taactic

ICT SKILLS FOR ALL

PRODUZIONE INTELLETTUALE 4

Formazione sulle occupazioni digitali per adulti a bassa qualifica: percorsi e raccomandazioni

Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni ivi contenute.

Cofinanziato dal programma Erasmus+ dell'Unione europea

This work is licensed under a Creative Commons Attribution – Non-Commercial – Share Alike 4.0 International License.
Only the text of this publication (not the illustrations) is available under the license.

Table of contents

1. Premessa 2
2. Dodici professioni digitali per persone a bassa qualifica 4
3. Il profilo dei professionisti contattati 7
3.1. Aspetti metodologici 8
3.2. I profili degli intervistati 8
4. Competenze per le professioni digitali 11
4.1. Competenze essenziali per le professioni selezionate 14
5. Industrie digitali: raccomandazioni agli operatori della formazione 17
5.1. Orientare le persone a bassa qualifica verso le tecnologie digitali 17
5.2. Per i corsi di studio a orientamento professionale 18
5.3. Altre raccomandazioni 20
6. Trovare un'occupazione digitale: informazioni sull'occupazione 21
6.1. Accesso all'occupazione digitale per le persone a bassa qualifica 21
6.2. Raccomandazioni per chi cerca lavoro 24
7. Conclusioni 26
8. Allegati 27

1. Premessa

Il progetto TAACTIC mira a identificare, sviluppare e riconoscere le **competenze digitali di base di persone a bassa qualifica** / adulti vulnerabili al fine di **facilitare il loro accesso sostenibile al mercato del lavoro.**

Questi gruppi sono particolarmente colpiti dal divario digitale e hanno difficoltà ad adattarsi ai rapidi cambiamenti del mercato del lavoro. Inoltre, la rapida digitalizzazione della società e di tutti gli aspetti della nostra vita quotidiana (servizi pubblici e privati, attività del tempo libero, procedure amministrative, negozi, ecc.) implica molte disuguaglianze anche per questi gruppi, che si trovano ancora più emarginati.

TAACTIC mira a fornire risposte pratiche e operative ai centri di formazione e istruzione al fine di identificare, sviluppare e rendere evidente l'apprendimento delle competenze digitali per una migliore inclusione sociale, un'ulteriore formazione e un accesso sostenibile al lavoro di qualità per i discenti.

Per raggiungere i suoi obiettivi, il team TAACTIC sta lavorando su:

1. Creare uno **strumento di posizionamento** per identificare le competenze digitali dei discenti (output 1);
2. Definire un **quadro di riferimento comune** per la formazione sulle competenze digitali di base, compreso un modulo di formazione (output 2);
3. Sviluppare **attività pedagogiche innovative** per i professionisti della formazione professionale (VET) e i loro discenti (output 3) ;
4. Sviluppare **raccomandazioni** per la formazione di adulti a bassa qualifica nelle occupazioni digitali (output 4);
5. Fornire un **toolkit**, una raccolta di risorse educative esistenti per aiutare a organizzare corsi di formazione per le occupazioni digitali (output 5).

La prima fase del progetto si è concentrata sulle competenze digitali di base e sulla loro acquisizione da parte dei gruppi target. I primi tre prodotti sono disponibili (sul sito del progetto). Con il quarto prodotto, il progetto passa alla sua seconda fase; quella che si concentra sul mercato del lavoro nelle occupazioni digitali e la formazione necessaria per accedervi.

Oggi sembra innegabile che la tecnologia digitale stia rivoluzionando il mercato del lavoro. Per anni, le agenzie e altre società di consulenza di ricerca hanno proiettato l'evoluzione del mercato del lavoro in connessione allo sviluppo digitale. I professionisti sostengono che un numero crescente di occupazioni e funzioni legate alle tecnologie digitali si aprirà, a scapito delle occupazioni che stanno gradualmente diventando obsolete.

Con una crescente domanda da parte dei datori di lavoro nel settore digitale, gli operatori della formazione sono inevitabilmente portati a interrogare le organizzazioni dei corsi di formazione e i programmi orientati al settore digitale.

Da questo punto di vista, è interessante fornire ai professionisti coinvolti nell'indagine, alcuni spunti e raccomandazioni per favorire, a medio e lungo termine, lo sviluppo di corsi di formazione innovativi, orientati alla realtà e alle aspettative occupazionali, al fine di meglio attrezzare le persone a bassa qualifica per un inserimento sostenibile nel mondo del lavoro o in corsi di formazione specializzati.

Questo quarto prodotto deve essere visto come complementare al quinto prodotto del progetto TAACTIC (https://taactic.eu/it/risultati-del-progetto/). L'ultimo prodotto consiste in una cassetta

degli attrezzi che raccoglie tutti i tipi di risorse utili per la riflessione, lo sviluppo e la realizzazione di programmi e percorsi di formazione che supportano l'alfabetizzazione digitale.
Queste raccomandazioni sono organizzate in due parti principali:
Una prima parte presenta il quadro generale del progetto e le competenze necessarie per accedere alle 12 occupazioni digitali selezionate dai partner, tra cui:

- una breve presentazione delle dodici occupazioni digitali per persone a bassa qualifica (Sezione 2);
- una presentazione dei profili dei professionisti intervistati (sezione 3);
- le competenze necessarie per accedere alle 12 occupazioni digitali selezionate dai partner, con
    - un richiamo a DIGCOMP, il riferimento europeo per le competenze digitali (sezione 4.1.);
    - una presentazione delle competenze essenziali per le professioni sulla base dei riscontri degli intervistati (sezione 4.2.).

Una seconda parte che propone delle raccomandazioni:
- per la formazione degli operatori (sezione 5.);
- specifico per l'inclusione professionale dei gruppi con vulnerabilità (sezione 6.).

2. Dodici professioni digitali per persone a bassa qualifica

L'industria 4.0 e la digitalizzazione della società stanno portando nuove opportunità di lavoro. Infatti, una serie di professioni e occupazioni stanno emergendo, altre si stanno specializzando e/o diventando occupazioni in crescita, in domanda o addirittura in carenza. Tra queste, è certo che anche gli adulti a bassa qualifica potranno trovare il loro posto.
Gli attori dell'inserimento socio-professionale e gli operatori della formazione possono allora supportare nella fase dell'orientamento.
Pertanto, nell'ambito del progetto TAACTIC, si è deciso di esplorare queste opportunità. Per fare ciò, i partner hanno orientato il lavoro e la ricerca a degli ambiti. Infatti, di fronte alla moltitudine di occupazioni, mestieri e funzioni legati alle tecnologie digitali, gli operatori del settore possono trovarsi rapidamente in difficoltà. Quali percorsi di formazione dovrebbero essere favoriti? Quali occupazioni sono realmente accessibili ai gruppi vulnerabili attraverso programmi di formazione non formale*? Dove dovrebbero essere indirizzati gli allievi che vogliono approfondire il settore del digitale?
Per sviluppare questa risorsa, i partner hanno iniziato con una **selezione di occupazioni,** mirando ad alcuni settori e aree di attività, sotto forma di cluster di lavoro, e poi hanno identificato professioni e occupazioni per le quali:

- C'è una domanda di lavoro, ora e in futuro, per le persone a bassa qualifica (cioè quelle prive di qualifiche o diplomi di scuola superiore) da un lato;
- Ci sono opportunità di accesso al mondo del lavoro dopo la formazione formale e non formale.

* Un corso è detto non formale se nessuna delle seguenti condizioni è soddisfatta:
- presenta un processo di apprendimento gerarchico, passo dopo passo;
- richiede pre-requisiti per l'ammissione;
- dura almeno un semestre (o 30 European Credits Transfer Scale);
- ha un programma riconosciuto dal sistema educativo nazionale (o da un'autorità equivalente).

Questi sono i criteri della Classificazione delle attività di apprendimento (CLA) del 2016 per determinare se un corso è formale o non formale.
(https://ec.europa.eu/eurostat/documents/3859598/7659750/KS-GQ-15-011-EN-N.pdf/978de2eb-5fc9-4447-84d6-d0b5f7bee723)

Questa selezione ha portato a una lista di dodici "professioni digitali", per le quali vediamo un'interessante opportunità per il il target di riferimento del progetto:

1. Tecnico informatico

Il tecnico informatico è responsabile della gestione e della manutenzione di hardware e software (preparazione, installazione, manutenzione). Aiuta quotidianamente gli utenti (utilizzo del software, risoluzione dei problemi). Fornisce consigli sull'acquisto e l'installazione delle attrezzature. Lavora con il servizio clienti e i dipartimenti di vendita.

