

“TECNICO INFORMATICO WEB MASTER”

Corso di Formazione Professionale

“Por Puglia 2000-2006

Complemento Di Programmazione

Asse III – Mis. 3.4 - Az. a)”



**Unione Europea
Fondo Sociale
Europeo**



**REGIONE
PUGLIA**
*Assessorato alla
Formazione
Professionale
Settore Formazione
professionale*



**COMUNE DI
TUGLIE**

MODULO: ANALISI E RICERCA

RELAZIONE DEL PROGETTO ANALISI E RICERCA

Il progetto di “Analisi e di Ricerca” si è proposto innanzitutto di analizzare le esigenze e le peculiarità delle imprese del settore ICT nel tessuto economico salentino.

In particolare l’indagine, che è stata condotta attraverso interviste telefoniche, ha perseguito vari obiettivi specifici: uno dei più importanti è stato conoscere l’incidenza sul mercato del lavoro salentino del profilo professionale oggetto del corso di formazione, cioè tecnico informatico *Web master*; tale ricerca, inoltre, ha cercato di assumere ulteriori dati circa la presenza di altre figure professionali inerenti il settore ICT all’interno del nostro territorio.

Altro obiettivo è stato fornire dati ai corsisti relativi alle opportunità di creare aziende legate al settore delle tecnologie informatiche e della comunicazione, sottolineando i vantaggi e le problematiche nella creazione delle stesse.

Ultimo degli obiettivi, ma non meno importante è risultato essere l’acquisizione di dati sulla presenza del Telelavoro nelle aziende ICT del Salento; quest’ultimo inteso come la possibilità di lavorare regolarmente in un luogo diverso dalla sede normale di lavoro dell’impresa, accedendo ai sistemi informatici aziendali attraverso reti elettroniche.

La ricerca dunque ha inteso dare ai corsisti un quadro d’insieme delle aziende salentine che operano nel settore ICT, fornendo allo stesso tempo dei dati sulle reali opportunità di lavoro offerte dal nostro territorio in questo campo, sia esso lavoro autonomo o dipendente.

L’indagine è stata articolata in varie fasi: in un primo momento è stato redatto un questionario da sottoporre alle aziende, composto da 22 domande speculari agli obiettivi da raggiungere.

Nella prima parte del questionario, le domande sottoposte alle aziende hanno mirato a conoscere la loro struttura, seguite poi dal blocco di domande relativo alla figura professionale del *Web master* ed infine la parte di domande attinenti al Telelavoro.

Il questionario è qui di seguito rappresentato:

- 1. NOME AZIENDA**
- 2. SEDE LEGALE**
- 3. FORMA GIURIDICA**
Ditta individuale
Società di persone
Società di capitali
- 4. ATTIVITÀ SVOLTA DALL'IMPRESA**
Servizi
Produzione
Commerciale
- 5. FUNZIONE DELLA PERSONA INTERVISTATA**
Amministratore
Dipendente
Titolare
Altro (Quadro, Collaboratore, Libero Professionista,
Socio, Funzionario)
- 6. NUMERO DEI DIPENDENTI DELL'AZIENDA**
Da 1 a 10
Da 11 a 20
Da 21 a 50
Più di 50
- 7. L'AZIENDA UTILIZZA SISTEMI INFORMATICI?**
Sì, quali: _____
No (Vai alla domanda 15)
- 8. NELLA SUA AZIENDA È PRESENTE LA FIGURA PROFESSIONALE DEL TECNICO INFORMATICO WEB MASTER:**
Sì
No (Vai alla domanda 12)
- 9. QUANTE PERSONE SVOLGONO TALE FUNZIONE?**
Da 1 a 5
Da 6 a 10
Più di 10
- 10. CON CHE TIPOLOGIA CONTRATTUALE COLLABORA ALL'INTERNO DELL'AZIENDA?**
Dipendente
Collaboratore a progetto
Prestazione professionale esterna
- 11. TRA DI LORO CI SONO DIPENDENTI DIVERSAMENTE ABILI?**
Sì
No
- 12. SAREBBE DISPOSTO AD AVERE IN FUTURO LA COLLABORAZIONE DI UN TECNICO INFORMATICO WEB MASTER?**
Sì
No

13. CI SONO ALTRE FIGURE PROFESSIONALI CHE OPERANO NEL SETTORE ICT ALL'INTERNO DELLA SUA AZIENDA?

14. RITIENE CHE LE NUOVE FIGURE PROFESSIONALI LEGATE AL SETTORE ICT SIANO RICHIESTE NEL MERCATO DEL LAVORO SALENTINO?

Sì, perché: _____

No, perché: _____

15. CONOSCE IL TELELAVORO E I SUOI BENEFICI?

Sì

No (Vai alla domanda 22)

16. NELLA SUA AZIENDA CI SONO DIPENDENTI CHE LAVORANO CON IL CONTRATTO DI TELELAVORO?

Sì

No (Vai alla domanda 21)

