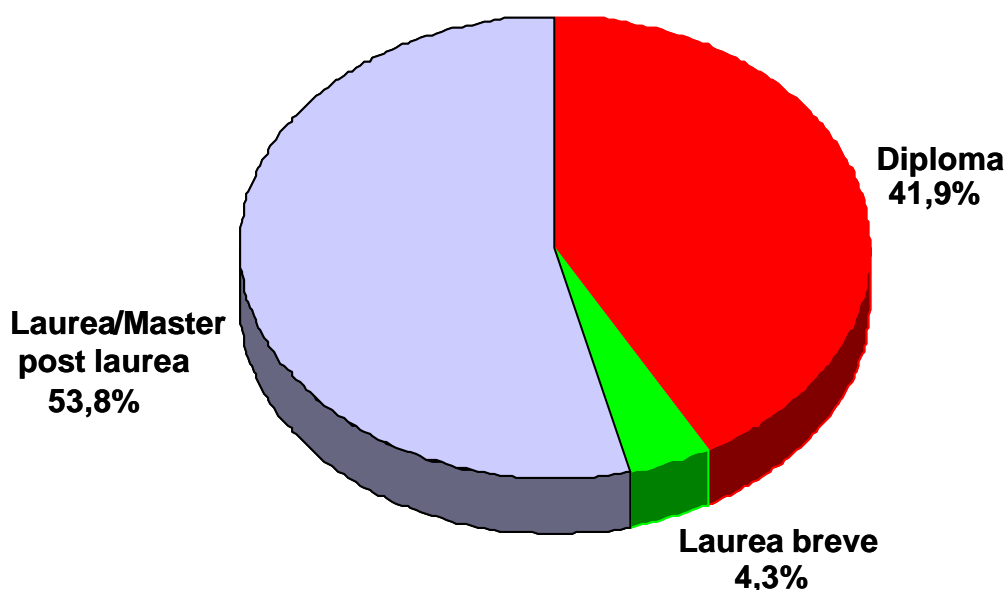
Una ricerca effettuata da Assinform con Federcomin e Anasin sulla struttura della domanda di personale ICT nel 2002 (Rapporto 2002 sull'Occupazione e Formazione nel settore dell'Informatica e delle Telecomunicazioni) evidenzia come nelle assunzioni relative alle aree Consulenza-Pianificazione-Progettazione e Ricerca & Sviluppo si richieda un titolo universitario (laurea o diploma universitario) per oltre il 90% degli assunti. Nelle aree Customer Care, Manutenzione-Assistenza e Management-Amministrazione-Personale prevale invece il titolo di diploma superiore (90%).

In generale, le assunzioni del settore ICT riguardano personale di gran lunga più qualificato di quello richiesto, complessivamente, dall'insieme delle aziende appartenenti ai settori dell'Industria e dei Servizi: ad esempio, la richiesta di titolo universitario è oltre il 30% nell'ICT, contro un 7% nell'Industria e Servizi. Questo può essere giustificato anche dal fatto che nelle aziende utenti esiste un turn over più basso e quindi minore competitività.

Vi è comunque molta insistenza sulle formazioni alte. D'altra parte le ricerche di mercato ci confermano che vi è un nesso preciso tra livello di scolarità e occupazione. Esiste un rapporto inversamente proporzionale tra il tempo d'attesa per il primo lavoro e il livello d'istruzione ricevuto: ad esempio, un laureato attende 1/3 meno del tempo, rispetto a colui che dispone di una licenza liceale.

Il livello di scolarizzazione si mantiene in generale elevato (fig. 11). Contribuiscono alla formazione in maniera quasi uguale gli Istituti che forniscono diplomi (41,9%) e le Università con la Laurea classica (43,1%).

Fig. 11 La scolarità delle risorse ICT



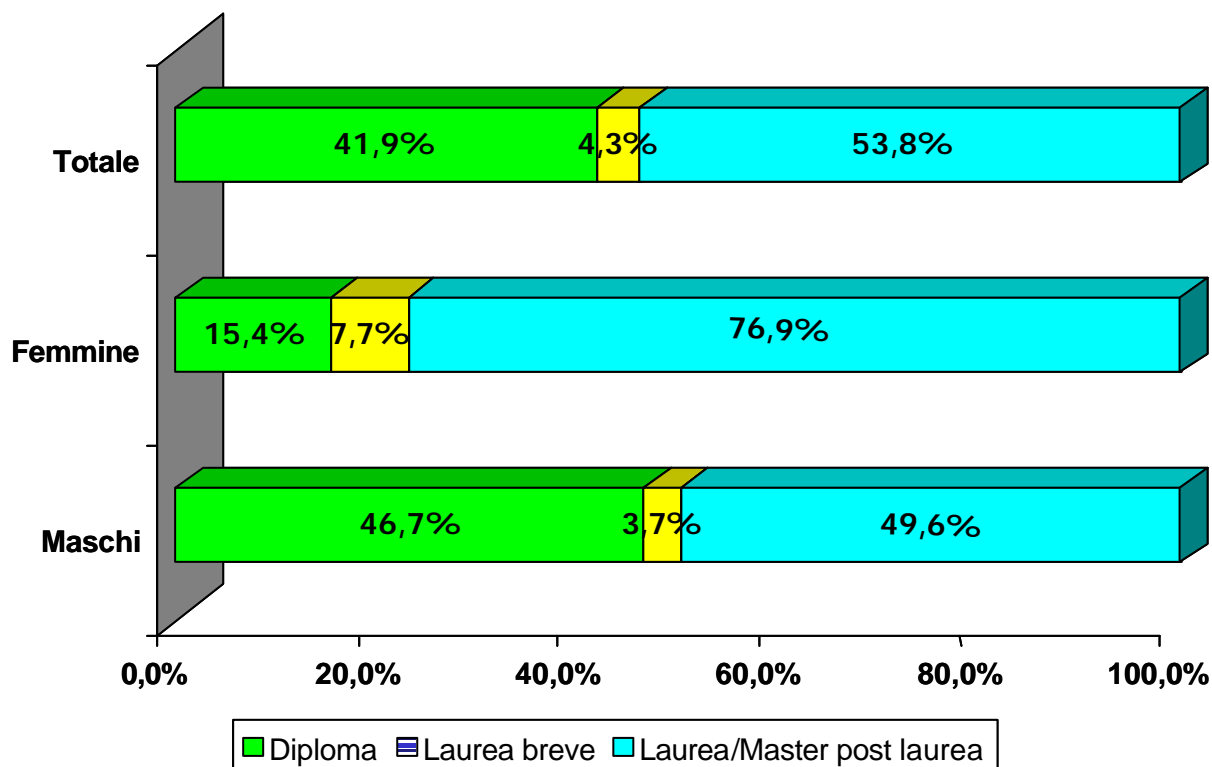
Fonte: Indagine ICT Professioni e Carriere 2003

Oltre la metà delle figure professionali possiede un titolo di studio di tipo universitario: laurea, laurea breve o master post-laurea. Questo valore si alza sensibilmente per alcuni profili professionali. È il caso dei Solution Pre-sales, dei Consulenti di reti e dei Consulenti delle aree applicative più innovative (ERP, CRM, e-business, datawarehouse, e-learning e datamining). Anche il Security Manager, mestiere ad alta specializzazione, presenta una scolarità elevata.

Gli Operatori frontline/help desk tecnico, assegnati ai call center, sono dei diplomati che hanno sovente meno di 25 anni e che, quindi, potrebbero non aver ancora completato il proprio corso di studi.

Da sottolineare come le donne abbiano mediamente un livello di scolarizzazione superiore (fig. 12): quasi l'85% possiede un titolo di studio superiore alla maturità, e oltre la metà è laureata, indice forse anche della difficoltà ad entrare "ad armi pari" in un mondo fino a qualche tempo fa prettamente maschile.

Fig. 12 Il livello di scolarizzazione per sesso



Fonte: Indagine ICT Professioni e Carriere 2003

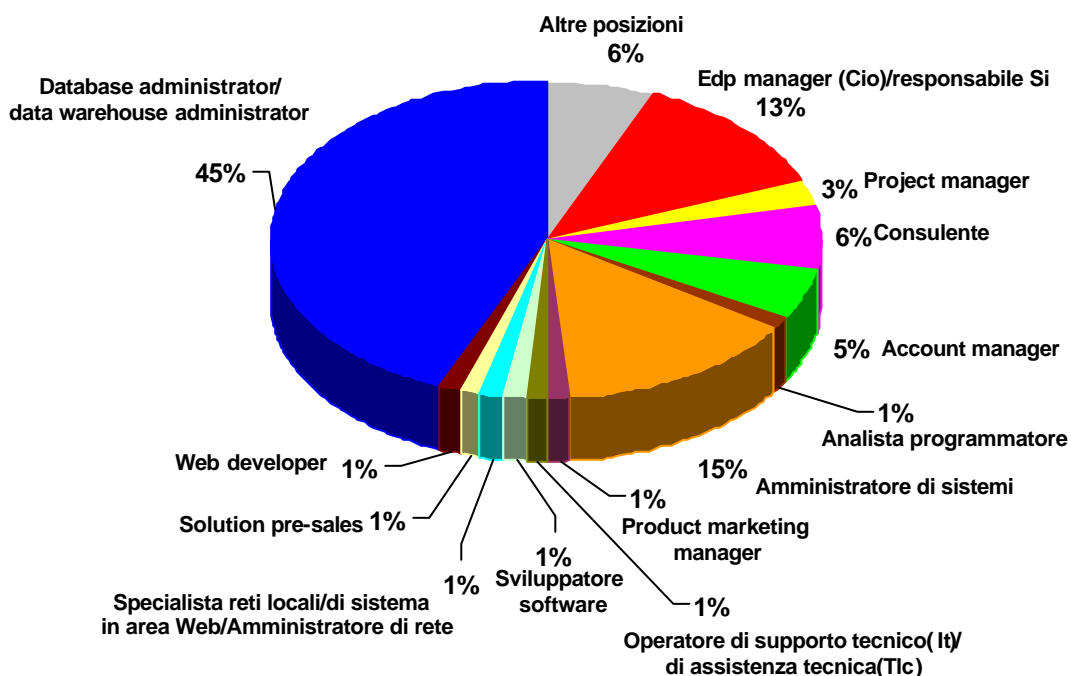
Nell'insieme, il settore ICT si conferma uno tra i più elevati "acquirenti" di professionalità con livelli di istruzione di elevato profilo e, come tutti i settori knowledge intensive, fa della conoscenza (acquisita lungo l'intera catena del valore, dalla formazione scolastica a quella aziendale, a quella continua) il più importante fattore competitivo.

4.5 Le Signore e i Signori nell'ICT

E' stato già in precedenza evidenziato come le figure professionali ICT siano composte in prevalenza da persone di sesso maschile, circa l'85% del totale.

In generale, il ruolo delle donne sta cambiando, e lo sta facendo a sempre maggiore velocità, ma oggi la presenza femminile è ancora prevalente presso i ruoli di relazione (fig. 13): in area marketing, vendite e di gestione dei progetti. Sembrano insomma prevalere ruoli per i quali sono necessari "soft skill".

Fig. 13 Le donne nelle professionalità ICT



Fonte: Indagine ICT Professioni e Carriere 2003

Che il digital divide si riscontri anche associato alla condizione di sesso è una questione molto dibattuta in campo internazionale dalla stampa, alla politica, alle amministrazioni cittadine. Un recente reportage rivela che in Italia solo il 17,3% delle immatricolazioni ad Informatica nelle Università è costituito da ragazze. Sherry Turkle, nota sociologa americana, riferisce che in USA solo il 20% dei posti nell'ICT è occupato da donne.

L'Information & Communication Technology sarebbe dunque una scienza di maschi per maschi? Di diversa opinione sono molti, che notano come, in realtà, la fantasia e la capacità di relazione delle donne ne privilegino il successo in professioni quali il marketing, il web design, la creazione di portali e l'imprenditoria sul web.

5 Le Retribuzioni

Il tema retributivo, che a ragione risulta centrale quando si trattano tematiche professionali, nel corso dell'ultimo anno ha assunto più una veste di comprimario piuttosto che quello di protagonista assoluto come accadeva durante gli anni d'oro della bolla speculativa della Internet Economy.

Questo ruolo di comprimario è motivato da vari aspetti tra i quali risulta sempre utile ricordare la raggiunta maturità di un settore - l'ICT, e quindi di riflesso anche per le professionalità ICT nei settori economici utenti - che evidenzia crescite moderate e arresti come i più tradizionali settori economici, e che quindi come tale non deve più incamerare vorticosamente professionalità.