2. Tecnico riparatore di computer

Il tecnico riparatore di computer sostituisce parti non funzionanti ed esegue aggiornamenti. Installa, ripara e testa il materiale informatico; installa, mantiene e sostituisce parti di personal computer e le loro componenti periferiche.

3. Sviluppatore web

Lo sviluppatore web si occupa della parte tecnica dei siti Internet. Secondo i bisogni del cliente o delle aziende e sulla base di un capitolato d'oneri, progetta siti personalizzati o adatta soluzioni tecniche esistenti. In quanto specialista dei linguaggi informatici, è responsabile di tutte le funzionalità del sito, della sua architettura, dell'accesso ai dati e della scrittura delle linee di codice contenenti testo, suono e immagini.

4. Web designer

Il web designer è responsabile della progettazione grafica di progetti per vari tipi di media digitali (siti web, intranet, ecc.). Organizza armoniosamente i testi, le illustrazioni e le foto e dispone l'insieme secondo le richieste del cliente. Ha una buona conoscenza tecnica degli strumenti di computer grafica. Sa creare uno stile, un "look" adatto al prodotto da realizzare. Il web designer è l'"artista".

5. Community Manager

Il community manager crea e/o gestisce reti digitali (social media, siti web, blog, forum, applicazioni specializzate) per conto di aziende o altre organizzazioni. È responsabile dell'animazione delle comunità e dello sviluppo di relazioni clienti/utenti con un'azienda o un marchio. Lavora con i dipartimenti di marketing e comunicazione e conosce queste aree. Il community manager sviluppa l'e-reputation della struttura migliorandone la reputazione e l'immagine. Contribuisce all'analisi dell'efficacia delle azioni di comunicazione (reportistica) e controlla le piattaforme emergenti e concorrenti.

6. Mediatore digitale

Il mediatore digitale, che non è ufficialmente riconosciuto in alcuni paesi europei, mira a rendere più dinamici gli spazi TIC sviluppando azioni di formazione nell'uso delle tecnologie digitali, rivitalizzazione della comunità e miglioramento dell'occupabilità. Il mediatore digitale ha un profilo a metà strada tra il sociale e il tecnologico per poter svolgere i compiti pedagogici di accompagnamento di tutti i tipi di gruppi, attraverso un'attenzione personalizzata e collettiva.

7. Web Communicator

Il Web Communicator contribuisce a migliorare l'immagine del marchio dell'azienda rispetto alla concorrenza. È quindi sua responsabilità organizzare e progettare la strategia di comunicazione digitale con i partner interni ed esterni.
Il campo d'azione del Web Communicator comprende la comunicazione interna ed esterna. Internamente, lavora sull'intranet, le newsletter interne, il blog aziendale, ecc. Esternamente, gestisce il sito web dell'azienda, l'acquisto di spazi pubblicitari, gli account dell'azienda sulle reti sociali, ecc. L'analisi delle sue azioni lo porta a riflettere sui progetti futuri da realizzare.

8. Installatore di connessioni FTTH (fibra domestica)

L'installatore FTTH (Fiber To The Home- fibra domestica) partecipa all'installazione di reti di comunicazione in fibra ottica. All'interno di una squadra e sotto le istruzioni del caposquadra, partecipa alla fase preparatoria e realizza il dispiegamento del cavo ottico, sia in orizzontale che in verticale, fino al collegamento delle fibre ottiche alle scatole a pavimento. Esegue la saldatura delle fibre ottiche e partecipa al controllo di qualità del collegamento delle fibre ottiche sotto la responsabilità di un caposquadra o di un tecnico di misurazione.

9. Installatore di rete

L'installatore di reti o tecnico di PC e reti si occupa dei compiti legati al collegamento, alla configurazione, all'installazione, alla manutenzione, alla risoluzione dei problemi e al supporto agli utenti delle infrastrutture informatiche (hardware), delle applicazioni (software) e delle reti. In questo contesto, gestisce il cablaggio, il collegamento in rete wireless, l'installazione e la configurazione delle apparecchiature, la sicurezza della rete contro l'hackeraggio o i virus e la scelta delle apparecchiature.

10. Tecnico/agente ERP (Pianificazione delle Risorse d'Impresa)

Il tecnico/agente ERP (Enterprise Resource Planning – Pianificazione delle Risorse d'Impresa") traduce i requisiti funzionali del sistema informativo di un cliente secondo gli obiettivi dell'area aziendale e i vincoli economici e logistici. Negozia i componenti di uno strumento software con gli specialisti TIC e partecipa ai progetti di implementazione del sistema informatico.

11. Addetto/tecnico del database

Il tecnico dei sistemi informatici implementa e assicura la disponibilità delle risorse fisiche e logiche necessarie al funzionamento dei sistemi di produzione e di funzionamento dei computer e delle telecomunicazioni dell'azienda.
Controlla il funzionamento dei sistemi e delle reti e garantisce la sicurezza informatica. Può essere chiamato a coordinare una squadra o a lavorare da solo.

12. Addetto al supporto tecnico e commerciale (call center, helpdesk, ecc.)

Il tecnico di supporto informatico è di solito svolto da professionisti con competenze ed esperienza nell'uso di sistemi informatici e strumenti digitali, nell'assistere gli altri nella risoluzione di incidenti, dubbi, domande relative a una specifica tecnologia, nell'orientamento verso soluzioni tramite la tecnologia digitale. L'assistenza può essere fornita a distanza attraverso un sistema computerizzato di gestione degli imprevisti, per telefono o di persona, offrendo aiuto e supporto sul posto di lavoro a seconda del bisogno specifico.

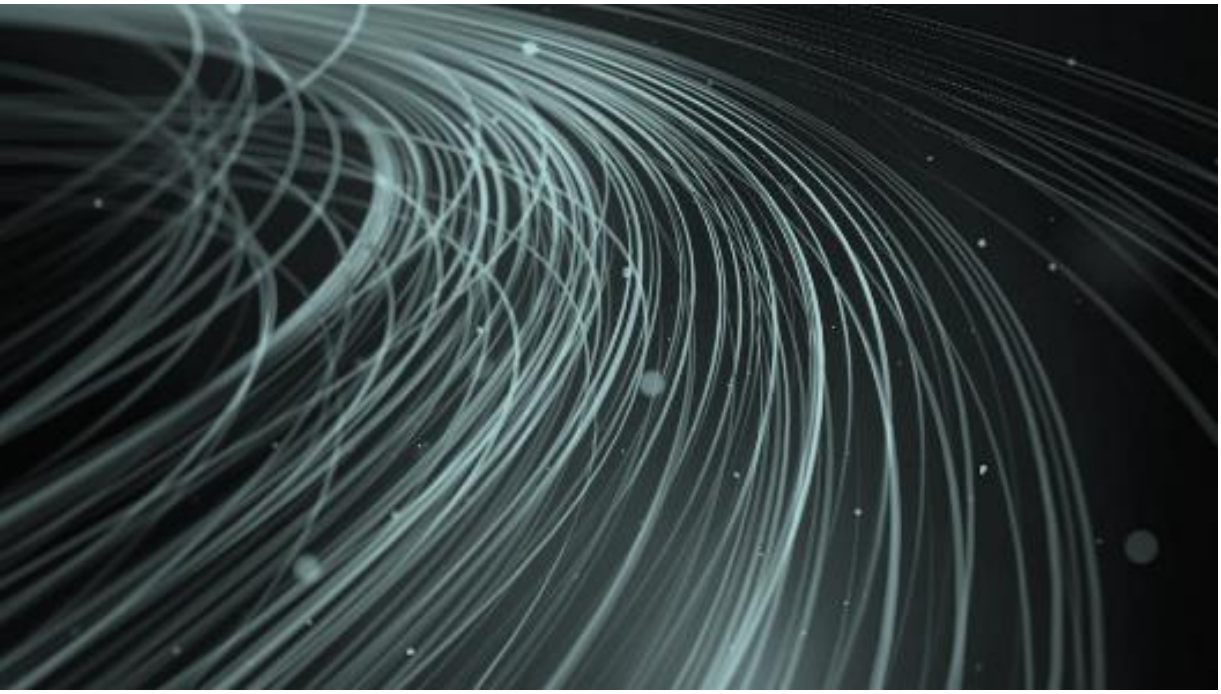
Queste dodici occupazioni costituiscono quindi percorsi rilevanti e interessanti per lo sviluppo di nuovi corsi di formazione per i gruppi target del progetto TAACTIC.