17. CHE FUNZIONE SVOLGONO?

18. QUANTI DIPENDENTI LAVORANO CON QUESTO TIPO DI CONTRATTO?

Da 1 a 5

Da 6 a 10

Più di 10

19. TRA COLORO CHE USUFRUISCONO DEL CONTRATTO DI TELELAVORO CI SONO PERSONE DIVERSAMENTE ABILI?

Sì

No

20. RITIENE CHE IL TELELAVORO POSSA INTRODURRE FLESSIBILITÀ ED EFFICIENZA ALL'INTERNO DELLA SUA AZIENDA?

Sì

No, perché: _____

21. SAREBBE DISPOSTO IN UN FUTURO AD OFFRIRE CONTRATTI DI TELELAVORO AI SUOI DIPENDENTI?

Sì

No, perché: _____

22. CREARE UN'AZIENDA NEL SETTORE ICT PUÒ AVERE UN RISCONTRO POSITIVO NEL NOSTRO TERRITORIO?

Sì, perché: _____

No, perché: _____

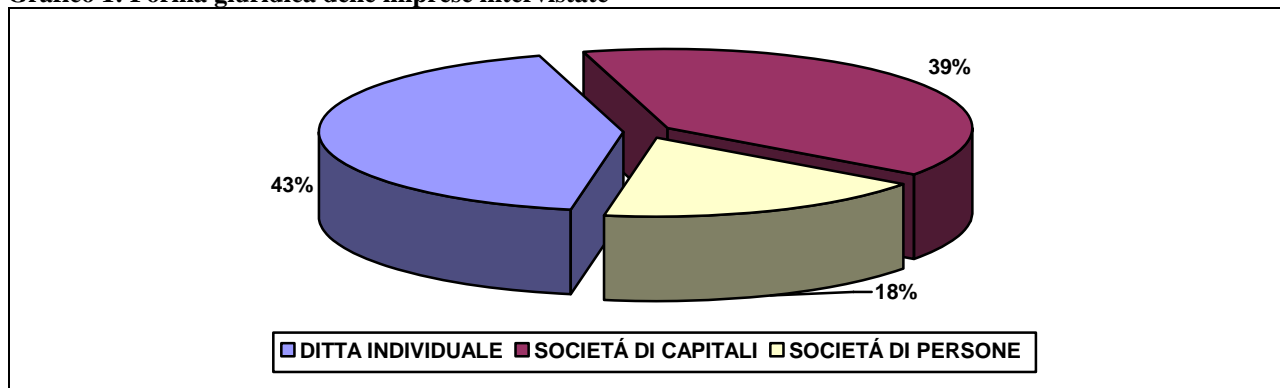
In una seconda fase, si è proceduto alla selezione delle aziende al fine di costruire un campione rappresentativo dell'universo delle imprese, utilizzando come fonte il sito ufficiale della Camera di commercio: www.infoimprese.it. Alla fase di selezione è seguita quella della campionatura.

Il campione è costituito da 218 aziende, circa il 37,3% sul totale delle aziende registrate su infoimprese nel settore ICT¹.

Le interviste sono state effettuate nel periodo settembre-ottobre 2006; il tasso di risposta è stato nel complesso particolarmente elevato, pari al 64,3% del nostro campione, (140 su 218) e il 23,9% dell'universo delle imprese nel settore ICT.

Da una prima analisi della forma giuridica delle aziende intervistate, 60 sono risultate ditte individuali (42,86%), mentre le Società di Capitali si attestano a 55 unità (39,29%) e le Società di Persone a 25 (17,86%).