Il tema retributivo è tornato ad assumere toni e connotati di uno degli aspetti fondamentali legati alla crescita professionale di un individuo, ma non l'unico; altrettanto importanti ora sono i percorsi e gli sviluppi delle professionalità che coinvolgono gli individui in percorsi di crescita tesi a supportare i modelli di business di ogni realtà organizzativa, ed in cui gli aumenti retributivi sembrano più rappresentare un naturale corollario.

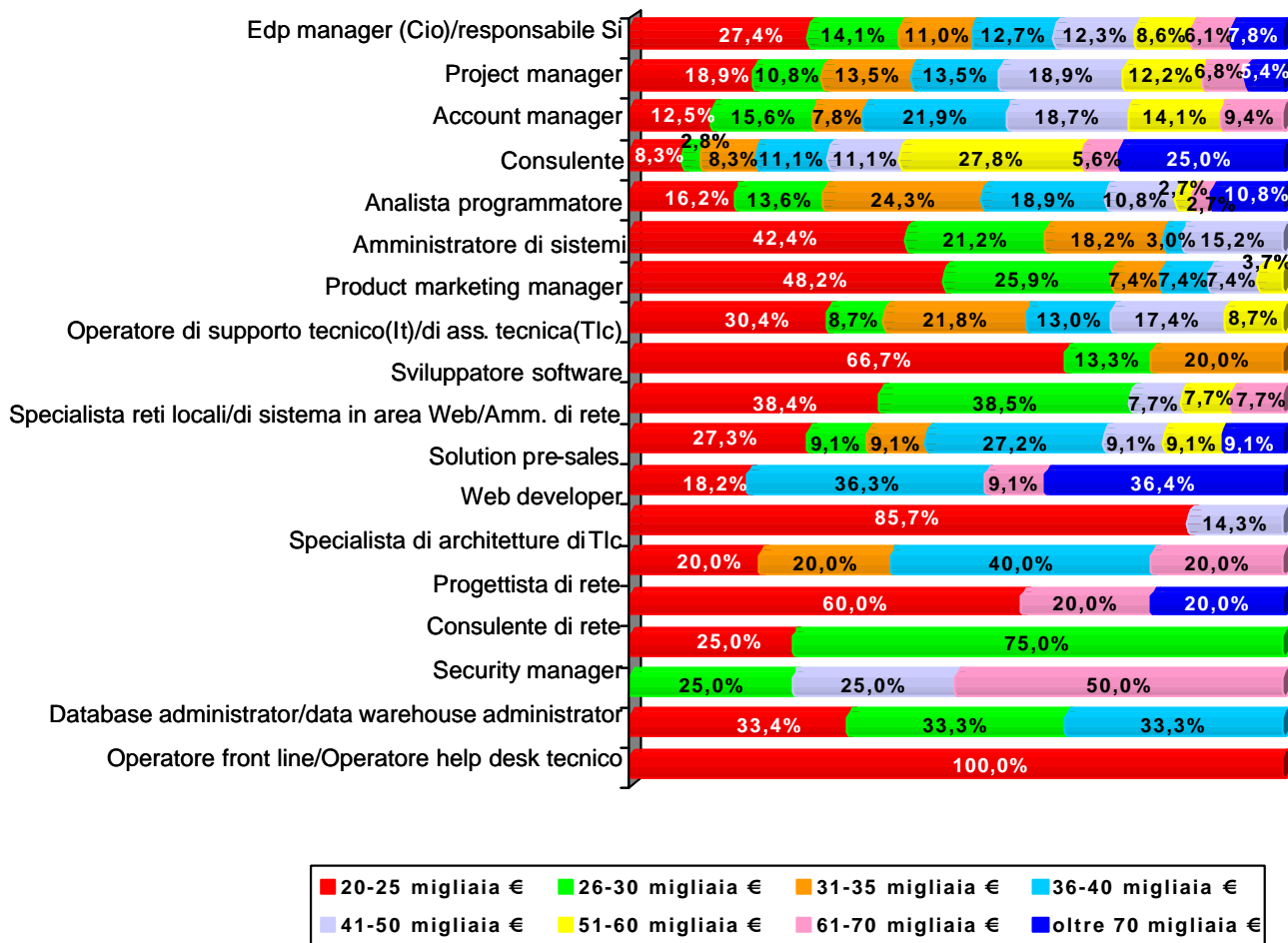
5.1 Chi guadagna di più

Il range delle retribuzioni degli addetti al mondo dell'ICT è molto ampia, sia per la variegata natura delle mansioni nelle quali vengono impiegati, che richiedono quindi profili professionali e responsabilità molto diversi, sia per le ovvie differenze esistenti tra lo stipendio di un professionista all'inizio del suo percorso di carriera rispetto a chi dimostra seniority più consolidate alle spalle. Inoltre, la retribuzione dipende anche dal ruolo e dalla strategicità che la singola figura professionale ricopre per l'azienda.

Percepisce uno stipendio annuo lordo fra i 20 e 25mila euro poco più di un quarto delle figure professionali, mentre nelle quattro fasce successive, ognuna con incrementi della retribuzione di 5mila euro, le quote oscillano tra l'11 e il 14% circa (fig. 14).

In numero inferiore, con una presenza sotto i dieci punti percentuale, sono poi coloro che guadagnano di più, oltre 50mila euro, con un vertice occupato da meno dell'8% delle persone, con una retribuzione superiore ai 70mila euro.

Fig. 14 Le retribuzioni dell' ICT

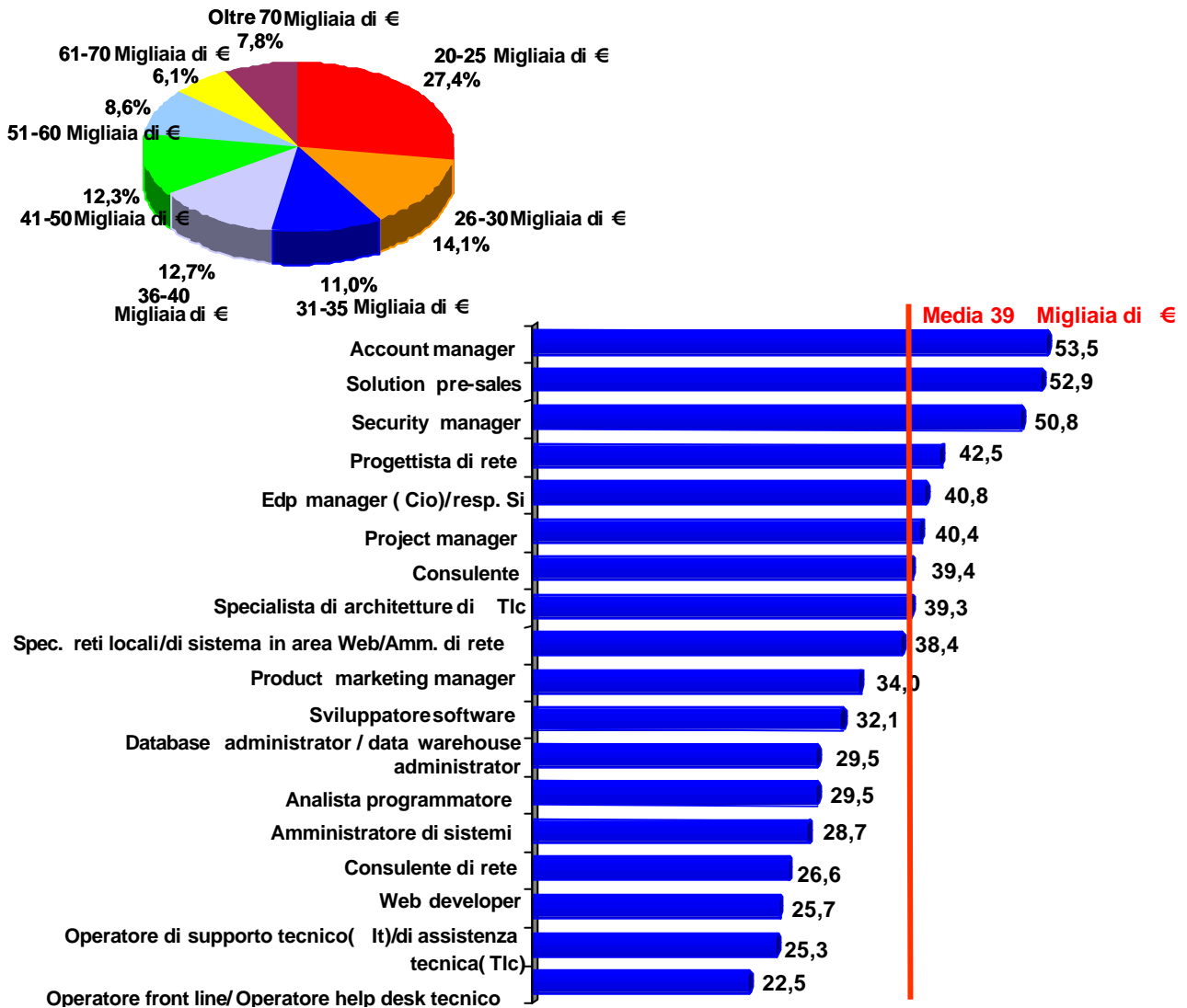


Fonte: Indagine ICT Professioni e Carriere 2003

Tra le professionalità con gli stipendi più elevati (fig. 15) troviamo **Account Manager, Security manager, Solution pre-sales e Progettisti di rete**, che hanno quote percentuali nelle fasce retributive più alte, da 50mila euro in su, molto superiori alla media complessiva del 22,5%. Due sono le ragioni:

- Gli Account Manager ricoprono un ruolo importante a supporto della crescita del business aziendale e possono contare su una quota variabile dello stipendio, commisurata ai risultati;
- Security Manager e Progettisti di rete sono figure difficili da reperire sul mercato, e quindi mediamente più costose.

Fig. 15 Le retribuzioni delle diverse figure professionali – Valori in Migliaia di €



Fonte: Indagine ICT Professioni e Carriere 2003

Al contrario, **Operatore front line, Web developer, operatore di assistenza e supporto tecnico** sono posizioni nelle quali i livelli retributivi si mantengono nella maggioranza dei casi sotto i 25mila euro annui. Rileviamo inoltre che anche quote significative di **sviluppatori software, analisti programmatori, amministratori di sistemi, consulenti di rete, database administrator e product marketing manager** evidenziano retribuzioni al di sotto dei 30mila euro annui.

Infine, più della metà degli **specialisti di architetture di telecomunicazioni** guadagnano da 31 a 40mila euro, i **Consulenti** sono distribuiti nelle fasce centrali con una punta massima in quella da 31 a 35mila euro.

Andamenti oscillanti e da outsider sono quelli relativi agli **EDP manager**, tra cui il 18,9% del totale si colloca nella fascia da 20-25mila e un altrettanto 18,9% in quella dai 41-50mila euro, **dei Project manager**, il 21,9% dei quali guadagna fra 36 e 40mila euro, e degli **Specialisti di reti locali e Internet**, presenti in particolare nei gruppi da 20-25mila e 36-40mila euro.

5.2 Buste paga stabili

Si registra un andamento piuttosto stabile delle retribuzioni targate ICT che segue un periodo, quello della New Economy, in cui si è assistito ad aumento indiscriminato dei salari, unico strumento per far fronte al fenomeno dello skill shortage.