3. Il profilo dei professionisti contattati

Al fine di pubblicare delle raccomandazioni e informazioni sulle dodici professioni, abbiamo deciso di realizzare un sondaggio tra i professionisti del settore. La loro opinione è stata raccolta per mezzo di un questionario inviato ai professionisti TIC o ai formatori delle professioni digitali preselezionate. I risultati si basano quindi sull'opinione dei professionisti del digitale.

Il sondaggio aveva diversi obiettivi:

- Identificare le competenze necessarie per le occupazioni preselezionate dai partner di progetto;
- rilevare quali sono le potenzialità occupazionali nelle professioni digitali per i lavoratori a bassa qualifica in cerca di lavoro / disoccupati di lunga durata;
- fornire agli operatori della formazione indicazioni per costruire programmi di formazione finalizzati all'acquisizione di competenze digitali tecniche e trasversali.



3.1. Aspetti metodologici

- **Chi?** I partner hanno intervistato i professionisti delle professioni selezionate in uno o due paesi partner (scelti in base ad una distribuzione concordata): Belgio, Francia, Italia o Spagna.
- **Come?** Faccia a faccia, per telefono o tramite un modulo online.
- **Tempi:** Il sondaggio è stato somministrato in modo individuale e anonimo da novembre 2021 a gennaio 2022.

3.2. I profili degli intervistati

Numero di intervistati: **100 persone hanno risposto al questionario**. I 100 partecipanti hanno fornito **120 risposte** (alcune persone hanno risposto a più di un'occupazione).

Si può notare una buona distribuzione tra i partecipanti al sondaggio. Infatti, **sia i professionisti che i formatori hanno risposto al questionario**, con 64 professionisti e 36 formatori.

La gamma dei profili degli intervistati è rappresentativa di diverse funzioni aziendali:

- formatori in una delle occupazioni target;
- professionisti in una delle occupazioni individuate;
- manager (responsabili amministrativi/direttore delle risorse umane, ecc;)
- dirigenti (come il direttore generale del Campus Digitale, il presidente di Objectif Fibre, il direttore commerciale di Prysmian Telecom Solutions, ...);
- liberi professionisti.

In termini di background professionale, **gli intervistati hanno riportato una varietà di background educativi, non necessariamente legati alle professioni digitali:**

- Formazione sul lavoro
  - Autodidatta + formazione supplementare;
  - Formazione sul lavoro;
  - Formazione permanente.

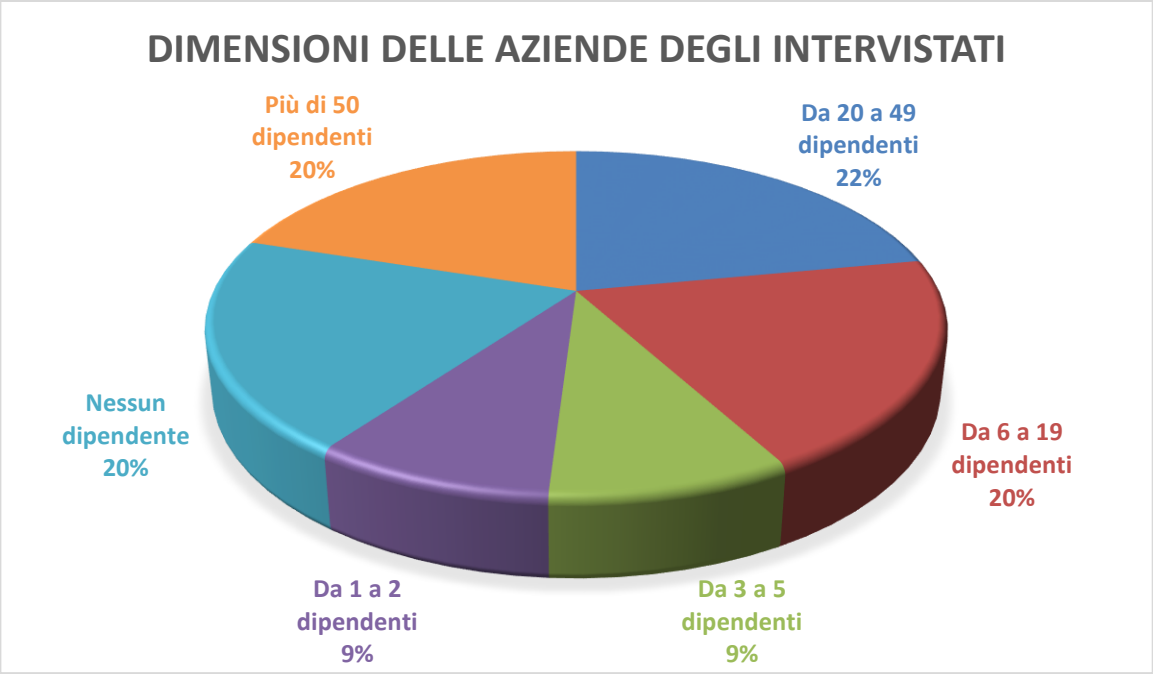
- Educazione superiore di tipo breve o lungo
  - Università e/o vari corsi di istruzione superiore.

Gli intervistati al questionario hanno avuto **accesso alla loro attuale occupazione** attraverso diversi canali:

- attraverso la loro formazione iniziale;

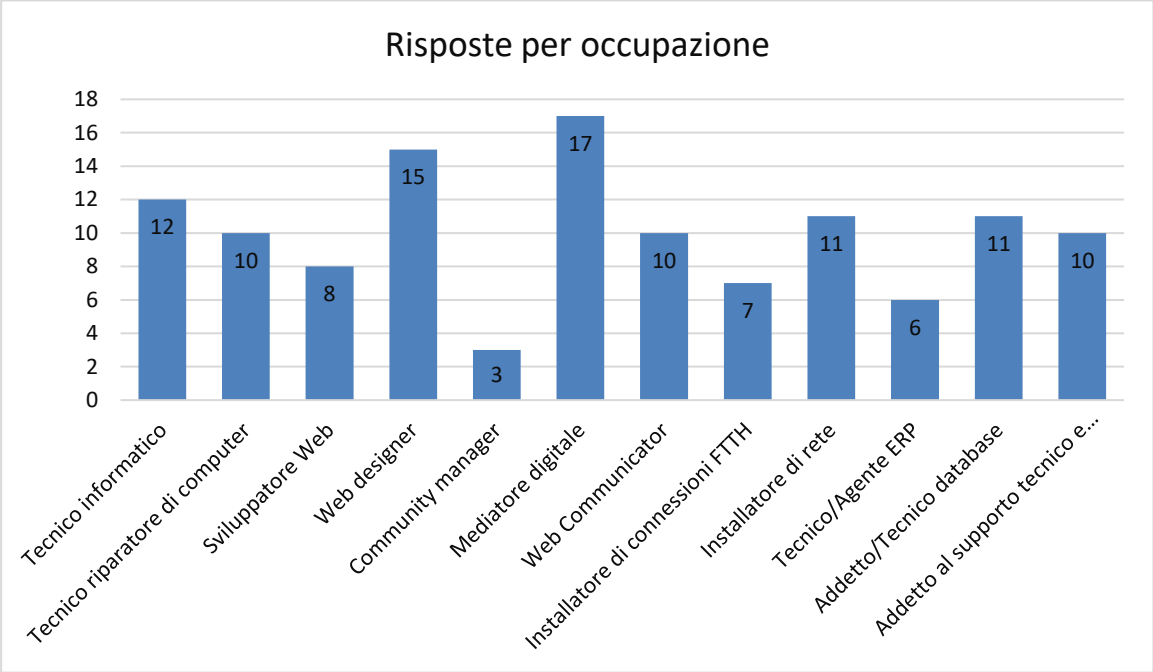
- per progressione esterna, in maggioranza, e interna, in parte.