Grafico 1: Forma giuridica delle imprese intervistate

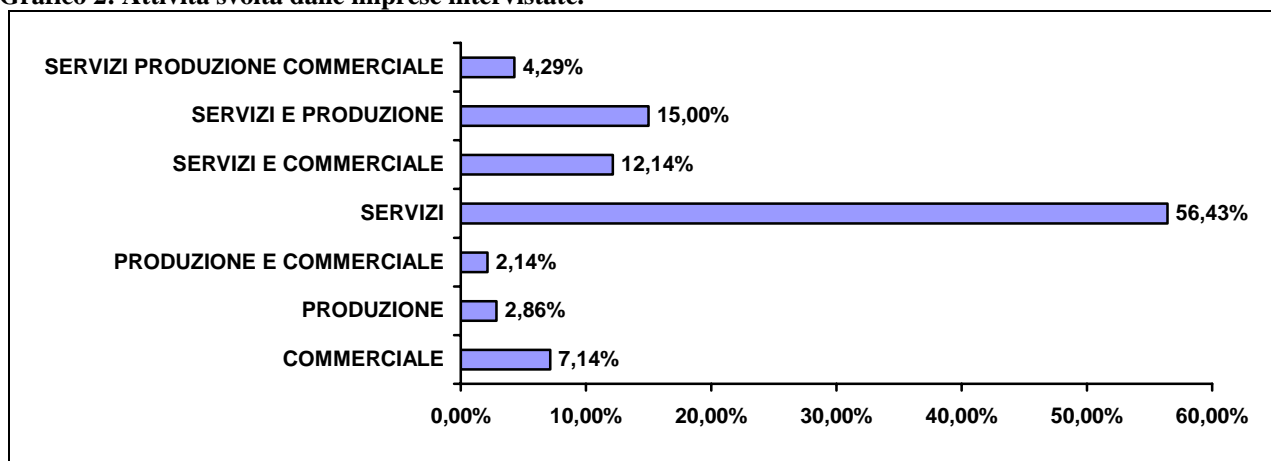


Fonte: Nostra elaborazione

Per quanto riguarda il tipo di attività svolta da queste aziende, risulta che le imprese che offrono servizi rappresentano il 56,43%, cioè ben 79 aziende su 140; questo valore però è destinato ad aumentare se si considerano anche le imprese che insieme ai servizi operano nel campo della produzione di tecnologie informatiche, in questo caso abbiamo 21 aziende, cioè il 15% sul totale; poi segue il valore delle aziende che offrono servizi e allo stesso tempo svolgono l'attività commerciale, con una percentuale del 12,14%, vale a dire 17 aziende. Negli altri casi il valore assoluto non supera le 10 unità, come nelle aziende che svolgono come principale attività il commercio (7,14%), seguita dalle aziende che operano contemporaneamente in tutte e tre le attività, cioè servizi, produzione e commerciale (4,29%), cioè 6 aziende sul totale; fanalino di coda sono le imprese che producono prodotti ICT e quelle che producono e svolgono allo stesso tempo l'attività commerciale, rispettivamente 4 e 3 unità.

¹ In data 6 settembre 2006, il totale delle aziende registrate nel settore ICT è di 586.

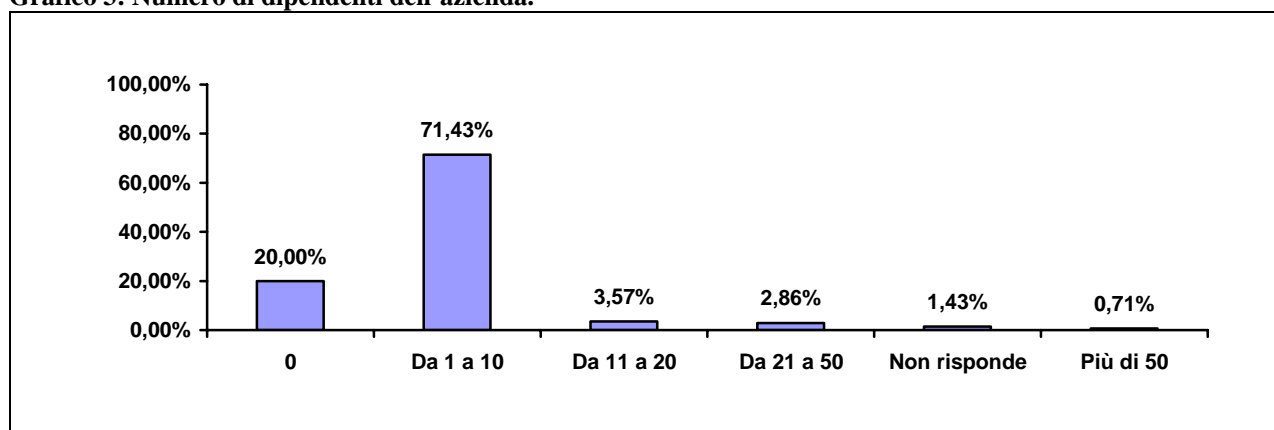
Grafico 2: Attività svolta dalle imprese intervistate.



Fonte: Nostra elaborazione

Considerando la classe di addetti di queste aziende, nel 71,43% dei casi si tratta di aziende con un numero di dipendenti da 1 a 10, pari ad un valore assoluto di 100 aziende. Per 28 imprese invece, cioè il 20%, il numero di dipendenti è pari a 0. In 5 aziende la classe di addetti va da 11 a 20 (3,57%), in 4 aziende, da 21 a 50(2,86%); solo un'azienda ha dichiarato di avere un numero di dipendenti superiore a 50(0,71%). Due aziende non hanno fornito alcuna risposta alla domanda(1,43%).

Grafico 3: Numero di dipendenti dell'azienda.



Fonte: Nostra elaborazione

Nella maggior parte dei casi le persone che sono state intervistate sono titolari, 47 su 140, negli altri casi, si tratta di amministratori, 41 su 140; 39 sono invece i casi in cui sono stati intervistati dei dipendenti. Nei restanti 13 casi, le persone intervistate hanno dichiarato di essere: 3 *collaboratori*, 1 *libero professionista*, 1 *responsabile del settore vendite*, 3 *soci*, 3 *funzionari*, nei restanti 2 casi, gli intervistati hanno risposto “altro”.