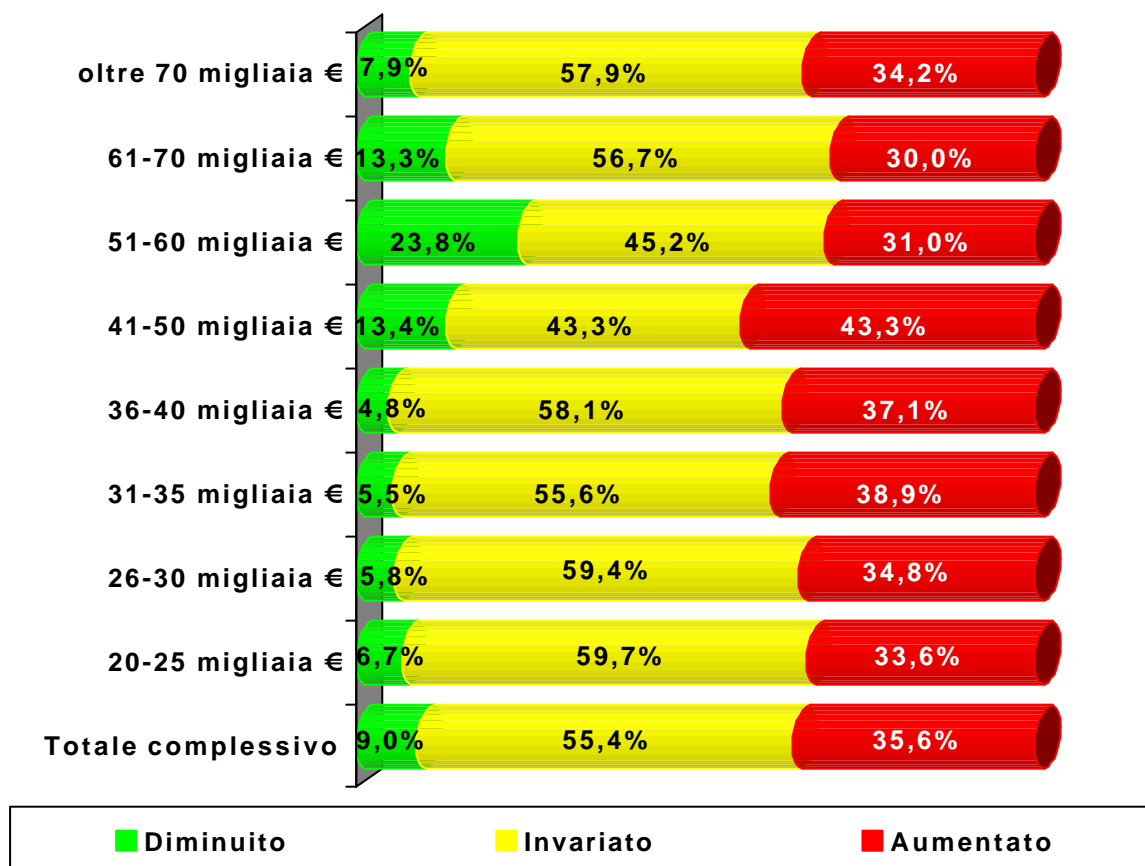
Tuttavia, il mercato non è completamente fermo: se poco più della metà del totale delle figure professionali non ha avuto aumenti di stipendio rispetto allo scorso anno, oltre un terzo (35,6%) ha visto salire la propria retribuzione (fig. 16).

E' però interessante notare che circa il 9% guadagna meno un anno fa.

Questo fattore si può spiegare con il periodo di difficoltà che ha impattato le dinamiche occupazionali e le conseguenti fuoriuscite aziendali, soprattutto dalle aziende in difficoltà; ciò ha determinato successivi ricollocamenti delle risorse a condizione economiche spesso meno vantaggiose presso altre realtà aziendali.

Inoltre può essere letto nel senso della ricerca da parte dei professionisti di opportunità occupazionali meno favorevoli dal punto di vista retributivo ma più qualificanti dal punto di vista professionale e di carriera. Infatti, a fronte delle promesse non mantenute in termini di percorsi di carriera, sono state diverse le figure professionali che hanno preferito cambiare posizione, a patto di avere maggiori garanzie di crescita professionale. Si noti peraltro che la diminuzione di stipendio ha riguardato soprattutto le professionalità con i stipendi più alti, ovvero di più alto livello e quindi con maggiori aspettative in termini di percorsi di carriera.

Fig. 16 Le variazioni di retribuzione degli ultimi 12 mesi



Fonte: Indagine ICT Professioni e Carriere 2003

5.3 A chi toccano gli aumenti retributivi

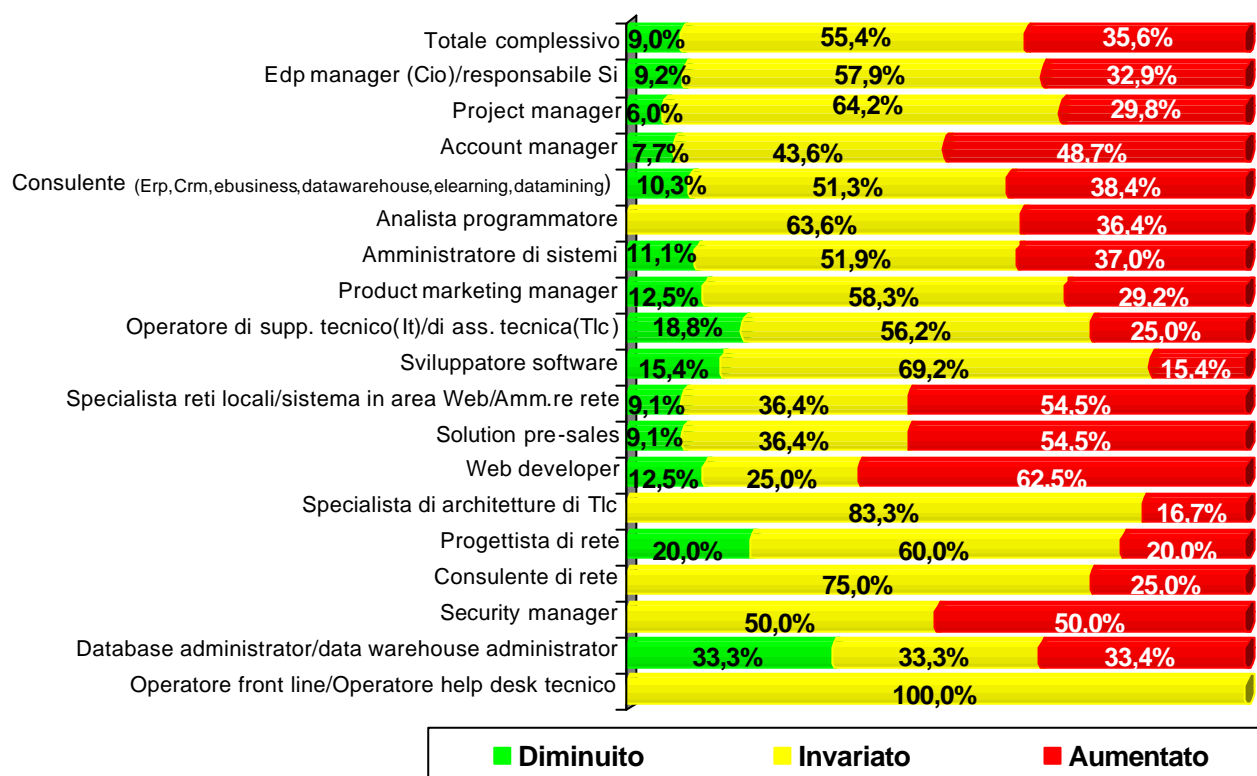
Analizziamo ora quali sono le professionalità oggetto degli enunciati incrementi per poi esaminare quali sono stati i motivi che li hanno prodotti.

Circa il 35,6% (fig. 17) del totale ha registrato nell'ultimo anno aumenti rispetto alla propria retribuzione. Le professionalità in crescita risultano essere Account manager, Solution pre sales, Web Developer, Security manager, Database Administrator, Network Administrator e Sviluppatori SW.

Il dato appare inoltre perfettamente in linea con le ricerche di personale, dove si continuano a richiedere queste professionalità. Gli aumenti sono quindi legati anche ad una maggiore richiesta da parte delle aziende.

Stabili retributivamente i System administrator, i Project manager, gli Analisti programmatori, i Consulenti e gli Operatori di help desk, anche perché in numero adeguato sul mercato e quindi soggetti ad una stabilità anche nella domanda. Va inoltre ricordato che la riduzione degli investimenti da parte delle imprese utenti, con conseguente riduzione delle tariffe professionali, ha portato ad una stabilità delle retribuzione delle figure impegnate nei progetti complessi.

Fig. 17 Le variazioni di retribuzione degli ultimi 12 mesi delle diverse figure professionali



Fonte: Indagine ICT Professioni e Carriere 2003

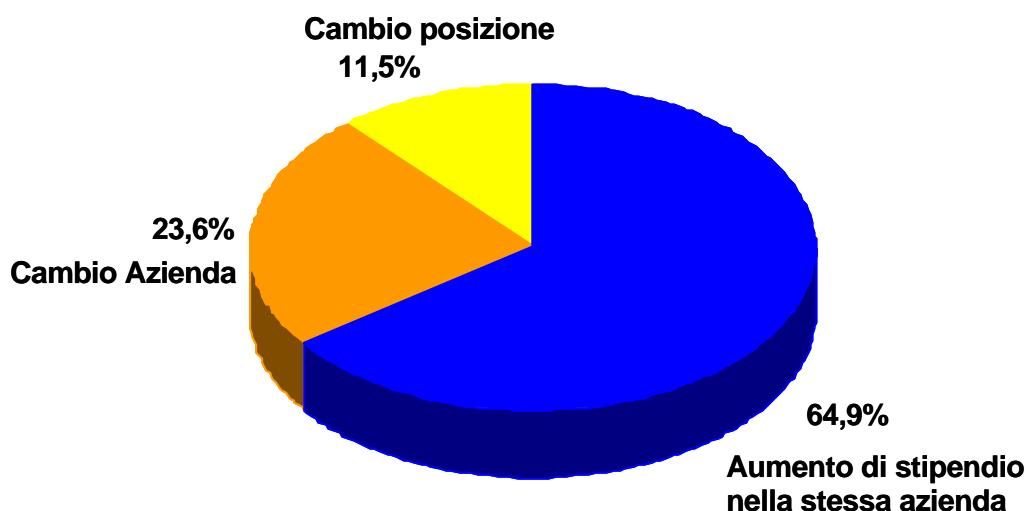
5.4 Perché aumentano gli stipendi

Quando lo stipendio è cresciuto ciò è avvenuto, nella maggioranza dei casi (circa il 65%), per iniziativa della stessa azienda (fig. 18). Le ipotesi in questo caso possono essere varie: tipicamente i classici scatti di anzianità, ma anche gli aumenti legati a riconoscimenti professionali. Trattenere le figure professionali ritenute più strategiche è un obiettivo strategico e prioritario per le aziende.

Le aziende sembrano quindi aver premiato con un aumento diretto in particolare gli EDP manager, gli Account manager, i Solution pre sales, gli amministratori di sistemi, i consulenti o progettisti di reti e i database administrator.

Favoriti economicamente da cambiamenti di mansioni - e quindi testimoni di una crescita professionale in termini di sviluppo di skill - risultano invece security manager, specialisti di architetture di TLC, specialisti di reti locali e Internet, e anche chi è addetto all'assistenza tecnica.

Fig. 18 Le motivazioni sottostanti l'aumento di stipendio negli ultimi 12 mesi



Fonte: Indagine ICT Professioni e Carriere 2003

Meno frequenti gli incrementi ottenuti nel caso in cui il professionista ha cambiato azienda (quasi il 24% delle segnalazioni) o perché vi è stato un cambiamento di mansione (11,5%).

Infine, project manager, consulenti, analisti programmatori, product marketing manager, sviluppatori di software hanno migliorato la propria condizione economica nella maggior parte dei casi cambiando azienda, in quanto c'è ancora richiesta da parte del mercato.

5.5 La diffusione dei benefit

All'interno del pacchetto retributivo di un professionista, oltre alle classiche parti economiche fisse e variabili ritroviamo presenti i benefit, ossia benefici economici traducibili in servizi. I più classici sono i ticket restaurant e la mensa aziendale, il PC e il cellulare - questi ormai omologabili a

strumenti di lavoro -, fino ad arrivare alle cure mediche, ai programmi di family care e alle assicurazioni.

In origine il benefit veniva per lo più utilizzato e vissuto da parte dell'azienda come leva per trattenere i talenti, mentre oggi si ridimensiona e assume i contorni di ulteriore strumento a disposizione del lavoratore per portare a termine la propria missione e ancora talvolta può diventare - ma i casi sono ancora rari - un servizio teso ad aumentare e migliorare il livello di soddisfazione del lavoratore rispetto alla propria esistenza professionale.