Un certo numero di intervistati ha avuto una vasta gamma di esperienze professionali prima di raggiungere la loro posizione attuale.
Gli intervistati del questionario **lavorano attualmente in piccole aziende o centri di formazione.**



All'interno di queste enti, gli intervistati svolgono una serie di funzioni che si riferiscono a una delle dodici professioni/occupazioni target.

La distribuzione delle risposte per professione è sostanzialmente coerente e omogenea. Alcune professioni hanno ricevuto un numero maggiore di risposte (mediatore digitale, designer di siti web, tecnico informatico). Tuttavia, è stato difficile per i partner contattare i professionisti e i formatori di Community Manager, nonché i tecnici/agenti ERP.


Risposte per occupazione
18
16
14
12
10
8
6
4
2
0
12
10
8
15
3
17
10
7
11
6
11
10
Tecnico informatico
Tecnico riparatore di computer
Sviluppatore Web
Web designer
Community manager
Mediatore digitale
Web Communicator
Installatore di connessioni FTTH
Installatore di rete
Tecnico/Agente ERP
Addetto/Tecnico database
Addetto al supporto tecnico e...

4. Competenze per le professioni digitali

The DIGCOMP, uno standard di riferimento europeo per le competenze digitali

All'alba dell'era digitale, stiamo affrontando una grande sfida collettiva e sociale, portando tutti i cittadini nel mondo digitale e contrastando il divario digitale. Tutto questo per permettere a tutti di beneficiare delle nuove tecnologie in un mondo in cui queste sembrano diventare una parte essenziale della vita quotidiana.
Diversi anni fa, l'Unione Europea ha quindi intrapreso un progetto per dotarsi di un riferimento comune: il quadro di riferimento **DigComp, il quadro di riferimento europeo delle competenze digitali dei cittadini** (https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository_files/digcomp2-1_ita.pdf).

Il quadro DigComp è stato sviluppato per migliorare la comprensione delle competenze digitali in tutta l'Unione Europea. In un contesto europeo in cui molti adulti disoccupati presentano notevoli lacune nell'alfabetizzazione digitale, questa risorsa chiave collega competenze, formazione, occupazione e cittadinanza. Il suo obiettivo è fornire agli Stati membri uno standard comune per la progettazione di politiche, programmi e schemi a sostegno dello sviluppo delle competenze digitali.

Essendo diventato il riferimento imprescindibile in termini di competenze digitali, qualsiasi organizzazione formativa dovrà, d'ora in poi, integrare DigComp nelle sue risorse abituali, quasi alla stregua dei quadri di riferimento e delle risorse orientate alle professioni e alle competenze tecniche. Ciò è tanto più vero per le organizzazioni che desiderano posizionarsi nei settori digitali.

DigComp identifica 21 competenze, all'interno di 5 aree di abilità:

1. Informazione
2. Comunicazione e collaborazione
3. Creazione di contenuti
4. Sicurezza
5. Risoluzione di problemi

Con questo strumento, l'idea è quella di sviluppare l'alfabetizzazione digitale tra tutti i cittadini europei in modo che possano:

- Padroneggiare i software e i programmi attuali, utili per la vita privata, civile e professionale (strumenti di gestione informatica, comunicazione e condivisione online, accesso ai servizi pubblici digitali, ecc;)

- Acquisire un approccio critico alla tecnologia digitale, in un'ottica di educazione digitale, al fine di adottare usi ponderati della tecnologia digitale;

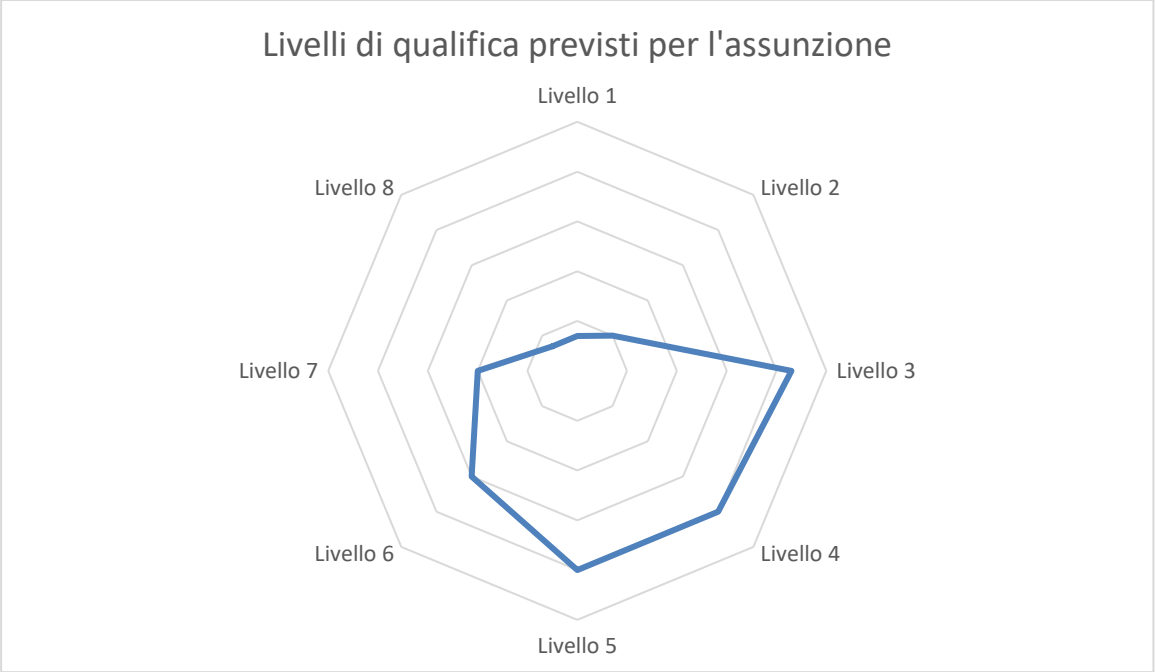
- acquisire una logica algoritmica che consenta loro di comprendere e utilizzare la tecnologia digitale.

Nella sua versione più recente, DigComp 2.1 (2017), le 21 competenze sono suddivise in 8 livelli di padronanza, che riprendono gli otto livelli del Quadro europeo delle qualifiche (https://europa.eu/europass/it/european-qualifications-framework-eqf). Gli otto livelli di DigComp, da principiante a esperto, sono determinati in base al **grado di complessità** dei compiti da svolgere e al **livello di autonomia** della persona che li esegue. Più complesso sarà il compito, più alto sarà il livello di padronanza richiesto. Ad esempio, i

livelli 1 e prevedono che si sappia avviare un'applicazione su uno smartphone, mentre ai livelli più alti che si sia in grado di sviluppare tale applicazione. La dimensione dell'autonomia riguarda la capacità di svolgere un compito con una guida ai livelli 1 e 2 e, ai livelli più alti, di essere in grado di accompagnare e formare qualcuno a svolgere il compito stesso.

Nell'ambito delle occupazioni selezionate, il livello DigComp dei corsi di formazione si riferisce al livello 3 e oltre. Secondo i partecipanti al sondaggio e la ricerca del partenariato, le occupazioni selezionate, nella loro versione accessibile ai gruppi target, si collocano ai livelli da 3 a 6.

Infatti, alla domanda su quale livello intendessero lavorare nella loro azienda per le occupazioni che coinvolgono la tecnologia digitale, le risposte sono state distribuite principalmente tra i livelli 3, 4, 5 e 6.



Come promemoria, le conoscenze per ogni livello sono definite come segue:

- Livello 3: conoscenza di fatti, principi, processi e concetti generali in un campo di lavoro o di studio;

- Livello 4: Conoscenze fattuali e teoriche in contesti generali in un ambito di lavoro o di studio;

- Livello 5: conoscenza dettagliata, specializzata, fattuale e teorica in un settore di lavoro o di studio, e consapevolezza dei limiti di tale conoscenza;

- Livello 6: conoscenza avanzata in un campo di lavoro o di studio che richiede una comprensione critica di teorie e principi.