Questi sono i dati che rappresentano le dimensioni e le caratteristiche principali delle varie aziende oggetto di intervista.

Nella successiva domanda è stato chiesto alle aziende se facessero uso di sistemi informatici, in questo caso, come era facilmente prevedibile, 140 aziende su 140 hanno dato una risposta affermativa; l'hardware utilizzato è costituito nella quasi totalità da Personal Computer, una piccola minoranza, cioè 4 aziende, ha dichiarato di utilizzare Macintosh. È stato inoltre chiesto alle aziende di specificare i tipi di programmi software utilizzati: per quanto riguarda i dati inerenti i software operativi maggiormente adoperati è stato possibile notare che su 137 aziende rispondenti a tale domanda, ben 113, ossia l'82% usa Microsoft Windows, 20 aziende invece utilizzano Linux cioè il 15%, solo 4 aziende, pari al 3%, fanno uso di sistemi operativi Apple.

Le restanti 3 aziende non hanno specificato il tipo di software operativo utilizzato,

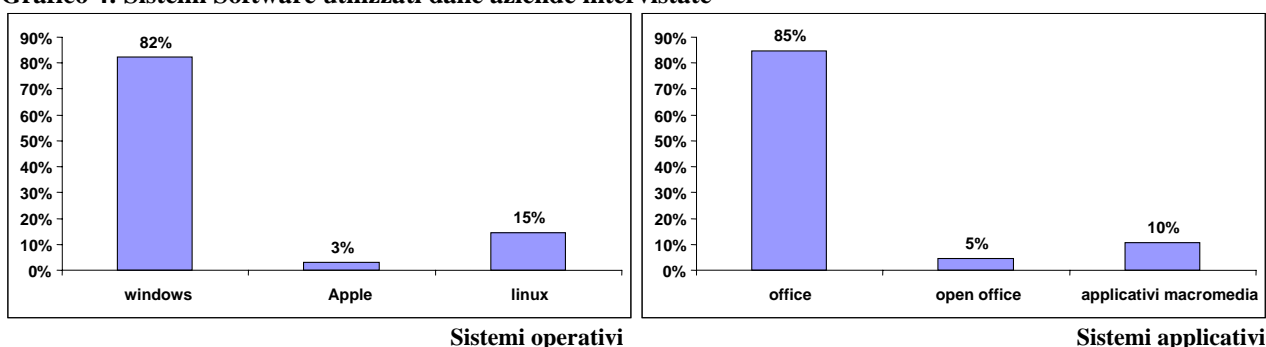
Per quanto riguarda i software applicativi invece, è stato possibile notare che il pacchetto Microsoft Office tocca valori di utilizzo pari all' 85%, cioè 72 aziende su 85 che hanno dato risposta a tale domanda, 4 aziende hanno scelto di utilizzare il suo diretto concorrente "open source", cioè Open Office (5%); in 8 aziende, pari al 10%, si utilizza il pacchetto Macromedia Studio, nello specifico si utilizza Macromedia Dreamweaver e Macromedia Flash.

Le restanti 45 aziende non hanno specificato il tipo di software applicativo utilizzato.

I software applicativi per la grafica vengono utilizzati da 10 aziende su 140(7,14%), in particolare buona parte delle aziende ha scelto uno dei software leader in ambito grafico: Adobe Photoshop.

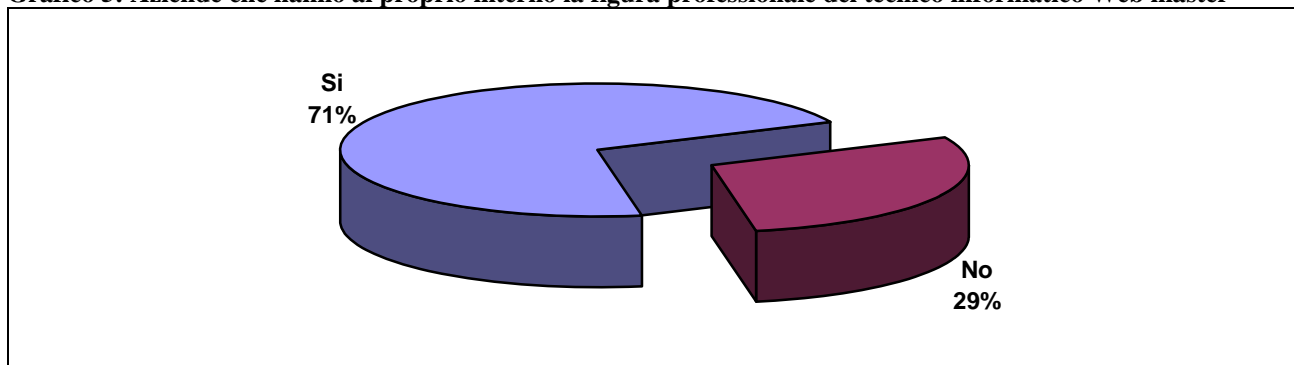
In 20 aziende sul totale delle interviste (14,28%) vengono utilizzati software applicativi di gestione, necessari per svolgere operazioni legate alla gestione e all'amministrazione dell'azienda.