Tab. 2 Alcuni dei principali benefit per le risorse ICT - Valori % (risposte multiple)

	Nessuno	Assicurazioni	Auto	Cellulare	Carta di credito aziendale	Corsi di formazione/ Corsi di lingua	Cure mediche	Pc	Ticket restaurant	Viaggi premio
Totale complessivo	21,8%	17,6%	24,7%	43,3%	17,4%	22,4%	18,0%	46,2%	43,3%	1,5%
Edp manager (Cio)/ responsabile Si	26,0%	19,5%	23,4%	44,2%	19,5%	22,1%	18,2%	50,6%	28,6%	1,3%
Project manager	14,7%	20,6%	27,9%	45,6%	19,1%	29,4%	23,5%	57,4%	52,9%	1,5%
Account manager	10,3%	30,8%	59,0%	82,1%	28,2%	10,3%	33,3%	71,8%	61,5%	2,6%
Consulente (Erp,Crm,ebusiness, datawarehouse, elearning, datamining)	17,1%	7,3%	29,3%	43,9%	14,6%	14,6%	17,1%	58,5%	36,6%	-
Analista programmatore	24,2%	15,2%	3,0%	12,1%	9,1%	24,2%	6,1%	15,2%	63,6%	-
Amministratore di sistemi	10,7%	10,7%	7,1%	28,6%	3,6%	21,4%	7,1%	42,9%	50,0%	3,6%
Product marketing manager	41,7%	12,5%	16,7%	45,8%	-	20,8%	16,7%	41,7%	33,3%	4,2%
Operatore di supporto tecnico(It/ di assistenza tecnica(Tlc)	29,4%	-	23,5%	23,5%	17,6%	-	5,9%	5,9%	35,3%	-
Sviluppatore software	30,8%	30,8%	-	7,7%	23,1%	30,8%	23,1%	46,2%	46,2%	-
Specialista reti locali/di sistema in area Web/Amministratore di rete	27,3%	-	18,2%	36,4%	9,1%	27,3%	9,1%	45,5%	36,4%	9,1%
Solution pre-sales	9,1%	45,5%	54,5%	72,7%	72,7%	36,4%	45,5%	63,6%	63,6%	-
Web developer	50,0%	12,5%	-	25,0%	25,0%	25,0%	0,0%	37,5%	25,0%	-
Specialista di architetture di Tlc	16,7%	50,0%	50,0%	50,0%	33,3%	33,3%	16,7%	50,0%	50,0%	-
Consulente di rete	25,0%	-	-	25,0%	-	25,0%	-	50,0%	-	-
Security manager	-	25,0%	-	75,0%	-	25,0%	25,0%	25,0%	75,0%	-

Fonte: Indagine ICT Professioni e Carriere 2003

Il più diffuso "beneficio" (tab. 2) risulta essere la messa a disposizione di un Personal Computer portatile (per il 46,2% dei casi), seguito dalla possibilità di utilizzare i ticket restaurant o un telefono cellulare fornito dall'azienda (entrambi al 43,3%). Circa un quarto delle persone ha in concessione un'automobile aziendale e il 22,4% può frequentare dei corsi di formazione o di lingue.

Meno diffusi sono il pagamento di cure mediche (18%), la possibilità di sottoscrivere un'assicurazione (17,6%) o di utilizzare una carta di credito aziendale (17,4%).

In pochissimi casi, infine, i dipendenti beneficiano di programmi di Family care (2,5%), viaggi premio (1,5%), o usufruiscono di un'abitazione fornita dall'azienda (1%).

Esistono, poi, sostanziali differenze nelle politiche aziendali di attribuzione dei benefit fra i vari profili professionali. Gli account manager, i project manager e i consulenti usufruiscono di più benefit rispetto ad altre figure. Queste infatti sono le figure che più tipicamente lavorano fuori ufficio presso l'azienda cliente e quindi necessitano di strumenti quali tra gli altri pc, cellulare, automobile aziendale.

Gli account manager sembrerebbero "premiati" dalle proprie aziende con un numero maggiore di benefici integrativi della retribuzione. Infatti, per gli appartenenti a questa categoria, salvo i corsi di lingue o di formazione, la concessione dei diversi benefit risulta sempre superiore alla media generale.

Anche i project manager usufruiscono di un carnet molto ampio di benefici. In particolare, benefit tipici della figura sono la possibilità di partecipare a corsi di lingue e professionali, la dotazione di un personal computer e di ticket restaurant o l'opportunità di accedere a programmi di assistenza medica.

I consulenti, terza delle categorie più privilegiate, abitano più spesso di altri una casa fornita dall'azienda e hanno con maggiore frequenza in dotazione un computer personale.

In sintesi, possono essere identificate quattro classi di benefit:

- Strumenti di lavoro, quali automobile, cellulare, PC portatile, casa, carta di credito aziendale; di questi benefit usufruiscono prevalentemente figure coinvolte in progetti presso i clienti;
- Benefit "puri", come assicurazioni, cure mediche, programmi di family care; di questi usufruiscono svariate figure professionali, più secondo politiche aziendali che rispetto a logiche legate alla tipologia professionale;
- Strumenti per la crescita professionale; questi benefit, come i corsi tecnici o di lingua, sono più diffusi per le risorse tecniche, che richiedono un aggiornamento costante;
- inoltre "premi", legati ai risultati aziendali, e di cui quindi usufruiscono le risorse coinvolte nel raggiungimento degli obiettivi aziendali, come le figure marketing e commerciali.
- Esistono, inoltre, figure che non godono di alcun benefit e che tipicamente ricoprono ruoli di tipo stanziale.

In apertura abbiamo accennato ai nuovi "benefici" o facilities emergenti e in questo senso ci riferiamo ad esempio a quei servizi quali asili nido aziendali, servizi di consegna della spesa, servizi di lavanderia, consulenze legali on line etc; oggi questi appaiono come espressione della sempre

più sentita esigenza di facilitare la vita ai propri addetti; tuttavia, è forse ancora troppo presto per dichiarare che questi si stiano affermando, e quindi andando a sostituire i classici.

Appare forse più corretto dire che esistono sul mercato positive esperienze rispetto a queste tematiche ma che comunque rimangono espressioni di solo alcune, innovative, realtà aziendali.

6 Le carriere

La parte "Carriere" in questa indagine si connota come irrinunciabile e fondamentale se vogliamo dare nuova dignità al lavoratore e soprattutto se vogliamo vederlo non più come mero costo di un'azienda ma invece come strumento di business.

Carriere non vuole dire solo cosa si è oggi, ma soprattutto cosa si è stati prima e tendenzialmente cosa si diventerà. Centrale così diventa il tema dei percorsi di carriera per la costruzione di professionalità sempre attuali e in linea rispetto alle esigenze di business delle organizzazioni.

Il dato che affiora è che oggi si parla sempre più di competenze, come il vero elemento caratterizzante gli skill di una risorsa, piuttosto che semplicemente di professionalità.

Parlare di competenze infatti significa vedere l'individuo come espressione di esperienze, conoscenze e capacità individuali, ed è proprio su questi asset che si devono costruire e plasmare le professionalità di oggi.

Infatti, nonostante il mondo dell'occupazione sia ancora oggi dominato da alcuni profili tipici dell'ICT, questi stessi profili stanno cambiando pelle e si vanno arricchendo appunto di nuove competenze. A fronte, quindi, di una situazione che appare immutata, le competenze stanno invece costantemente evolvendo verso professionalità spesso nuove, ed in generale più complete e complesse.

Sul piano della modalità di crescita bisogna invece rilevare (questo punto verrà maggiormente approfondito nel corso del capitolo) che spesso una crescita professionale è associata ad un cambiamento di azienda. Questo rende ancora più chiaro come, per trattenere le risorse con elevato potenziale, l'azienda deve essere in grado di incentivare la crescita professionale, prima ancora che remunerativa.

Segnali incoraggianti si palesano sul fronte della motivazione e del coinvolgimento del professionista rispetto al suo lavoro: si delinea un professionista che finalmente dichiara di essere più interessato a trovare una sua soddisfazione professionale piuttosto che cercare realizzazioni economiche fini a se stesse.

Sul fronte del riconoscimento del valore dei professionisti da parte del management, viene percepito soprattutto da quelle figure professionali di alto profilo, e quindi che hanno maggiori

contatti con le prime linee. Anche questa possibilità di confronto, tuttavia, è sintomatica del maggiore grado di coinvolgimento e del ruolo sempre più strategico che riveste la Direzione ICT all'interno dell'azienda.

In ultima analisi, bisogna sottolineare come i professionisti ICT siano sempre più consapevoli del proprio ruolo e soprattutto delle trasformazioni che questo potrà avviare. Ci troviamo insomma di fronte ad un professionista sempre più consapevole di sé come persona e come parte di un'organizzazione, che chiede all'azienda di essere ascoltato e di prendere sempre più parte attiva ai processi decisionali.

6.1 Percorsi di crescita per i professionisti dell'ICT

Il tema dei percorsi di crescita delle professionalità appare quanto mai centrale se riferito ad un settore con così alto tenore di cambiamento e sviluppo dei suoi asset distintivi.

In linea generale si osservano due tendenze: da un parte i dati ci confermano che per alcune professionalità storiche di questo settore, gli **EDP manager, i Consulenti e i Project manager**, le tappe obbligate, per arrivare a coprire gli odierni incarichi, sono state effettuate all'interno di posizioni tecniche e specialiste attraverso le quali essi hanno potuto acquisire e sviluppare le conoscenze e le capacità necessarie (tab. 3).

Una novità importante riguarda invece le professionalità più legate alla vendita e quindi allo sviluppo di business, centrali nella catena del valore di una azienda: queste sembrano sempre più provenire da esperienze in ambiti tecnici piuttosto che commerciali "tout court"; ad esempio, gli **Account manager** di oggi arrivano da esperienze verticali e talvolta anche operative su alcune tecnologie piuttosto che dalla fucina commerciale come accadeva in passato.

Tab. 3 Il cambiamento di posizione nelle figure professionali ICT

	Posizione attuale									
	Edp manager (Cio)/ Resp. Si	Project manager	Consulente (Erp, Crm, ebusiness, datawarehouse, elearning, datamining)	Account manager	Analista programmatore	Amm.re di sistemi	Product marketing manager	Operatore di supporto tecnico(It)/ di assistenza tecnica(Tlc)	Sviluppatore software	Specialista reti locali/di sistema in area Web/ Amm.re di rete
Account manager	1,3%	3,0%	2,5%	30,8%	-	-	8,3%	-	-	-
Amministratore di sistemi	10,6%	1,6%	2,5%	-	-	21,4%	-	-	-	27,3%
Analista programmatore	17,1%	30,3%	17,5%	-	25,0%	17,9%	-	-	9,1%	9,1%
Consulente di rete	-	-	-	-	-	-	-	7,1%	-	-
Consulente(Erp,Crm,ebusiness,datawarehouse,elearning,datamining)	6,6%	10,6%	17,5%	7,7%	-	3,6%	4,2%	-	-	-
Database administrator/data warehouse administrator	2,6%	-	5,0%	0,0%	-	-	-	-	-	-
Edp manager (Cio)/responsabile Si	11,8%	3,0%	2,5%	2,6%	-	-	-	-	-	-
Operatore di supporto tecnico(It)/di assistenza tecnica(Tlc)	4,0%	1,6%	-	2,6%	-	7,1%	-	43,0%	-	9,1%
Operatore front line/Operatore help desk tecnico	-	0,0%	-	2,6%	-	3,6%	-	7,1%	-	9,1%
Product marketing manager	-	3,0%	-	10,2%	-	-	20,8%	-	-	-
Progettista di rete	-	1,5%	-	0,0%	3,1%	-	-	-	-	-
Project manager	15,8%	12,1%	-	12,8%	-	-	12,5%	7,1%	9,1%	-
Security manager	0,0%	-	-	0,0%	-	7,1%	-	-	-	-
Solution pre-sales	2,6%	4,6%	-	7,7%	3,1%	-	12,5%	-	-	-
Specialista di architetture di Tlc	-	3,0%	-	-	0,0%	-	4,2%	-	-	-
Specialista reti locali/di sistema in area Web/Amministratore di rete	1,3%	1,5%	-	-	3,1%	7,1%	-	-	-	-
Sviluppatore software	7,9%	9,1%	2,5%	-	43,8%	-	-	-	36,4%	-
Web developer	1,3%	3,0%	2,5%	-	-	-	8,3%	-	-	-

Fonte: Indagine ICT Professioni e Carriere 2003

Questo fenomeno si spiega bene con il fatto che oggi un'azienda pretende dalla sua leva commerciale che non sappia solo vendere, ma bensì che riesca a relazionarsi in maniera proficua con gli interlocutori tecnici, tipici destinatari delle soluzioni che va proponendo, per comprendere le esigenze del cliente e spesso anticiparne i bisogni.

Stesso discorso, e quindi mutazioni strutturali della natura della figura, si può fare per un altro profilo considerato, a ragione, centrale nei processi di vendita: il **Solution Pre Sales**.