Resta inteso che, nel campo del mercato del lavoro, questa variabile dipenderà sempre dalla realtà sul campo: struttura aziendale, organigramma e schema decisionale e attuativo, missioni specifiche, ecc.

4.1. Competenze essenziali per le professioni selezionate

Per le dodici professioni target, in ogni Paese esistono sicuramente quadri di riferimento delle competenze e dei profili professionali che fungono da standard, o norma, per la costruzione dei programmi di formazione.
Come introduzione a questi riferimenti, abbiamo intervistato i professionisti delle professioni in questione per identificare **le competenze chiave specifiche più essenziali per la loro occupazione**. Questa selezione funge da introduzione ai riferimenti specifici, al fine di comprendere meglio l'occupazione target e quindi il nucleo dei programmi di formazione da costruire, sia per le competenze tecniche che per le soft skills:

Competenze tecniche	Competenze trasversali
Tecnico informatico	
1. Installare, manutenere e risolvere i problemi delle apparecchiature informatiche (1°) 2. Fornire assistenza tecnica ai dipendenti 3. Eseguire una configurazione standard su una stazione di lavoro 4. Installare o configurare un dispositivo nell'ambiente del cliente.	1. Autonomia 2. Senso di responsabilità 3. Efficienza
Tecnico riparatore di computer	
1. Sostituire il disco rigido di un computer per installare e configurare il sistema operativo secondo le specifiche fornite. 2. Aggiornare e mantenere i componenti hardware e il sistema operativo, eseguire le configurazioni e i trasferimenti di dati necessari, secondo le procedure standard. 3. Sostituire un componente del sistema, trovare e installare i driver per il sistema operativo in uso e aggiornare il sistema.	1. Perseveranza 2. Adattabilità 3. Efficienza
Sviluppatore Web	
1. Scrivere righe di codice per computer (linguaggi di codifica e web design). 2. Trascrivere una specifica 3. Creare e sviluppare programmi e applicazioni	1. Capacità analitiche 2. Capacità organizzative 3. Autonomia
Web designer	
1. Progettazione grafica di progetti per vari tipi di media (siti web, intranet, ecc.). 2. Disposizione armonica di testi, illustrazioni, foto e layout in base alle richieste del cliente. 3. Creare uno stile, un "look" adatto al prodotto da realizzare	1. Efficienza 2. Curiosità intellettuale 3. Capacità organizzative

Community Manager

1. Animare una comunità
2. Monitorare e analizzare gli scambi all'interno delle comunità
3. Applicare le regole di diffusione dell'informazione e della comunicazione.

1. Comunicazione
2. Adattabilità
3. Autonomia

Mediatore Digitale

1. Attuare azioni di mediazione con gli utenti in un ambiente digitale
2. Assicurare l'accoglienza e l'informazione dei vari utenti nell'ambito di una struttura o durante un'azione di mediazione digitale.
3. Fornire assistenza tecnica a diversi utenti e aziende nell'uso di macchine e strumenti digitali.

1. Curiosità intellettuale
2. Capacità analitiche
3. Innovazione

Web Communicator

1. Conoscere le arti grafiche e comunicazione (nozioni di ergonomia e design, ecc.),
2. Padroneggiare di software per l'editing di immagini e la progettazione grafica
3. Creare materiali di comunicazione: brochure, poster, immagini per i social network.

1. Comunicazione
2. Iniziativa
3. Autonomia

Installatore di connessioni FTTH (fibra domestica)

1. Esecuzione del lavoro di trazione e srotolamento della fibra ottica.
2. Esecuzione del lavoro di collegamento delle fibre ottiche ai box utente,
3. Eseguire test e misurazioni / Preparare e allestire il sito.

1. Autonomia
2. Comunicazione
3. Efficienza

Installatore di rete

1. Collegare, configurare, installare e manutenere hardware, software e infrastruttura di rete.
2. Gestire il cablaggio, la rete wireless, l'installazione e la configurazione delle apparecchiature, della sicurezza della rete contro hackeraggio o virus, la selezione dell'hardware.
3. Stabilire una diagnosi e fornire una risposta adeguata.

1. Efficienza
2. Capacità organizzative
3. Capacità analitiche

Tecnico/ Agente ERP

1. Definire l'evoluzione di un sistema informatico
2. Identificare le scelte strategiche per l'evoluzione dei sistemi informatici aziendali.
3. Coordinare le diverse fasi di un progetto

1. Capacità analitiche
2. Autonomia
3. Capacità organizzative

Addetto/ Tecnico database

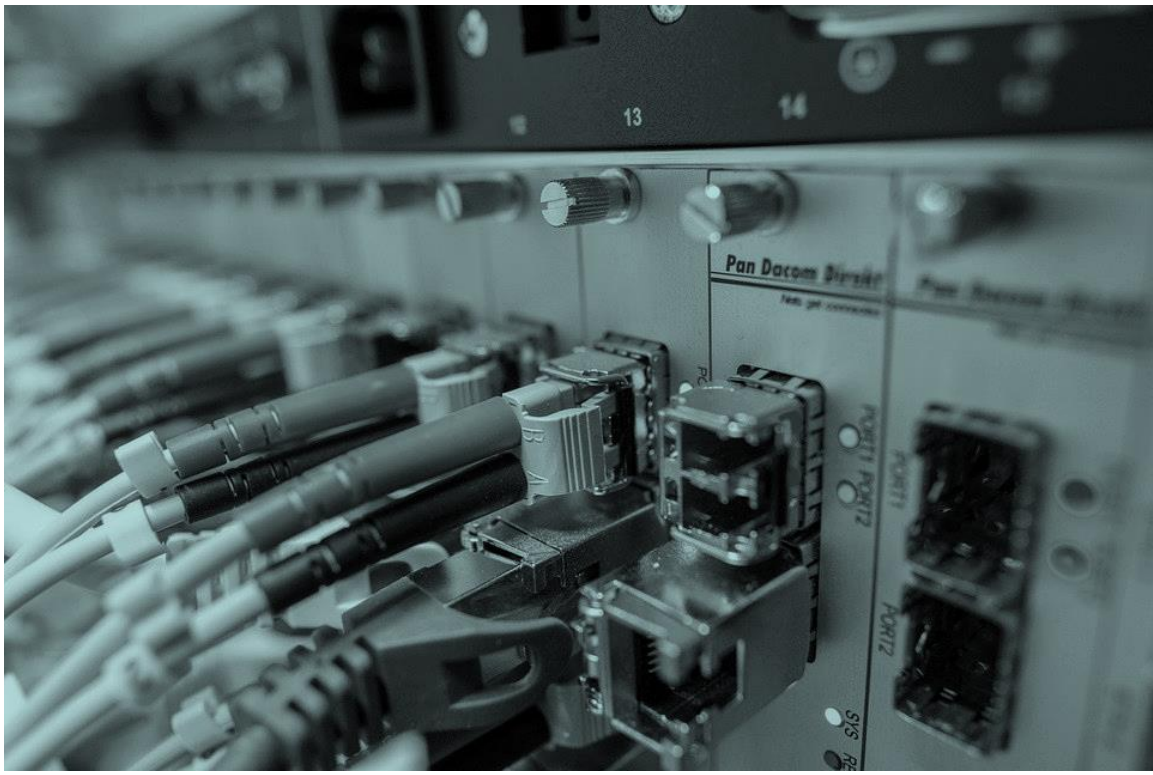
1. Lavorare con i database (teorie di interrogazione dei database, tecniche di manipolazione dei dati, linguaggio SQL).
2. Applicare procedure per garantire la sicurezza, la riservatezza e l'efficienza dei dati.
3. Utilizzare e utilizzare gli strumenti di elaborazione dei dati

1. Capacità analitiche
2. Autonomia
3. Senso di responsabilità

Addetto al supporto tecnico e commerciale (call center, helpdesk, ecc.)