Grafico 4: Sistemi Software utilizzati dalle aziende intervistate



Nella successiva domanda è stato chiesto alle aziende se al proprio interno fosse presente la figura professionale del tecnico informatico *Web master*: 99 aziende (71%) hanno dichiarato di avere nel proprio organico questo profilo professionale, mentre nelle restanti 41, pari al 29% non è presente tale figura.

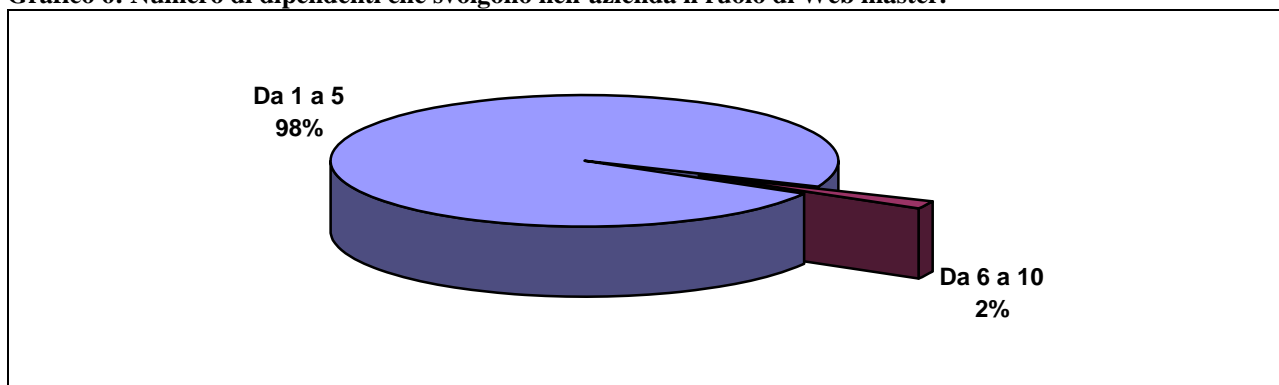
Grafico 5: Aziende che hanno al proprio interno la figura professionale del tecnico informatico Web master



Fonte: Nostra elaborazione

Alla domanda “Quante persone svolgono tale funzione?”, sottoposta alle aziende che hanno dichiarato di avvalersi della collaborazione di un *Web master*, 97 su 99, cioè il 98% hanno risposto di avere nel proprio organico da 1 a 5 persone che ricoprono tale ruolo nell’azienda; mentre nelle restanti 2 il numero di *Web master* va da 6 a 10.

Grafico 6: Numero di dipendenti che svolgono nell’azienda il ruolo di Web master.

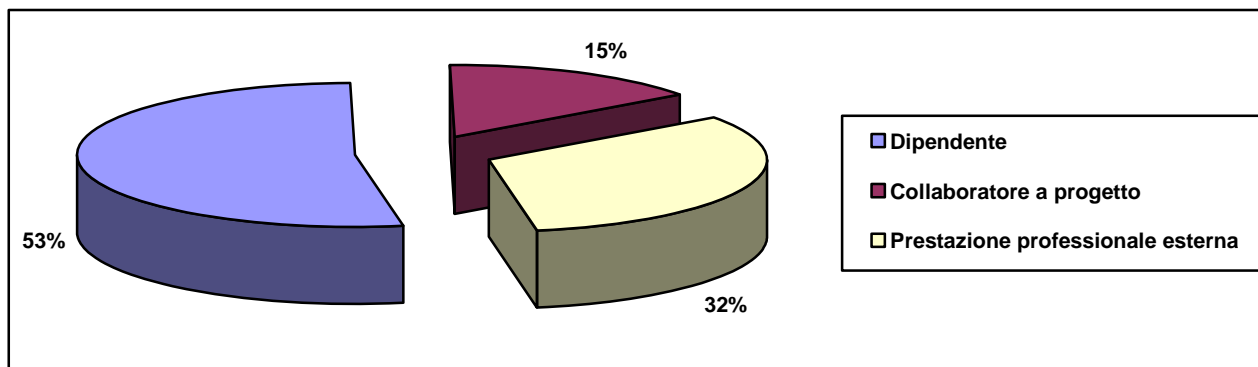


Fonte: Nostra elaborazione

Per quanto riguarda la tipologia contrattuale con la quale il *Web master* collabora all’interno dell’azienda, 52 hanno dichiarato che tale funzione è ricoperta da lavoratori dipendenti, pari al 53%; all’interno di queste 52 aziende il 4%, cioè 2 aziende, affianca al proprio dipendente una prestazione professionale esterna; in 15 casi, cioè il 15%, le aziende hanno dichiarato di avere al

proprio interno collaboratori a progetto, mentre 32 (32%) sono le imprese che preferiscono avvalersi di una semplice prestazione professionale esterna.