Questo in quanto, oggi, deputato a partecipare alla fase di creazione, vendita e delivery di soluzioni ICT, deve racchiudere in sé e risultare come la perfetta sintesi di esperienze di project management e conoscenze tecniche applicate.

Sempre seguendo la corrente trasformazionista dei professionisti ICT, le figure legate ai temi della Sicurezza - e quindi i citati **Security manager** - sono molte volte il risultato di un'evoluzione di figure che operavano in ambito di progettazione di reti e amministrazione di sistemi.

6.2 *Si cresce cambiando*

Per crescere professionalmente, passare da un'azienda all'altra sembrerebbe la via più rapida, quasi a sottolineare una certa resistenza da parte delle aziende alla crescita interna, forse perché spesso i ruoli sono esautorati e risulta più difficile riallocare in ambiti diversi le risorse.

Nella maggioranza dei casi (ben il 72,3%) le risorse arrivano a ricoprire una diversa funzione provenendo da un'azienda diversa da quella di origine.

Per i Consulenti di reti questa sembra essere addirittura una regola assoluta: ricordiamo che questa competenza, come abbiamo già detto, è una di quelle che risente maggiormente dello skill shortage e quindi ancora oggi trova maggiore facilità a cambiare.

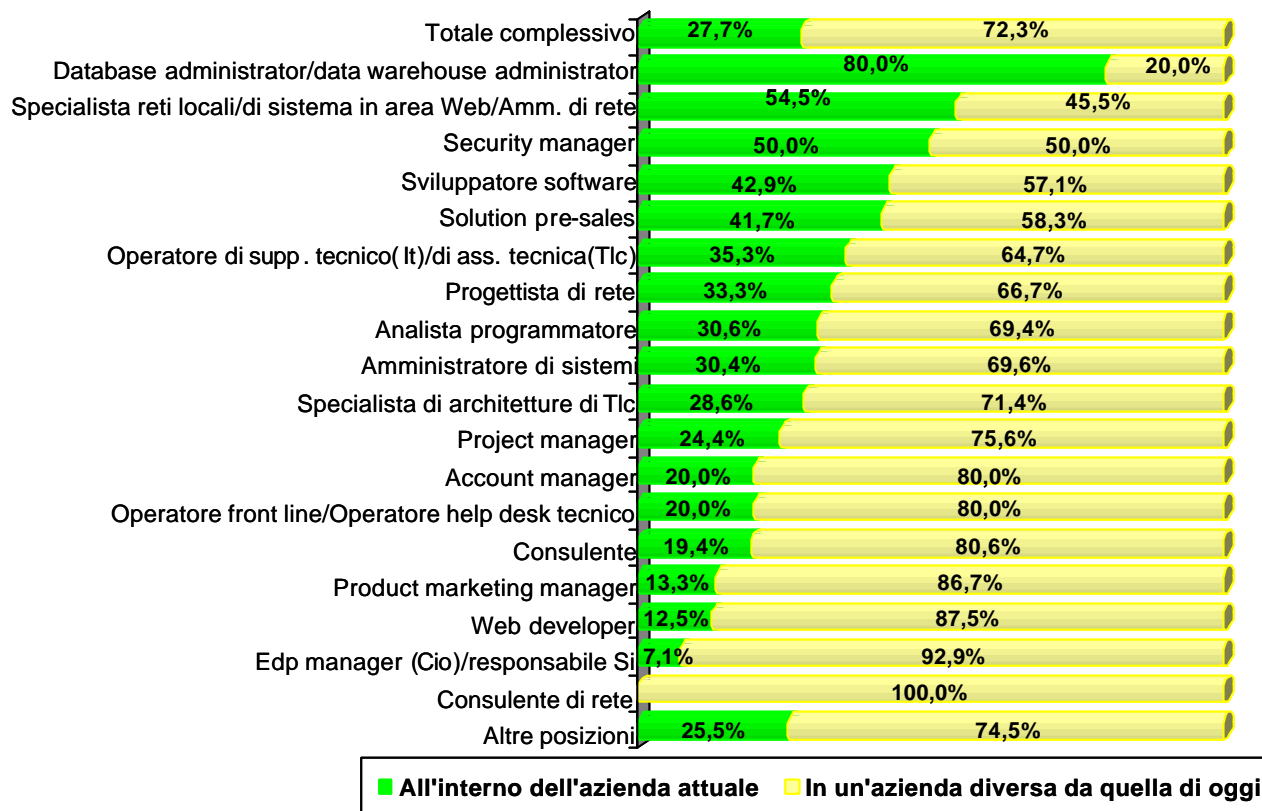
Tuttavia, anche per ricoprire ruoli di alto profilo è più facile cambiare azienda: è molto alta (fig. 19) la percentuale di risorse che sono diventate EDP Manager grazie alla mobilità, anche perché queste posizioni sono in numero finito ed è possibile arrivare ad ottenerne una solo in sostituzione di figure uscenti (con poca probabilità, se rimanendo fissi nella stessa società) .

Andando ad analizzare quelle figure professionali che sono arrivate ad occupare la posizione attuale restando sempre nella stessa azienda (un quarto del totale), si rileva che queste hanno un livello di "stabilità aziendale" molto più elevato della media: database administrator, specialisti di reti locali, security manager, sviluppatori di software e solution pre-sales. Sono infatti figure relativamente nuove, e quindi presumibilmente solo da poco sviluppate in azienda, che ha riallocato verso queste posizioni, prima non coperte, risorse già presenti in azienda in altri ruoli.

Bisogna quindi leggere questo risultato in due modi.

Condivisibile è sicuramente il fatto che sia più facile crescere grazie a cambiamenti di scenario aziendale; tuttavia, all'interno delle organizzazioni molte cose si stanno facendo per focalizzare e fare prioritaria la causa dei percorsi di crescita interna.

Fig. 19 Come è stata raggiunta una nuova posizione professionale



Fonte: Indagine ICT Professioni e Carriere 2003

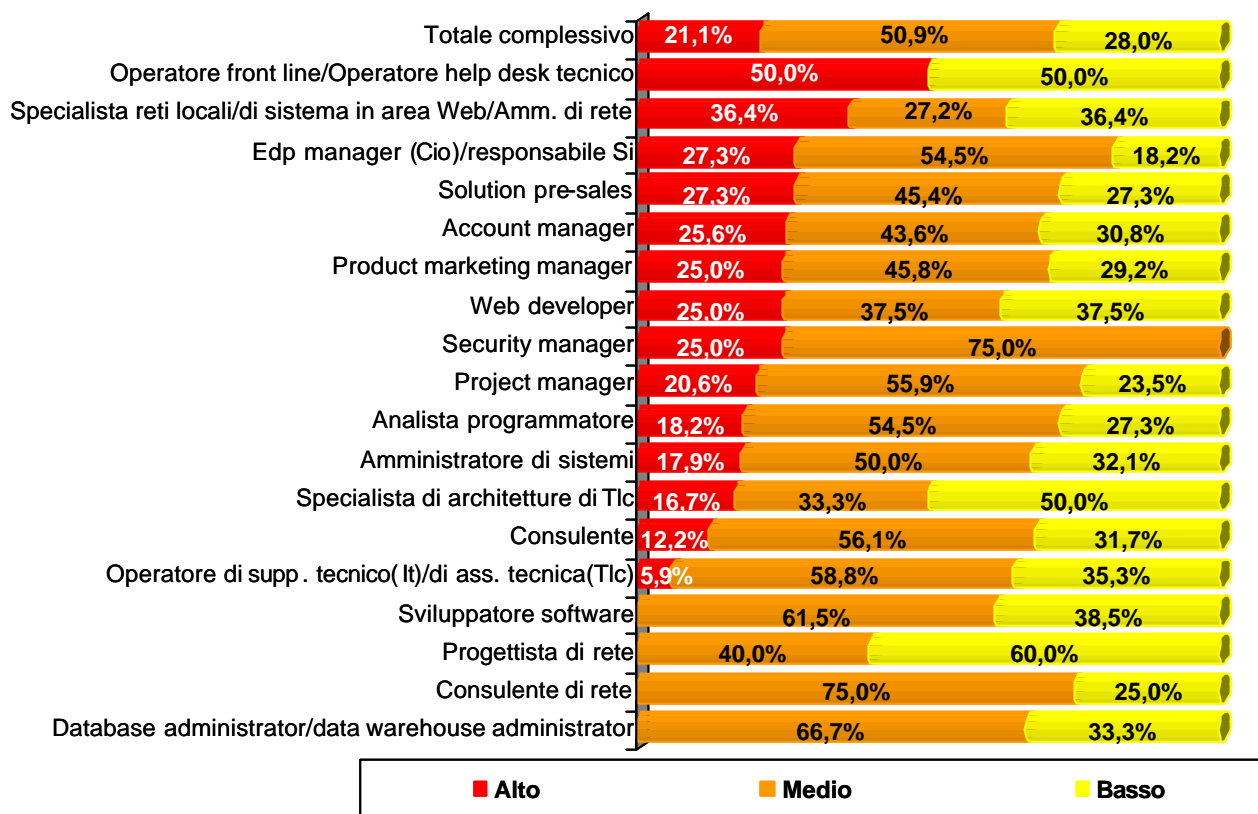
Tutte le aziende, oggi più che in passato, hanno compreso quanto sia importante avere al proprio interno risorse adeguate e soprattutto frutto di percorsi coerenti, per realizzare i propri risultati economici; appare quindi più che una semplice tendenza di medio periodo il fatto che le stesse aziende si stiano munendo e stiano sviluppando meccanismi volti ad analizzare le proprie risorse interne nell'ottica della costruzione di percorsi di sviluppo adeguati ed in linea con il business aziendale.

6.3 Soddisfatti con moderazione

Sono soddisfatti gli addetti all'informatica della propria posizione? Con moderazione.

Infatti, se poco più della metà delle risorse (fig. 20) afferma di essere mediamente contento dell'impiego attuale, il 28% non lo è molto e solo il 21,1% afferma di essere pienamente appagato dalla propria attività.

Fig. 20 Il livello di soddisfazione per la propria occupazione



Fonte: Indagine ICT Professioni e Carriere 2003

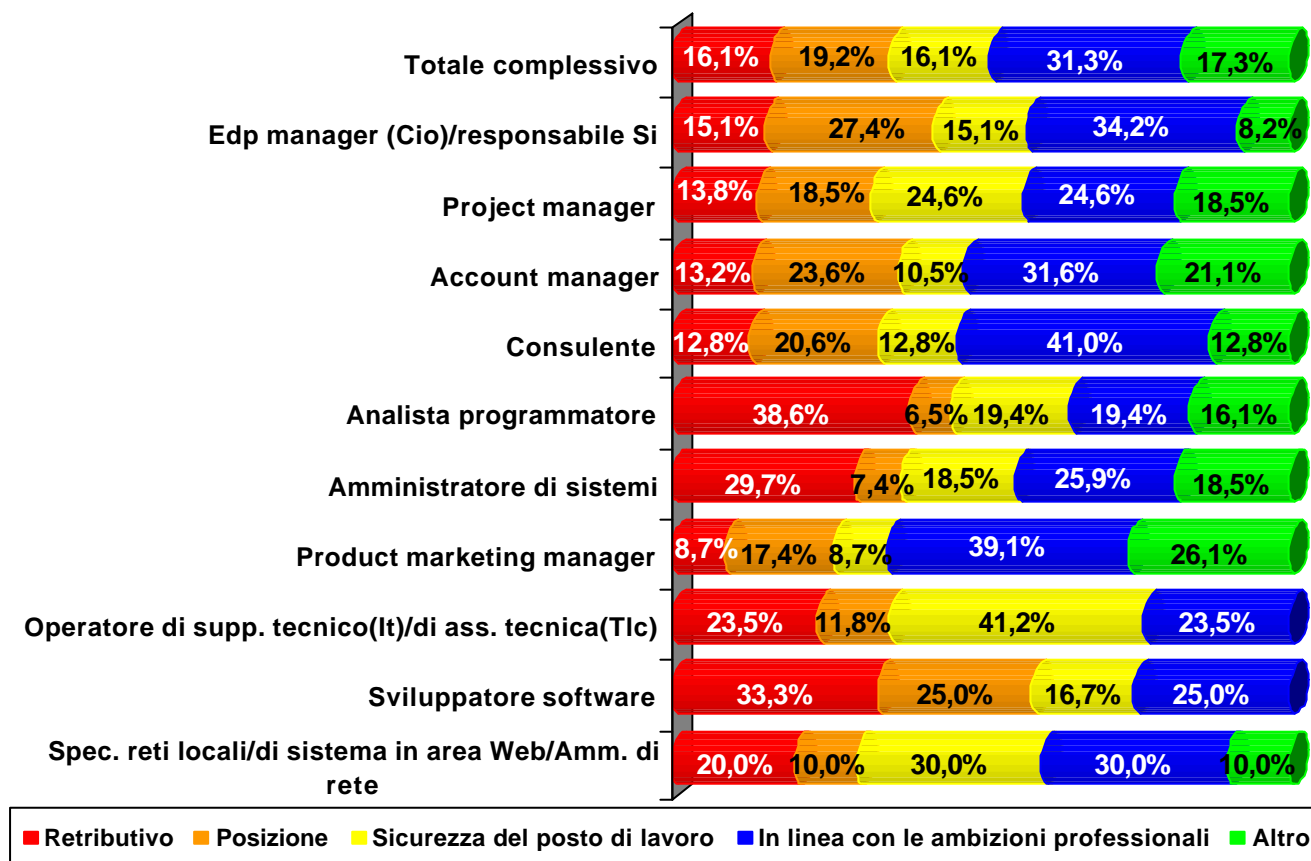
I più soddisfatti, con una quota molto più alta della media generale, sono gli specialisti di reti locali (36,4% contro 21,1%), gli EDP manager (27,3%) e i solution pre-sales (27,3%). Molto meno contenti sembrano essere invece Consulenti, sviluppatori di software, Operatori di assistenza tecnica, Consulenti e progettisti di reti e database administrator.