1. Fornire assistenza tecnica
2. Gestire le pratiche di contenzioso (controversie, reclami, ecc.).
3. Trasferire un problema tecnico complesso a uno specialista

1. Capacità analitiche
2. Spirito di squadra
3. Comunicazione



5. Industrie digitali: raccomandazioni agli operatori della formazione

Le indagini sui professionisti, integrate con varie ricerche e analisi, hanno portato il partenariato TAACTIC a stilare **una lista di raccomandazioni per gli operatori che desiderano orientare i loro corsi verso le professioni digitali**. Questi consigli, uniti all'esperienza del personale sul campo, permetteranno sicuramente di offrire prospettive di formazione innovative e adatte alle esigenze e ai profili dei gruppi target.

5.1. Orientare le persone a bassa qualifica verso le tecnologie digitali

Le persone a bassa qualifica, gruppo target del progetto, hanno bisogno di conoscere le opportunità offerte dalle tecnologie digitali. In questo contesto, gli operatori della formazione non formale, che spesso hanno il compito di accogliere questi gruppi target, hanno certamente un ruolo da svolgere nell'orientare questi gruppi nella definizione dei loro piani di carriera digitale. Ecco alcune piste di lavoro a questo proposito:

- Partecipare alla **divulgazione delle discipline**, in modo che il target a bassa qualifica abbia una visione migliore delle opportunità e delle professioni del mondo digitale. Infatti, non è raro che queste persone, e in particolare gli adulti a bassa qualifica, non siano a conoscenza delle professioni digitali.

- Consentire il coinvolgimento dei professionisti per facilitare il trasferimento di know-how da tra pari (stage, mentoring, interventi in loco, incontri di condivisione delle conoscenze, ecc.) Ciò consente inoltre ai discenti di **incontrare i professionisti del settore**, di anticipare il futuro e di lasciarsi ispirare da contesti diversi.

- **Sensibilizzare gli enti pubblici e istituzionali** preposti all'occupazione e alla formazione per collaborare alla creazione di sistemi di orientamento del pubblico poco qualificato verso le tecnologie digitali.

- Lavorare su sistemi di **implementazione di badge** nel campo dell'autoformazione o della validazione attraverso esperienze professionali o private.

- **Incoraggiare la ludodidattica**, per rendere più accessibile la materia. Per persone che, in alcuni casi, hanno abbandonato il sistema scolastico in giovane età.

- Sviluppare partenariati con organizzazioni e operatori della formazione per creare ponti che facilitino il proseguimento del percorso formativo verso una formazione professionale più avanzata. Ciò può avvenire attraverso l'organizzazione di **pre-corsi di formazione** o di preparazione all'ingresso in una formazione che porti al conseguimento di qualifiche.

5.2. Per i corsi di studio a orientamento professionale

- Integrare un legame più forte con le **imprese e i datori di lavoro locali**, al fine di identificare con maggiore precisione le esigenze delle imprese. Inoltre, la costruzione e il mantenimento di relazioni strategiche con i datori di lavoro facilita la ricerca di posti di tirocinio e apprendistato per i discenti, o addirittura un percorso diretto verso l'occupazione.

- Prestare attenzione all'orientamento e alle **fasi di determinazione e validazione del progetto professionale** prima di iniziare la formazione professionale stessa. Ciò consente di scoprire i vari aspetti della professione, ma favorisce anche la conoscenza di sé e la definizione di un progetto professionale, molto utile per il successivo mantenimento della formazione.

- Integrare **l'apprendimento a distanza** nei corsi, se pertinente. Di fatto, molte professioni digitali offrono metodi di lavoro a distanza. L'integrazione di questa dimensione nei corsi di formazione consente ai discenti di esercitarsi e di immergersi in condizioni di lavoro reali, in modo da esercitare la propria autonomia.

- Integrare il tempo di **formazione pratica "sul campo"** e le situazioni di lavoro. Seguendo l'esempio delle organizzazioni che si occupano di formazione attraverso il lavoro o dell'integrazione attraverso l'attività economica, questo può essere fatto sia attraverso i campi di lavoro sia eseguendo ordini per conto dei clienti.

- Lavorare sulle **soft skills** durante tutta la formazione, poiché sono un elemento chiave che sta diventando sempre più importante per i datori di lavoro.

    - Uno dei principali insegnamenti emersi dall'indagine è l'importanza delle competenze trasversali nel settore digitale, forse ancor più che in altri settori. Gli intervistati hanno sottolineato che queste competenze sono essenziali per un inserimento e un mantenimento sostenibile nel mondo del lavoro. Infatti, le tecnologie si evolvono molto rapidamente e le competenze tecniche devono quindi essere continuamente aggiornate. Per sviluppare la propria versatilità e aumentare le possibilità di mantenere la propria occupazione nel lungo periodo, i discenti devono essere preparati a evolversi in questo settore in continua evoluzione. Pertanto, i programmi di formazione dovrebbero enfatizzare l'**autonomia, la curiosità intellettuale, l'adattabilità, la capacità di apprendere (imparare a imparare)** e di autoformarsi, ecc.

    - Le soft skills possono essere affrontate in particolare attraverso situazioni professionali, ma anche attraverso attività ispirate alla **didattica per progetti** o alla didattica per obiettivi. Attraverso la realizzazione di un progetto, gli studenti sono portati a utilizzare diverse abilità e competenze trasversali in una situazione professionale: imprenditorialità, capacità organizzative, rigore, ricerca delle informazioni e delle risorse giuste, capacità di lavorare in gruppo, per non parlare dello sfruttamento di un potenziale fino ad allora insospettato che promuove la fiducia in se stessi e l'autostima.

- Integrare metodologie di lavoro e di gestione dei progetti come Agile, Scrum, ... che sono molto popolari negli ambienti di lavoro digitali.

- Prevedere il riconoscimento dei risultati dell'apprendimento e la preparazione per la convalida e/o la certificazione delle competenze. Ciò ha l'effetto di rafforzare il valore dei risultati dell'apprendimento e di facilitare, se del caso, l'accesso a determinate professioni o corsi di formazione che richiedono particolari prerequisiti.

- Un'altra importante lezione tratta dall'indagine è che, come in altri settori, i datori di lavoro digitali sono meno interessati ai titoli di studio che alle competenze e alle attitudini dei candidati. Tuttavia, molti candidati alle professioni provengono da contesti di istruzione superiore. Di fronte a questi "concorrenti", le persone provenienti da programmi di inserimento socio-professionale a volte hanno difficoltà a interessare i selezionatori con i loro CV. Le convalide e le certificazioni sono quindi uno strumento importante per rimediare a questa situazione.

- Per alcune professioni, creare un **portfolio dei risultati** ottenuti dal discente (loghi, siti web, contenuti, programmi, ecc.) per consentirgli di tenere una documentazione preziosa quando cerca un'occupazione. Ciò implica la formazione o l'aggiornamento delle competenze dei discenti sulla metodologia di creazione di un portfolio.
- Dato che le tecnologie sono in continua evoluzione, è importante impostare un **costante monitoraggio tecnologico** sugli sviluppi delle professioni target. Allo stesso modo, è necessario concentrarsi sulla **formazione permanente** dei formatori tecnici sugli strumenti delle professioni.
- Esplorare le opportunità e le realtà dell'**imprenditorialità**. Le occupazioni digitali sono spesso praticate da lavoratori autonomi o consulenti. I programmi di formazione che portano a queste occupazioni devono quindi integrare questo aspetto. A questo proposito, a complemento di DigComp, citato in precedenza, è interessante guardare a EntreComp (https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1317&langId=it), il quadro di riferimento europeo progettato per illustrare le abilità che costituiscono le competenze imprenditoriali.

5.3. Altre raccomandazioni

- Lavorare per la **diversità di genere** nel settore digitale e la **femminilizzazione delle professioni e dei settori**. A livello di operatori della formazione, ciò inizia con il reclutamento e l'orientamento, con particolare attenzione all'avvicinamento alle associazioni per l'interimento e il sostegno delle donne, e persino all'apertura di corsi dedicati alle donne.

- Facilitare l'**accesso alle attrezzature informatiche**, in particolare attraverso il prestito di attrezzature a domicilio. Ciò consente agli studenti di svolgere un lavoro di rinforzo o aggiuntivo in base ai loro desideri e alle loro esigenze e di acquisire una maggiore familiarità con le tecnologie digitali.