Grafico 7: Tipologia contrattuale dei Web master all'interno delle aziende.



Fonte: Nostra elaborazione

Nell'11^a domanda è stato chiesto all'azienda se tra coloro che ricoprissero il ruolo di *Web master* ci fossero persone diversamente abili, in questo caso tutte le aziende interessate, cioè 99, hanno dato una risposta negativa.

In seguito si è cercato di acquisire dati circa la presenza nelle aziende intervistate di altre figure professionali legate al settore ICT oltre al *Web master*; circa la metà (72) delle aziende intervistate ha dato una risposta negativa, la restante parte invece, cioè 62 aziende, ha dato un risposta affermativa specificando anche il tipo di profilo professionale presente nella propria impresa.

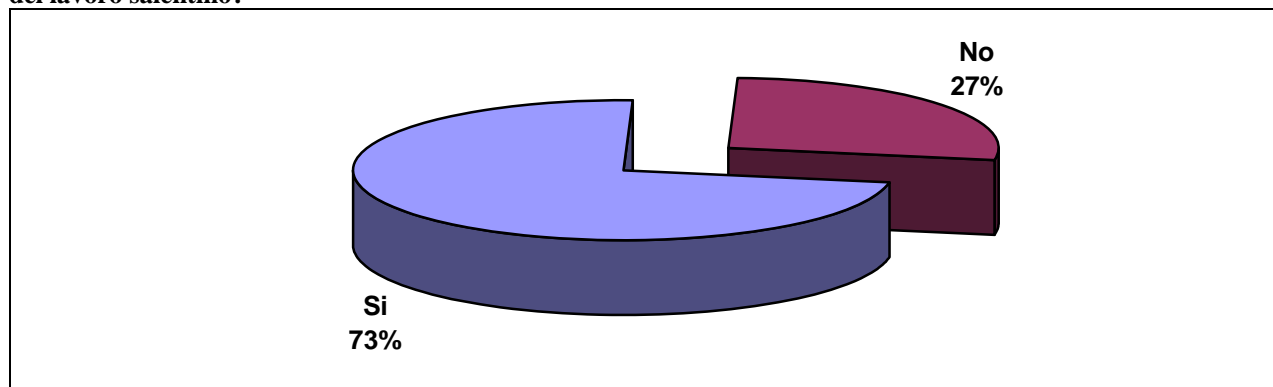
Le restanti 6 aziende non hanno dato alcuna risposta alla domanda.

In 34 aziende sono presenti nell'organico *programmatori*, in 9 aziende si attesta la presenza di *analisti programmatori*, stesso valore si può dare alle aziende che al proprio interno hanno *tecnici addetti all'hardware*, in 5 aziende sono presenti *tecnici software*. Degna di nota è anche la presenza in queste aziende di 2 *copy writer*, 3 *grafici*, 4 *web designer*, 1 *web hoster*, 1 *web developed* ed un *web engineering*, 1 azienda ha dichiarato di avere al proprio interno *operatori telefonici* e *docenti* per la formazione nel settore ICT.

Altre aziende hanno dichiarato di avvalersi di figure professionali non direttamente legate al settore delle tecnologie informatiche, come per esempio: 1 *sales manager*, 1 *consulente Marketing*.

Alla 14^a domanda: “Ritiene che le nuove figure professionali legate al settore ICT siano richieste all'interno del mercato del lavoro salentino?”, un significativo 73%, pari a 102 aziende ha risposto di sì; solo un esiguo 27% ha dato una risposta negativa.

Grafico 8: “Ritiene che le nuove figure professionali legate al settore ICT siano richieste all’interno del mercato del lavoro salentino?”