Sono risultati, invece, abbastanza in linea con i valori medi gli account manager, i product marketing manager, i Web developer e i security manager, che manifestano anche una leggera propensione verso i valori medio-alti. Al contrario, gli analisti programmatori, gli amministratori di sistemi e gli specialisti di architetture TLC sono un po' depressi in questo periodo: la situazione economica poco favorevole, con la conseguente perdita di importanti progetti e quindi nuovi stimoli, finisce per far perdere entusiasmo.

6.4 Soddisfatti sì, ma perchè

I professionisti dell'ICT soddisfatti del proprio lavoro sono circa un terzo (Fig. 21).

Fig. 21 Le ragioni della soddisfazione per la propria posizione



Fonte: Indagine ICT Professioni e Carriere 2003

Gli entusiasti del proprio lavoro lo sono soprattutto perché lo ritengono stimolante dal punto di vista professionale, assolutamente in linea con le proprie ambizioni, insomma quasi una dichiarazione d'amore alla propria azienda. Tra i più soddisfatti, come è logico aspettarsi, ci sono figure che hanno raggiunto una posizione di alto profilo, quali EDP Manager, Account Manager e Marketing Manager. Posizione e ambizione in questo caso viaggiano su binari paralleli.

Vi sono tuttavia figure soddisfatte a prescindere dalla posizione, ma che ritengono l'attuale attività assolutamente in linea con le proprie aspirazioni, come i Consulenti (figure che spesso sono portabandiera del commitment aziendale) o i Sistemisti.

Retribuzione e sicurezza del posto di lavoro rappresentano ancora elementi giudicati importanti, ma non indispensabili alla scelta di una professione. Da tempo le nuove logiche del lavoro, improntate sulla flessibilità, ci hanno infatti abituato a nuovi paradigmi di valutazione.

Tuttavia, laddove presenti, retribuzione e sicurezza sono elementi ancora importanti. Va inoltre sottolineato che le figure più soddisfatte della propria remunerazione sono analisti, sviluppatori e amministratori di sistemi, ovvero quelle figure che più di altre hanno beneficiato, nell'ultimo biennio, di crescite spesso molto al di sopra delle medie di mercato: protagoniste del fenomeno dello skill gap / skill shortage, queste risorse hanno avuto più potere contrattuale per un buon periodo, che ha portato ad aumenti decisamente consistenti.

In termini generali, comunque, i professionisti ICT maggiormente soddisfatti sembrano vedere il proprio lavoro più come stimolo piuttosto che come fonte di mero guadagno. Probabilmente siamo di fronte ad una forte inversione di tendenza che vede nella crescita professionale l'elemento prioritario.

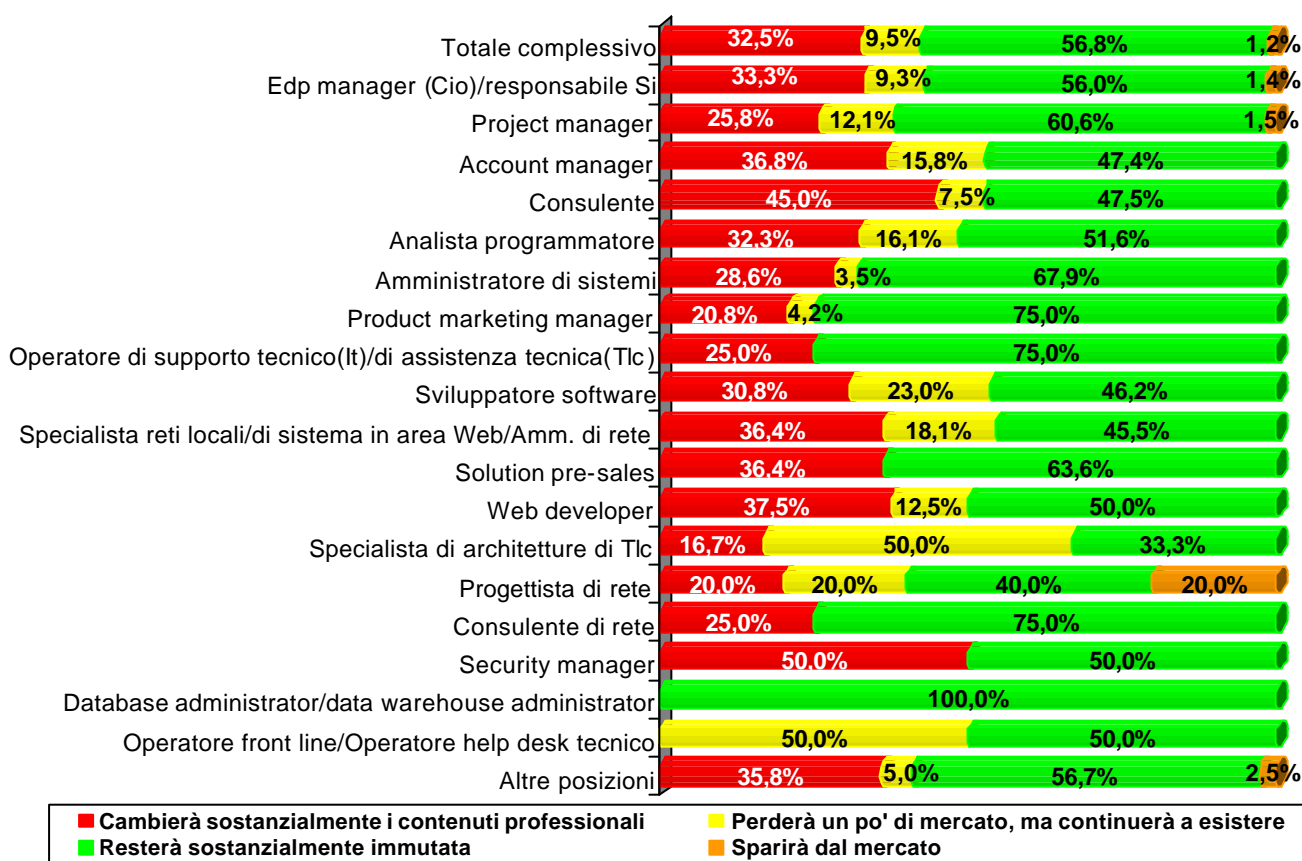
6.5 Le potenzialità occupazionali

Abbiamo più volte sottolineato come le professionalità ICT stiano, per ragioni diverse, attraversando un periodo di generale staticità. In generale, è forse più opportuno parlare di "stabilità", volendo sottolineare come il mercato sia giunto ad un alto livello di maturazione.

Non deve quindi stupire che, riguardo l'evoluzione delle proprie qualifiche, sia in termini di crescita dell'occupazione sia dei contenuti professionali della stessa attività, oltre la metà delle risorse (il 56,8% per la precisione) ritenga che le cose non cambieranno molto nei prossimi anni (fig. 22).

I più pessimisti, invece, interpretano la staticità del settore ICT come un elemento che contribuirà a far perdere spazio nel mercato del lavoro alla propria funzione, pur continuando ad esistere (9,5%), o che addirittura (ma rappresentano una minoranza) porterà a far sparire la funzione (1,2%).

Fig. 22 Le evoluzioni della posizione e le potenzialità di crescita



Fonte: Indagine ICT Professioni e Carriere 2003

In verità, le figure di alto livello sembrano manifestare una minore preoccupazione circa la stabilità del proprio ruolo. Quale preoccupazione in più emerge, invece, fra sviluppatori software, specialisti di architetture TLC, account manager, analisti programmatori, operatori front-end e specialisti di reti locali o Internet, che pensano che le loro professioni perderanno spazio più delle altre. In effetti, non riuscire a evolvere le proprie competenze al passo con la velocità di cambiamento delle tecnologie potrebbe mettere in difficoltà soprattutto le figure tecniche più specialistiche.

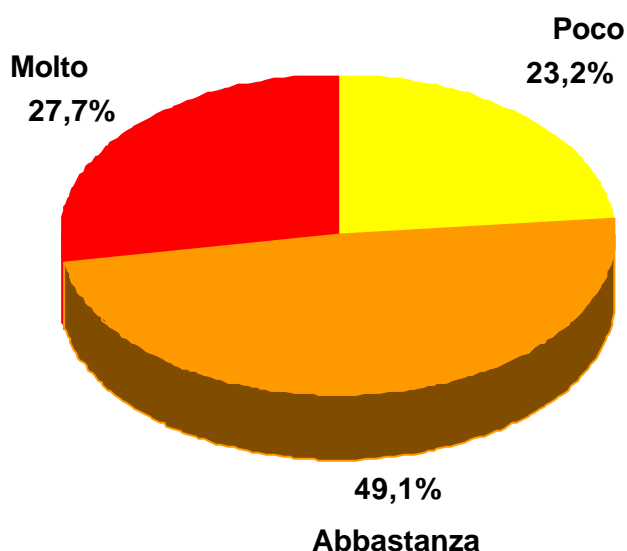
I più conservatori sono invece i database administrator, i consulenti di reti, i product marketing manager, i solution pre-sales, gli operatori di supporto tecnico e gli amministratori di sistemi, che sono convinti in misura maggiore della media complessiva che le cose per loro non cambieranno granché.

Infine, security manager, consulenti e Web developer sono risultati i tre gruppi che prevedono maggiori cambiamenti nei contenuti professionali della propria funzione nel prossimo futuro. Ed infatti, sono queste le professioni più nuove e quindi con un profilo in costante evoluzione.

6.6 Il mio management mi ritiene importante

In generale, poco meno di un quarto delle risorse ritiene di non essere percepito secondo la giusta importanza dal Top Management (fig. 23). Questa è un'ulteriore riprova di quanto detto più volte all'interno del presente documento: l'ICT assume un ruolo sempre più strategico per le imprese.

Fig. 23 L'importanza attribuita dal Top Management alle risorse ICT



Fonte: Indagine ICT Professioni e Carriere 2003

Sembrano percepire il proprio ruolo di strategicità, forse anche in virtù di un maggior coinvolgimento nelle logiche aziendali, gli EDP Manager, ma anche figure ICT importanti per lo sviluppo del business delle aziende fornitrici di ICT: Project Manager (il 38,8% si ritiene molto importante), Account Manager (il 47,4% si ritiene molto importante), Product Marketing Manager, ma anche specialista o amministratore di reti locali, Web developer, progettista di reti e database/data warehouse administrator.

Chi appartiene a funzioni più generiche, o che stanno attraversando un periodo di trasformazione, non sempre adeguatamente supportata dalle prime linee, ha invece una percezione inferiore alla media della considerazione strategica in cui sarebbe tenuto dal proprio top management.

7 La formazione

7.1 Studi? Sì, molto...

La formazione acquista un particolare interesse nelle attuali circostanze del nostro Paese. Mentre oggi si ripensano i sistemi dell'istruzione pubblica, le industrie ad alta tecnologia, come l'ICT, si domandano se le competenze dei propri addetti siano adeguate alla competizione internazionale.