- Rendere più **visibile l'offerta formativa specializzata esistente**. In effetti, il numero di corsi di formazione disponibili per le persone in cerca di lavoro e per i lavoratori è molto elevato in tutti i Paesi partner del progetto. Tuttavia, questa offerta formativa non è sempre conosciuta né dagli interessati né dalle aziende. Ciò richiede, in particolare, la collaborazione con le istituzioni pubbliche che forniscono sostegno alle persone in cerca di lavoro e ai lavoratori in fase di riqualificazione, nonché con i datori di lavoro e le loro unità di gestione delle risorse umane per la formazione e la riqualificazione continua dei lavoratori.

- Ancora una volta, una delle chiavi del successo è lo sviluppo di attività di **coaching occupazionale** e di **sostegno ai progetti professionali dei discenti**, in particolare attraverso laboratori di ricerca di occupazione, fiere e incontri con i datori di lavoro della regione, la creazione di incubatori d'impresa, ecc.

6. Trovare un'occupazione digitale: informazioni sull'occupazione

Una volta completata la formazione, rimane il problema dell'integrazione nel mercato del lavoro. Ecco alcune idee per promuovere l'accesso all'occupazione digitale per i gruppi vulnerabili.

Alla domanda sui prossimi sbocchi occupazionali nelle loro aziende, i partecipanti al nostro sondaggio ritengono che il reclutamento sarà piuttosto difficile.

Le risposte indicano diverse ragioni che rendono difficile il reclutamento:

- la mancanza di conoscenza della professione
- la mancanza di candidati, in generale, e di candidati qualificati, in particolare;
- le crescenti esigenze delle aziende superano il numero di candidati disponibili: le aziende cercano di sottrarre dipendenti ad altre aziende;
- la mancanza di soft skills come autonomia, autoapprendimento, perseveranza, mobilità, capacità di scrittura, ecc.

Inoltre, contrariamente a quanto si potrebbe pensare, i datori di lavoro sono concordi nell'affermare che nei settori digitali c'è un'evidente mancanza, o addirittura una carenza, di manodopera a livello mondiale. Questa carenza sembra essere spiegata da diversi fattori: mancanza di conoscenza delle opportunità digitali (occupazioni e professioni esistenti, mercato del lavoro, ecc.), mancata corrispondenza tra le competenze apprese durante la formazione e le esigenze dei datori di lavoro, ecc.

La digitalizzazione porta alla creazione di nuove occupazioni, ma anche all'obsolescenza di alcune funzioni. La sfida a questo livello è quindi duplice: formare i futuri lavoratori per le nuove occupazioni disponibili e lavorare sulla riqualificazione delle persone che rischiano di perdere la propria professione.

Sembra quindi esserci spazio per l'innovazione e il miglioramento della formazione, da un lato, ma soprattutto per il nostro pubblico nel mercato del lavoro digitale, dall'altro.

6.1. Accesso all'occupazione digitale per le persone a bassa qualifica

Per gli adulti lontani dal mondo del lavoro e vulnerabili, le occupazioni digitali possono sembrare quasi inaccessibili. Tuttavia, ci sembra che ci sia una reale opportunità per loro. E le esperienze sul campo lo dimostrano in tutta Europa, sull'esempio di BeCode o Molengeek in Belgio, o della Grande Ecole du Numérique in Francia (https://www.grandeecolenumerique.fr/).

Per le organizzazioni che sostengono queste persone nel loro processo di integrazione socio-professionale, c'è quindi una grande necessità di orientamento e formazione, in modo che possano scoprire che la tecnologia digitale come carriera è alla loro portata.

Una volta completata questa fase, il loro percorso deve riservare un posto importante al sostegno post-formazione. A questo proposito, offriamo qui alcune riflessioni e raccomandazioni da approfondire, nella speranza di migliorare l'accesso al lavoro digitale per questi gruppi.

- **Pensare al progetto pedagogico del centro di formazione, per favorire gli allievi in fase di assunzione**:

Non è facile per un datore di lavoro trovare il profilo giusto anche se molti candidati si candidano. Per quanto riguarda il gruppo target, dovrà fare la differenza rispetto ai candidati diplomati.
Tuttavia, una persona in cerca di lavoro che ha completato un corso di formazione professionale può convincere il datore di lavoro di essere in grado di soddisfare le esigenze dell'azienda. Quest'ultimo può valutare la candidatura in modo diverso. Il progetto educativo del centro di formazione permette già di convincersi di questo attraverso i seguenti elementi:

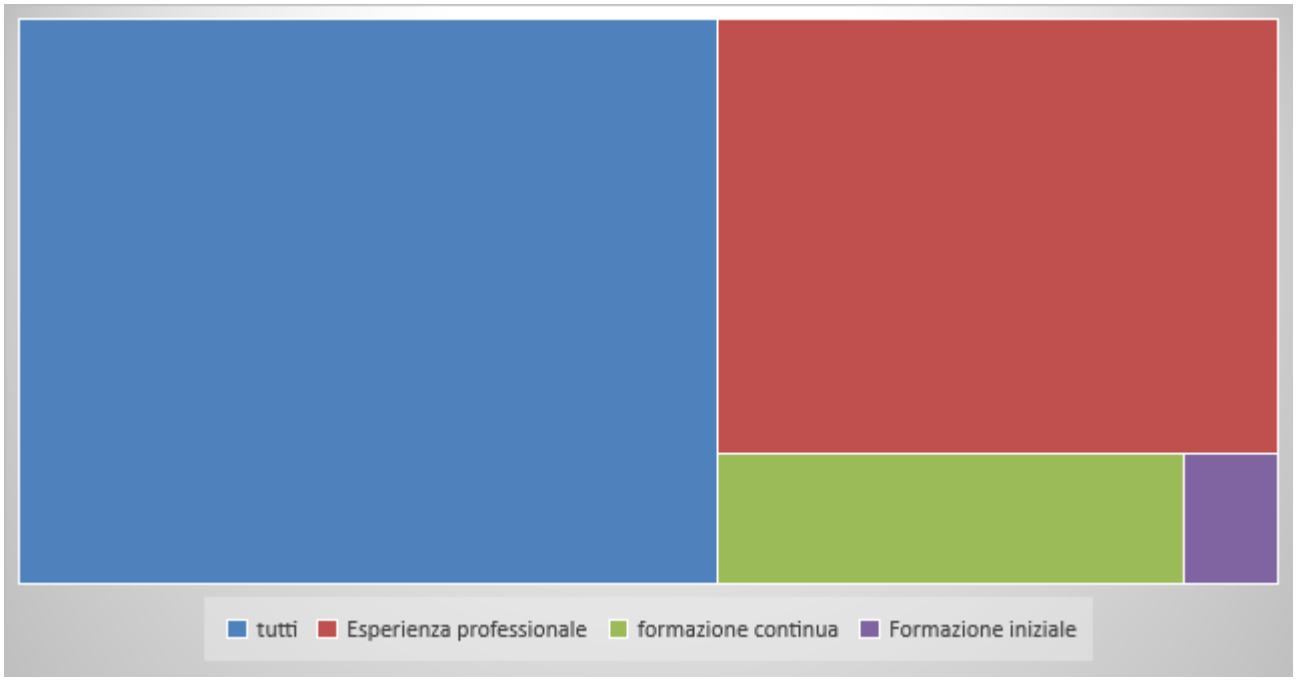
- Approccio basato sulle competenze;
- Valutazione continua;
- Alternanza di pratica e teoria;
- Apprendimento capovolto;
- Pedagogia basata sugli obiettivi, ispirata alla pedagogia basata sui progetti;
- Insegnamento differenziato, supporto personalizzato;
- Considerazione delle soft skills negli obiettivi formativi;
- Situazioni sul posto di lavoro;
- Laboratori di ricerca attiva dell'occupazione e attenzione alla definizione del progetto professionale;
- Stage in azienda;
- Validazione delle competenze.