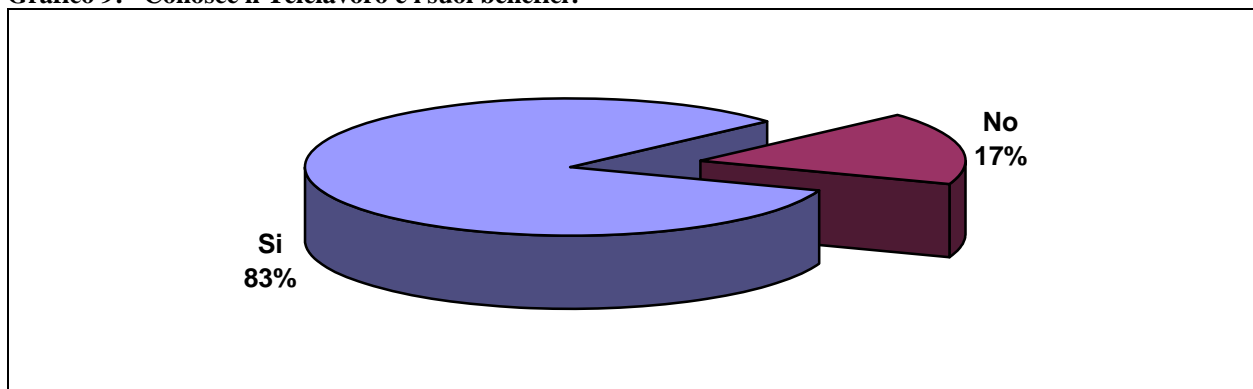
Fonte: Nostra elaborazione

Inoltre le aziende hanno motivato la loro risposta, dando le proprie opinioni circa la presenza e la richiesta di suddette figure nel mercato del lavoro salentino; opinioni che alcune volte si sono rivelate contraddittorie e contrastanti, ma che nella maggior parte dei casi hanno portato ad una convergenza di idee. Una tra le opinioni maggiormente condivise è quella secondo cui queste figure professionali nel Salento non siano adeguatamente apprezzate, questo dovuto forse ad una mancanza di una “cultura dell’informatica” che fa sì che l’offerta di lavoro per queste professioni non sia commisurata all’effettiva domanda.. Insieme dunque a motivazioni legate alla struttura socio-economica del Salento (che non è propriamente basata sulle tecnologie informatiche), le aziende dichiarano l’esigenza di maggiore formazione per queste figure professionali, affinché offrano servizi sempre nuovi e di altissima qualità.

Ma oltre a questa visione negativa della realtà, altrettante aziende esprimono fiducia e ottimismo nei confronti dei nuovi profili professionali, sottolineandone la graduale esigenza e utilità per la crescita delle aziende del settore ICT.

Passando al blocco di domande relative al Telelavoro, quest’ultimo inteso come la possibilità di lavorare regolarmente in un luogo diverso dalla sede normale dell’impresa accedendo ai sistemi informatici aziendali attraverso reti elettroniche, la quasi totalità delle aziende, pari all’83% sa cos’è il Telelavoro e conosce i suoi benefici, mentre solo 24 aziende pari al 17% non ha conoscenza di questo particolare tipo di contratto lavorativo.

Grafico 9: “Conosce il Telelavoro e i suoi benefici?”



Fonte: Nostra elaborazione

Nella 16^a domanda è stato chiesto alle aziende se all'interno del proprio organico ci fossero dei dipendenti che usufruissero del contratto di Telelavoro; le risposte sono state nella maggioranza dei casi negative: cioè 108 aziende sul totale di 116 (aziende che conoscono questo tipo di contratto lavorativo), pari al 93,2%. Solo 6 aziende hanno dichiarato di avere nel proprio organico personale che usufruisce di questo tipo di contratto; a queste 6 aziende è stato inoltre chiesto di specificare la funzione svolta e il numero di dipendenti che lavorano con il Telelavoro.

Le restanti 2 aziende non hanno risposto a tale domanda.

Per quanto riguarda la funzione svolta: 1 azienda si avvale di *analisti programmatori*, in 2 aziende invece ci sono *web master*, insieme ad *1 web designer, 1 web hoster, 1 grafico, 1 copy writer*, 1 azienda ha dichiarato di avvalersi della collaborazione di *ingegneri ed architetti* attraverso il Telelavoro, infine in una sola azienda vi è *1 consulente marketing*. Il numero di persone che lavorano con il contratto di Telelavoro, per la maggior parte delle aziende, cioè 4 su 6, va da 1 a 5, mentre nella restante parte va da 6 a 10.

Anche in questo caso è stato chiesto se tra coloro che usufruissero del contratto di Telelavoro ci fossero persone diversamente abili; le aziende interessate hanno dato tutte una risposta negativa.

Un dato sicuramente positivo è costituito dal fatto che la totalità delle aziende che si avvale del contratto di Telelavoro ha espresso un giudizio positivo in merito a tale tipo di contratto, precisando che questa scelta ha migliorato l'efficienza e la flessibilità all'interno della propria azienda, ed ha inoltre contribuito ad un cospicuo risparmio all'interno del bilancio aziendale.

Altro dato interessante, sempre relativo al Telelavoro, è quello espresso attraverso la domanda 21: “Sarebbe disposto ad offrire contratti di Telelavoro ai suoi dipendenti?”. In questo caso si è assistito ad una netta spaccatura tra i si e i no: in entrambe i casi 54 risposte!.