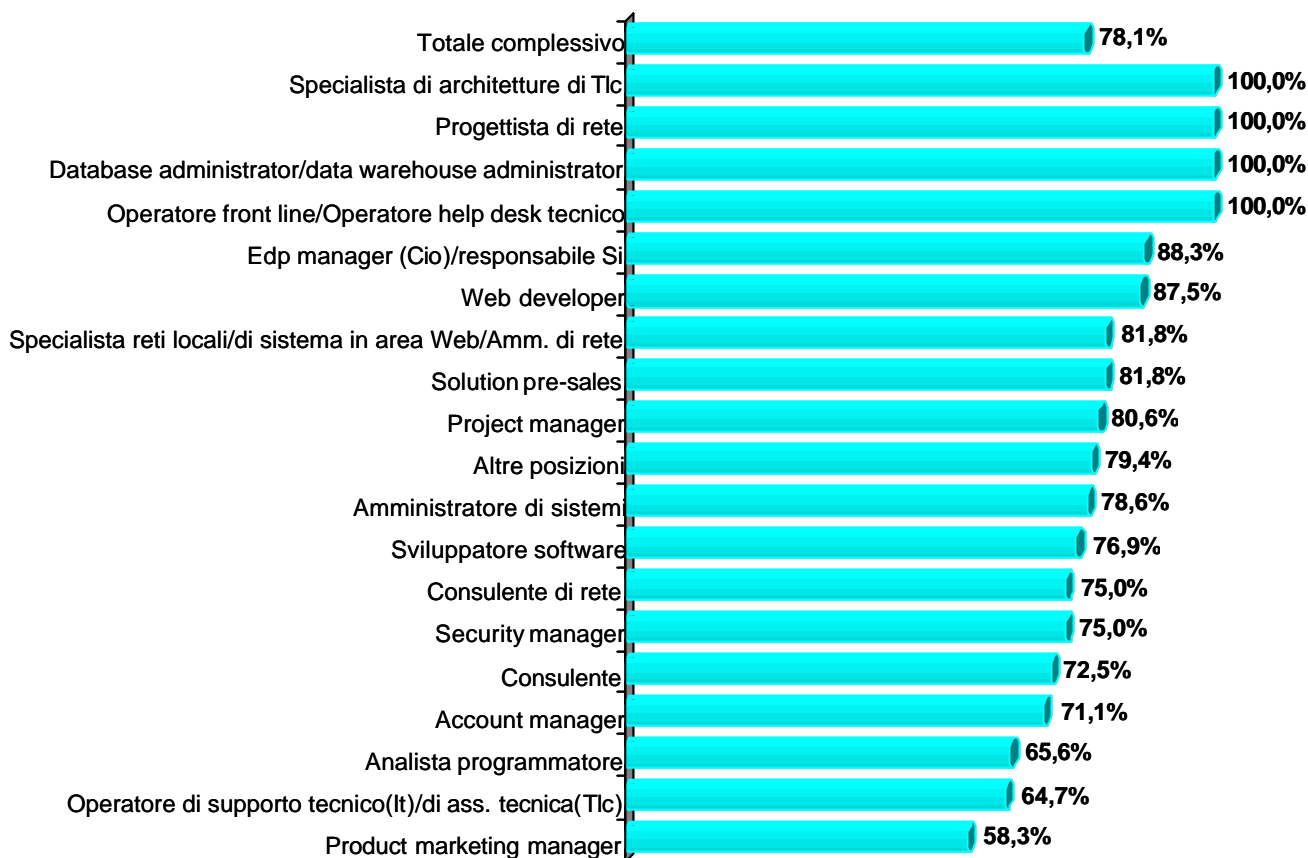
Il concetto di formazione si è molto trasformato ed arricchito negli ultimi anni. Il processo è iniziato nel 2000, grazie alle iniziative di Jacques Delors, Presidente della Commissione Europea. Da allora il leit motiv della e-Europe è il lifelong learning: un monito agli individui ed alle istituzioni, di prepararsi ad apprendere lungo tutta la vita, il presupposto per un buon approccio al lavoro.

Ora la Formazione viene intesa come diritto dell'individuo, piuttosto che come dovere, e gli investimenti in formazione delle aziende come asset, e non come costo.

La necessità, ma anche il desiderio, di aggiornarsi continuamente è ben presente nei professionisti dell'ICT. L'attività di formazione dei professionisti è elevata a tutti i livelli, con una media quasi dell'80% (fig. 24).

Tra le figure maggiormente fruitici di formazione si trovano professioni chiaramente high-skill, come lo Specialista di Architetture di Rete e il Progettista di Rete: con il boom del wireless a lunga distanza (GSM, GPRS, UMTS, ...) e l'incombente diffusione del wireless locale (WI-FI, ...) questi tecnici non avranno trascorso sei mesi senza fare un corso o partecipare ad un congresso. Anche gli specialisti dei dati (Database/Datawarehouse Administrator) sono spesso in classe: devono continuamente aggiornarsi su come gestire l'enorme e crescente massa di dati che nella Società dell'Informazione le aziende e i governi continuano ad "appendere" a ciascun individuo.

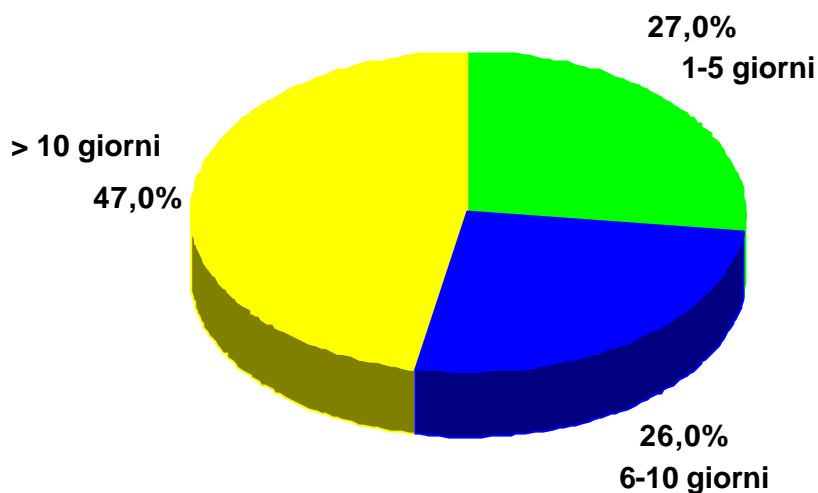
Fig. 24 Le figure professionali fruitrici di formazione - % di partecipanti a corsi di formazione



Fonte: Indagine ICT Professioni e Carriere 2003

Quasi il 50% dei rispondenti dedica alla formazione più di 10 giorni (fig. 25). Occorre riflettere che "oltre 10 giorni" significa oltre il 5% di un anno lavorativo; ciò rende l'idea del tipo di investimento effettuato, e dell'importanza di mantenere costantemente aggiornate le competenze alle richieste dell'utenza.

Fig. 25 Periodo dedicato alla formazione/aggiornamento



Fonte: Indagine ICT Professioni e Carriere 2003

7.2 Modi e tipi di formazione

I percorsi e i modi della formazione sono molteplici, ciascuno orientato a coltivare una differente competenza (skill) od ad aggiungere una specifica conoscenza (knowledge).

A questo proposito abbiamo già notato che in tutto il mondo la struttura economica dei singoli Paesi sta evolvendo rapidamente verso una Knowledge Society, società basata sulla conoscenza. Il fenomeno ha iniziato ad imporsi a partire dagli anni '90, grazie anche alla diffusione di tecnologie che richiedevano un costante aggiornamento della professionalità per il mantenimento del proprio valore. E' in questo contesto che entra in gioco in maniera forte, in un ambiente technology-intensive, il ruolo della formazione dell'individuo, interpretata come composizione di tutta una serie di elementi (fig. 26).

Fig. 26 La creazione dello skill: gli elementi che concorrono alla formazione di competenze



Fonte: NetConsulting su OECD

La naturale predisposizione del singolo, la scolarizzazione di base seguita dai corsi di formazione, fruiti a titolo personale o in un contesto aziendale, il training on-the-job ed, infine, l'esperienza: tutti questi elementi accompagnano la persona nel suo percorso di crescita della competenza.

Con quale modalità oggi le figure ICT acquisiscono le loro conoscenze e quale tipo di formazione utilizzano – quella tecnica, per gli hard skills, o manageriale, orientata ai soft skills, o ambedue? In generale, la formazione in aula è prevalente rispetto alla formazione a distanza, indipendentemente dal tipo di contenuto (tab. 4).

Tab. 4 Tipologie di formazione per le figure ICT - Valori % (risposte multiple)

	Tecnica in aula	Tecnica a distanza	Manageriale in aula	Manageriale a distanza	Auto-formazione
Edp manager (Cio)/responsabile Si	80,5%	6,5%	39,0%	2,6%	48,1%
Project manager	61,8%	14,7%	52,9%	8,8%	52,9%
Account manager	53,8%	10,3%	66,7%	-	30,8%
Consulente(Erp,Crm,ebusiness,datawarehouse,elearning,data mining)	63,4%	4,9%	43,9%	7,3%	46,3%
Analista programmatore	57,6%	3,0%	21,2%	0,0%	36,4%
Amministratore di sistemi	71,4%	17,9%	14,3%	3,6%	46,4%
Product marketing manager	37,5%	12,5%	41,7%	-	20,8%
Operatore di supporto tecnico(It)/di assistenza tecnica(Tlc)	64,7%	11,8%	11,8%	5,9%	35,3%
Sviluppatore software	76,9%	15,4%	15,4%	-	46,2%
Specialista reti locali/di sistema in area Web/Amministratore di rete	81,8%	18,2%	18,2%	-	54,5%
Solution pre-sales	72,7%	27,3%	54,5%	18,2%	63,6%
Web developer	75,0%	12,5%	37,5%	-	62,5%
Specialista di architetture di Tlc	100,0%	-	50,0%	-	83,3%
Progettista di rete	80,0%	20,0%	20,0%	-	60,0%
Consulente di rete	50,0%	-	25,0%	-	25,0%
Security manager	75,0%	-	25,0%	-	75,0%
Database administrator/data warehouse administrator	66,7%	33,3%	-	-	66,7%
Operatore front line/Operatore help desk tecnico	100,0%	50,0%	-	-	50,0%
Altre posizioni	62,5%	10,9%	60,2%	3,9%	36,7%
Totale complessivo	65,5%	10,9%	43,9%	3,8%	43,3%

Fonte: Indagine ICT Professioni e Carriere 2003

La formazione tecnica è la più frequentata, raggiungendo per l'aula il 65,5%. La formazione manageriale è meno diffusa, con punte che comprensibilmente riguardano le professionalità più strategiche e relazionali, come l'Account Manager (66,7%) e il Solution Pre-sales (54,5%). In particolare la bassa percentuale (3,8%) indicata per la modalità manageriale a distanza conferma che tale approccio difficilmente riesce a sopperire il face-to-face e le situazioni "in presenza", quando si tratta di apprendere soft skills e lavorare in gruppo.

Il tasso sostenuto di coloro che usano l'autoformazione (43,3%) sottolinea la tensione verso l'apprendimento propria del professionista ICT, pronto a dedicare allo studio il suo tempo personale, anziché assentarsi per fare un corso. Questa modalità presenta inoltre il vantaggio di essere fruita con tempi e modalità che si adattano con maggiore flessibilità alle esigenze del singolo.

I due tassi di formazione manageriale e tecnica non sono molto distanti (65,5 contro 43.9%), a riprova del fatto che ormai le figure ICT non richiedono una formazione solo tecnologica. Infatti "...negli ultimi anni sono cambiate le competenze che una figura professionale deve possedere: l'ICT ha assunto un ruolo sempre maggiore anche nei processi aziendali, coinvolgendo non più le figure tecniche ma anche quelle di natura funzionale; sul fronte opposto, gli skill di natura tecnica hanno dovuto necessariamente essere compendiati da skill legati al business dell'azienda che sviluppa il progetto. Le figure tecniche si trovano, in definitiva, a dover interfacciare risorse non tecniche e a dover comprendere quindi un "linguaggio" che non è solo legato alla tecnologia, ma riguarda i processi di business" (Rapporto Occupazione e Formazione Assinform-Federcomin 2002).

7.3 Attenti lettori e assidui navigatori

I professionisti ICT spesso amano dedicarsi personalmente ed autonomamente alla propria formazione. Li vediamo immersi in una pila di riviste specializzate o a tu per tu con lo schermo del loro portatile (tab. 5).

Il dato sull'utilizzo di Internet, una vera miniera di notizie fresche sui mercati delle tecnologie e sulle scienze dell'informazione, è molto alto (oltre il 90%), cui segue la consultazione di giornali e riviste (oltre il 77%).