A tutte le aziende che hanno dato una risposta negativa a questa domanda è stato chiesto di motivare la propria risposta: nella maggioranza dei casi le aziende hanno risposto di considerare il Telelavoro non compatibile con la tipologia di attività svolta, solo una piccola parte di aziende ha dichiarato di non voler utilizzare questo particolare tipo di contratto perché considerato non efficiente in termini di gestione dell'impresa.

Il dato appena esaminato dunque, ci permette di capire che se da un lato non vi è interesse a cambiare l'assetto lavorativo della propria azienda, dall'altro invece testimonia la volontà di introdurre nuove forme di lavoro che siano flessibili e concorrano a dare sempre maggiore efficienza all'azienda.

L'ultima domanda del questionario è: “Creare un'azienda nel settore ICT, può avere un riscontro positivo nel tessuto socio-economico del Salento?”.

Per 98 aziende, pari al 70% del totale imprese intervistate, la risposta è affermativa, mentre per il 30% delle aziende, la risposta è negativa.

In entrambe i casi è stato chiesto di motivare la propria risposta.

Le motivazioni date dalle aziende possono essere considerate come un buon parametro di valutazione della situazione delle aziende nel settore dell'ICT.

Di fatto, attraverso le 140 opinioni degli addetti ai lavori è possibile fotografare una realtà che al momento sembra caratterizzata da una eccessiva presenza di piccole aziende, per lo più imprese a conduzione familiare che provocano la saturazione del mercato e non offrono prodotti o servizi che siano in linea con gli standard qualitativi europei. Un'altra opinione che risulta essere condivisa dalla maggior parte degli intervistati è che ci sia una difficoltà nel reperimento di personale qualificato che offra dei servizi di alta qualità e che possa introdurre innovazione e sviluppo nell'azienda, aspetto particolarmente importante soprattutto per le imprese che operano in questo settore.

Altro aspetto negativo che si può dedurre dalle risposte delle aziende intervistate è la mancanza di una “cultura dell'informatica” nel Salento che porta a sottovalutare l'utilità e l'importanza che hanno effettivamente queste aziende per lo sviluppo non solo economico ma anche sociale del territorio.

Tuttavia, accanto a queste dichiarazioni di sfiducia, gli intervistati dichiarano che il settore ICT nel Salento stia gradualmente crescendo e che possa offrire in un immediato futuro grandi opportunità a tutti coloro che volessero creare un'azienda che produca, gestisca oppure commercializzi prodotti e servizi legati alle tecnologie informatiche e della comunicazione.

Gli intervistati inoltre consigliano ai potenziali neo-imprenditori di individuare il giusto settore in cui operare, (secondo la maggioranza costituito dal settore dei servizi), cercando di incentrare la propria politica aziendale sulla continua ricerca e innovazione, offrendo quindi un prodotto o un servizio sempre di altissima qualità.

NOTE CONCLUSIVE

In queste note conclusive si intendono sintetizzare i risultati principali scaturiti dal nostro progetto di “Analisi e di Ricerca”.

Attraverso l’indagine infatti, sono state raccolte importanti informazioni relative alle caratteristiche delle aziende del settore ICT nel bacino territoriale salentino.

In particolare, da una disamina approfondita dei dati acquisiti è stato possibile delineare i tratti distintivi delle aziende intervistate: nella maggior parte dei casi rappresentate da ditte individuali che offrono servizi come tipologia di attività e con una classe di addetti che va da 1 a 10.

La ricerca ha fornito dati riguardanti la presenza e la richiesta da parte delle aziende della figura professionale del *Web master*, quest’ultima affiancata anche da altri profili professionali tra i quali è giusto menzionare una cospicua presenza di *programmatore*.

Le aziende intervistate inoltre hanno espresso le proprie opinioni sulla presenza di tali figure professionali nel mercato del lavoro salentino evidenziandone un generale aumento nella richiesta dovuto alla crescente espansione del settore ICT negli ultimi anni; d’altro canto altre aziende hanno messo in luce la difficoltà nel reperimento di personale qualificato che possa dare innovazione e qualità all’impresa, due aspetti che stanno alla base della competitività e della performance economica delle aziende ICT .

Un’altra nota dolente è l’assenza di contratti di Telelavoro all’interno delle aziende intervistate; mancanza che secondo gli addetti ai lavori dovrebbe essere ricondotta a fattori di origine socio-culturali del nostro territorio.

Tuttavia il dato più importante emerso dalla ricerca è costituito dal fatto che più del 70% degli intervistati esprime fiducia nei confronti delle possibilità che il settore offre a tutti coloro che volessero creare un’azienda nell’ICT; azienda che deve operare per lo più nel settore dei servizi alle imprese e che deve indirizzare la propria politica aziendale sull’innovazione e la qualità del servizio offerto, in modo da riuscire ad affrontare la sfida di un mercato sempre più agguerrito e dinamico come quello delle tecnologie dell’informazione e della comunicazione.