Incontrare i colleghi delle altre aziende, ascoltare gli esperti, fare domande e commenti in pubblico, raccogliere documenti su nuovi prodotti sono cose che questi professionisti fanno anche volentieri, come ci dice la percentuale del 72,2% di coloro che frequentano convegni, seminari e corsi.

Tab. 5 Strumenti di aggiornamento per le figure ICT - Valori % (risposte multiple)

	Stampa specializzata	Convegni / seminari / corsi	Fiere / mostre	Internet
Edp manager (Cio)/responsabile Si	87,0%	75,3%	40,3%	84,4%
Project manager	82,4%	79,4%	30,9%	91,2%
Account manager	82,1%	82,1%	43,6%	94,9%
Consulente (Erp,Crm,ebusiness,datawarehouse, elearning,datamining)	85,4%	68,3%	34,1%	90,2%
Analista programmatore	69,7%	63,6%	15,2%	90,9%
Amministratore di sistemi	82,1%	64,3%	39,3%	89,3%
Product marketing manager	79,2%	62,5%	37,5%	87,5%
Operatore di supporto tecnico(It)/di assistenza tecnica(Tlc)	47,1%	58,8%	17,6%	94,1%
Sviluppatore software	69,2%	38,5%	15,4%	92,3%
Specialista reti locali/di sistema in area Web/Amministratore di rete	63,6%	45,5%	36,4%	100,0%
Solution pre-sales	90,9%	81,8%	45,5%	100,0%
Web developer	62,5%	37,5%	12,5%	100,0%
Specialista di architetture di Tlc	66,7%	100,0%	33,3%	83,3%
Progettista di rete	60,0%	100,0%	40,0%	60,0%
Consulente di rete	25,0%	50,0%	50,0%	100,0%
Security manager	100,0%	100,0%	75,0%	100,0%
Database administrator/data warehouse administrator	33,3%	66,7%	33,3%	100,0%
Operatore front line/Operatore help desk tecnico	100,0%	50,0%	50,0%	100,0%
Altre posizioni	74,2%	77,3%	31,3%	90,6%
Totale complessivo	77,4%	72,2%	33,3%	90,4%

Fonte: Indagine ICT Professioni e Carriere 2003

7.4 La questione dei costi

La formazione è costosa, sia che si intenda come costo riferito agli addetti (tempi, trasferte ...) sia come costo di creazione dei programmi e degli strumenti. Garantire qualità, tempestività, efficacia è impegnativo.

La domanda e l'offerta di FAD, formazione a distanza, o e-learning, che recentemente si è sviluppata nel nostro Paese, cerca di dare una risposta a questi problemi. Tuttavia, come abbiamo visto in precedenza, la sua adozione non è particolarmente diffusa, forse anche per la difficoltà a seguire corsi molto specializzati.

In tutti i casi, come già emergeva dalle analisi precedenti, i professionisti ICT sono tenaci nell'esigere formazione e investono di tasca propria, quando occorre, ricorrendo a società esterne (circa il 28%). Naturalmente è spesso l'azienda che sostiene questo onere (circa il 61%).

Il dato sugli Specialisti di Architetture TLC, che nel 100% dei casi (tab. 6) sono sostenuti dalla propria azienda, si legge chiaramente, poiché per specializzazioni molto avanzate come questa è indispensabile passare per le prestigiose Scuole dei grandi operatori o delle grandi aziende TLC per riuscire a costruire ed alimentare un know-how così prezioso.

Tab. 6 Chi sostiene i costi di formazione - Valori % (risposte multiple)

	A proprie spese presso istituti / società	A spese dell'azienda presso istituti /	Altro
Edp manager (Cio)/responsabile Si	27,3%	77,9%	6,5%
Project manager	30,9%	58,8%	10,3%
Account manager	20,5%	64,1%	7,7%
Consulente (Erp,Crm,ebusiness,datawarehouse, elearning,datamining)	31,7%	56,1%	12,2%
Analista programmatore	24,2%	45,5%	12,1%
Amministratore di sistemi	28,6%	71,4%	17,9%
Product marketing manager	16,7%	41,7%	16,7%
Operatore di supporto tecnico(It)/di assistenza tecnica(Tlc)	35,3%	41,2%	11,8%
Sviluppatore software	30,8%	46,2%	0,0%
Specialista reti locali/di sistema in area Web/Amministratore di rete	18,2%	63,6%	27,3%
Solution pre-sales	36,4%	72,7%	9,1%
Web developer	50,0%	37,5%	12,5%
Specialista di architetture di Tlc	0,0%	100,0%	16,7%
Progettista di rete	40,0%	60,0%	20,0%
Consulente di rete	50,0%	25,0%	0,0%
Security manager	0,0%	75,0%	25,0%
Database administrator/data warehouse administrator	33,3%	66,7%	33,3%
Operatore front line/Operatore help desk tecnico	0,0%	0,0%	100,0%
Altre posizioni	30,5%	62,5%	14,1%
Totale complessivo	28,2%	61,1%	12,3%

Fonte: Indagine ICT Professioni e Carriere 2003

Chi ha cercato di misurare le competenze di una figura professionale ICT, come il Career Space Consortium, indicando gli ingredienti di cui questa si deve comporre, è arrivato alla seguente "ricetta":

- competenze scientifiche pari a 30%;

- competenze sulle tecnologie pari a 30%;
- competenze variamente approfondite su applicazioni e sistemi pari a 25%;
- competenze di tipo business e soft skill pari a 15%.

Si tratta ovviamente di una formula che va adattata ai casi specifici, ma che ci permette di riflettere e valutare in quante e quali direzioni vada esercitata la formazione nell'ICT.

Occorre tenere a mente un concetto chiave, molto appropriato per il settore dell'ICT. Dice la Confindustria: "l'occupazione come si è presentata negli scorsi anni cambia. Non si può pensare ad un lavoro in termini di impiego, ma di professione".

Qual è la differenza? **Preparazione e partecipazione.**

Preparazione, vale a dire saper apportare all'azienda valori di cultura formale o strumentale. Partecipazione, cioè saper interpretare l'azienda nel suo business, con imprenditorialità, responsabilità, capacità di gestione del rischio.

Le aziende sovente riferiscono che nei candidati alle assunzioni per le professionalità ICT trovano la formazione tecnica solitamente buona od eccellente, ma non altrettanto quella che riguarda le abilità comportamentali, relazionali, comunicative. Non è più considerato possibile affidare interamente al tempo di apprendistato il compito di rodare le persone alla vita di azienda. In altre parole, coltivare i soft skills non dovrebbe essere esclusivamente compito delle Scuole di Business o delle Scuole di Management per personale senior, ma si dovrebbe cominciare presto e trasversalmente, già dalle scuole secondarie.

Si aspira quindi ad un rapporto completamente rinnovato tra mondo della formazione e mondo del lavoro, affinché offerta e domanda si possano coniugare molto più proficuamente che in passato.

8 Conclusioni

Il mercato ICT, e quindi le figure che lo compongono, rappresenta ormai un **mercato maturo**. Come tutte le economie mature, quindi, non è più soggetto a forti cambiamenti che ne stravolgano la configurazione; è bensì oggetto di una costante, ma più rallentata, evoluzione.

E' questa la chiave di lettura per comprendere le dinamiche che lo caratterizzano dal punto di vista delle professionalità in esso coinvolte.

Dopo un biennio, quello relativo alla Internet Economy, che ci aveva abituati a grandi mutamenti, avvenuti a forte velocità e spesso prima che gli attori coinvolti potessero assimilarli tutti, siamo oggi in presenza di un fenomeno di lenta, anche se progressiva, trasformazione, che risponde più a ragioni di **naturale crescita ed evoluzione fisiologica**, piuttosto che a grandi rivoluzioni.

Non si può nascondere tuttavia come oggi l'ICT stia attraversando un periodo di difficoltà, che vede coinvolte non solo le attività a minore valore aggiunto, ma anche, e soprattutto, quelle attività che richiedono high skill.

Questo fenomeno, legato a riduzione dei budget e cancellazione dei progetti complessi da parte delle aziende utenti, razionalizzazione della struttura interna e riduzione delle tariffe da parte dei fornitori, ha avuto delle inevitabili conseguenze anche sul singolo, come evidenziato più volte nel corso del presente documento.

Possono quindi essere evidenziati alcuni elementi positivi, che mettono in luce comunque una **volontà di crescita ed evoluzione**, ed aspetti negativi, che sottolineano ancora una volta la **difficoltà del settore**.

Innanzitutto, come detto, il settore evolve a **ritmi più lenti**. Ciononostante, non si può parlare di totale staticità. Emergono nuove figure professionali (ad esempio, il Security Manager), frutto di una vitalità ancora presente nel settore, che si esprime bene anche con la sempre **crescente complessità delle figure** che vengono create, a supporto di competenze che evolvono. Contemporaneamente, tuttavia, si allungano i tempi di permanenza all'interno di uno stesso ruolo, e questo può essere letto da un lato come indice di maggiore maturità ed assestamento da parte del settore, non più caratterizzato da eccessivo turn over, dall'altro come la difficoltà a cambiare da parte delle aziende.

L'universo degli occupati è caratterizzato da professionalità giovani, ulteriore sinonimo di apertura verso la crescita futura. Da sottolineare anche che lo scenario occupazionale sta cambiando,

lasciando sempre **maggiore spazio alle donne**, seppure in ruoli più di relazione, e al costo di una maggiore preparazione di base.

Permane un certo entusiasmo nella volontà di crescere e mantenersi costantemente aggiornati, come evidenziano la costante fruizione di materiale di aggiornamento e l'elevato numero di giorni dedicati alla formazione. **Professionalità ICT diventa sempre più sinonimo di competenza**. La conoscenza rappresenta ormai il principale fattore competitivo e di sviluppo. Non stupisce quindi che le risorse occupate siano espressione di scolarità più elevata, percorsi formativi definiti, attività continua di aggiornamento e confronto.

Elemento di totale convergenza, aziende e addetti sono assolutamente concordi nel riconoscere il valore della formazione, sebbene la necessità di ridurre il budget negli ultimi mesi abbia finito per impattare proprio quest'area di investimento.

L'ICT riveste un ruolo sempre più strategico anche all'interno delle imprese utenti, dove il Management è sempre più disposto a guardare alla struttura ICT come ad una **funzione chiave al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia dei processi**. Se l'ICT è sempre più consapevole di essere parte di un'organizzazione, l'azienda stessa ha compreso il vantaggio di un maggiore coinvolgimento dell'ICT nelle logiche di business.

Cambia la cultura delle risorse non ICT, sempre più disponibili nei confronti dell'ICT, e parallelamente cresce la consapevolezza delle figure tecniche, sempre più attente a **percorsi di crescita professionale**, prima ancora che a logiche di semplice remunerazione. Allo stesso tempo, le aziende sono sempre più attente a sviluppare strumenti atti a **trattenere le risorse ad elevato potenziale**, attraverso la definizione di piani di benefit che mirano soprattutto a migliorare il tenore di vita dei propri addetti, sempre più la vera "risorsa" per la crescita aziendale.

Non devono essere tuttavia dimenticati gli aspetti meno positivi che hanno comunque visto coinvolte le risorse.

Innanzitutto, esiste il timore che l'azienda non sia più in grado di offrire **stimoli di crescita professionale** in linea con le proprie ambizioni: spesso le figure professionali che vogliono crescere trovano nel cambiamento di azienda la soluzione più veloce.

Le **retribuzioni** non crescono più ai ritmi di due/tre anni fa: condizione generalizzata sul mercato, è stata avvertita soprattutto da chi percepisce stipendi inferiori alla media, come un segnale di rallentamento della crescita professionale.

Ci sono figure professionali che soffrono più di altre, e sono quelle che, a fronte di tecnologie che sono evolute troppo in fretta (ad esempio le tecnologie di rete) ed a programmi di formazione non adeguati a supportare il cambiamento, hanno oggi competenze obsolete e che difficilmente riescono a sfruttare.

E' però opportuno sottolineare come lo scenario attuale sia il frutto **non tanto di un arresto, quanto di un rallentamento** del settore, dovuto a tante cause differenti che dovrebbero frenare l'evoluzione anche per i prossimi mesi.

Oggi quindi tutte le parti coinvolte, figure professionali ed aziende, si trovano di fronte ad una sfida: trovare al proprio interno gli stimoli necessari a dare nuova linfa vitale al proprio ruolo.

Ed è forse proprio da qui che partono i presupposti per una nuova crescita del settore.