Per quanto riguarda la persona in cerca di lavoro che si candida, può mettere in campo un certo numero di asset: le competenze tecniche, certo, ma soprattutto le soft skills che può aver acquisito nel corso della sua formazione o che sono emerse attraverso di essa. Questo aspetto può essere ulteriormente rafforzato da sistemi di riconoscimento come gli **open badge e altri riconoscimenti digitali**, molto diffusi negli ambienti professionali orientati al digitale.
Infine, non dobbiamo dimenticare il tirocinio, che spesso è una fase cruciale del processo di integrazione. Spesso decisivo, permette al discente di confrontarsi con la realtà del lavoro e di affinare il proprio progetto professionale. Se ben supportato dall'azienda e dal centro di formazione, può concludersi con un'occupazione. Occorre quindi sviluppare strategie e partenariati con i luoghi che ospitano il tirocinio.

- **Promuovere l'apprendimento permanente:**

Per i 2/3 delle persone che hanno risposto al nostro questionario, l'accesso alle professioni che richiedono competenze digitali e che stanno assumendo avviene principalmente attraverso la formazione permanente e la formazione sul posto di lavoro ("Entrambe").

L'esperienza professionale acquisita è quindi un buon viatico per l'occupazione. La formazione permanente da sola sembra insufficiente. La sola formazione iniziale è chiaramente insufficiente per accedere a una professione.



Se il discente dispone di un solido background al termine della sua formazione, deve essere incoraggiato a continuare a formarsi nel corso della sua carriera. E, come già detto, a risvegliare la loro curiosità intellettuale e la loro capacità di apprendere e formarsi, o addirittura autoformarsi, per tutta la vita, ad esempio attraverso ERASMUS +.

6.2. Raccomandazioni per chi cerca lavoro

Il settore digitale offre attualmente molte opportunità di occupazione, disponibili per tutti. Nel futuro ci saranno ancora più opportunità. Le persone in cerca di lavoro interessate a una carriera in questo settore hanno quindi un'opportunità interessante.

Ma come orientarsi? E soprattutto, come fare la differenza? In questa sezione, forniamo alcuni consigli che dovrebbero aiutarli a muovere i primi passi verso le professioni digitali. Questi elementi possono essere utili anche ai centri di formazione e orientamento che desiderano aiutare i loro discenti a orientarsi nelle professioni digitali.

Prima di poter lavorare nel settore digitale, è spesso necessario tracciare un percorso attraverso tre tappe principali, eventualmente accompagnate da un professionista della formazione/orientamento/coaching:

- **Costruire un progetto professionale:**

  - Scoprire: Quali occupazioni e funzioni esistono? Questa professione fa per me? Quali aziende assumono e quali sono le condizioni di lavoro?

  - Comprendere le competenze digitali: quali sono le soft skills e le competenze attese?

  - La mia posizione: quali sono le mie competenze digitali? Qual è la mia posizione in DigComp, il riferimento europeo per le competenze digitali? Quali sono le mie competenze e i miei bisogni formativi per entrare nel mondo digitale?

  - Posizionarsi: Come posso valorizzare le mie esperienze professionali passate, anche se non sono direttamente collegate al digitale?

- **Lavorare sulle prospettive di occupazione nelle professioni digitali:**

  - Individuare le opportunità di occupazione nella mia area geografica, scoprire quali aziende sono potenzialmente alla ricerca di profili digitali junior;

  - Analizzare e vagliare le offerte di lavoro pubblicate: cosa si aspettano i datori di lavoro in termini di profili: qualifiche, competenze, soft skills, ecc. E, in cambio, cosa posso aspettarmi dal mercato del lavoro: tipi di funzioni, contratti, stipendi, responsabilità, ecc.

  - Identificare le procedure di assunzione dei datori di lavoro: quali sono le fasi di assunzione? Cosa devo inviare o dimostrare, che tipo di test di selezione vengono organizzati?

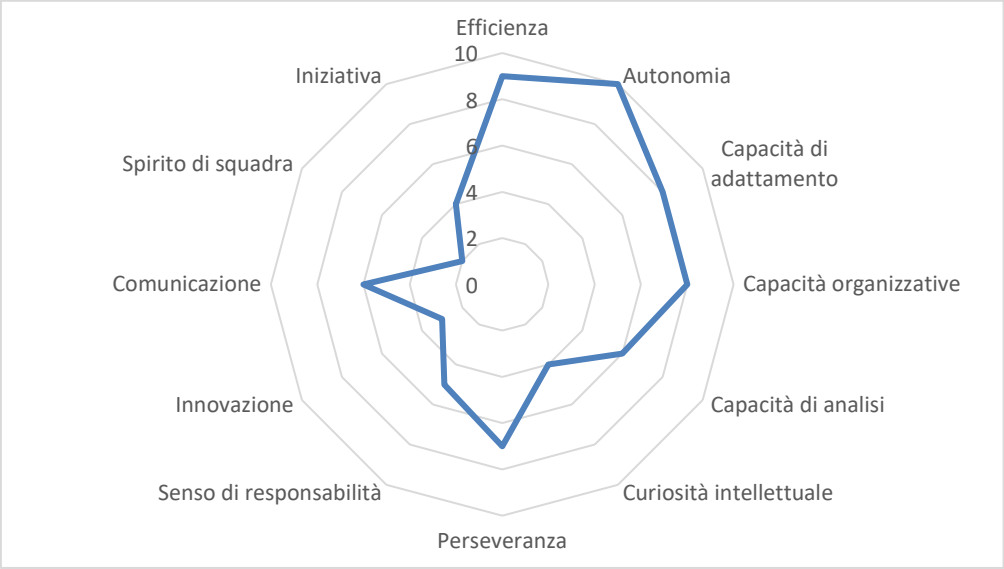
  - E, sulla base di tutto questo, capire cosa fare per adattarsi alla realtà del mercato del lavoro, identificare le possibili esigenze di formazione e potenziamento, ...

- **Adattarsi alle esigenze di competenze dei datori di lavoro**

In questo rapporto abbiamo sottolineato l'importanza delle soft skills nei programmi di formazione digitale. I datori di lavoro, in particolare quelli del settore digitale, ne sottolineano sempre di più l'importanza.

I partner del progetto TAACTIC hanno quindi intervistato i professionisti del settore su questo tema. I partecipanti al questionario hanno specificato, professione per professione, le soft skills o le competenze che ritengono più importanti. Alcune competenze sono state citate più spesso di altre dagli intervistati.

Le competenze che riguardano l'autonomia, la capacità di adattarsi a una situazione che può essere diversa da quella vista nella formazione e la preoccupazione per l'efficienza sono competenze che sono state particolarmente enfatizzate dai partecipanti al questionario.



Gli intervistati hanno anche evidenziato alcune “abilità”, "attitudini" professionali comuni a diverse professioni che i dipendenti devono possedere:

- Rispetto delle norme di **sicurezza**, compresa quella di cantiere, ove applicabile;
- il **saper fare** in presenza del cliente e dell'immagine dell'azienda;
- Il contatto umano, **l'atteggiamento commerciale**;
- L'**ascolto** del cliente, la capacità di individuare le esigenze;
- **Cura** del lavoro;
- Apertura e **accettazione delle critiche**.

7. Conclusioni

Molti studi, in diversi settori e in diversi Paesi, dimostrano che per molte professioni le competenze digitali sono necessarie oggi e lo saranno ancora di più domani.
Queste competenze sono e saranno sempre più trasversali a molte professioni. Ad esempio, l'uso di strumenti collaborativi in azienda continuerà a svilupparsi.

In sintesi, queste competenze

- provengono dal **core business** per le professioni dell'IT e delle telecomunicazioni
- sono **periferiche** per le professioni nuove o profondamente trasformate dalla tecnologia digitale, che richiedono un adattamento delle competenze;
- oppure sono **pervasive** per le professioni in cui gli strumenti digitali vengono utilizzati senza modificare la professione, ma costituiscono un supporto essenziale per l'attività.

Le esigenze di risorse umane dei datori di lavoro, che si prevede saranno sempre più importanti, potrebbero quindi, come effetto a catena, aprire opportunità di lavoro per tutti, soprattutto per gli adulti poco qualificati.
Ma le previsioni sull'occupazione hanno i loro limiti.

Non è sempre facile identificare le future esigenze dei datori di lavoro in termini di competenze, dati i cambiamenti demografici, tecnologici ed economici delle società.

Di conseguenza, i partner del progetto hanno voluto favorire un approccio più operativo e concreto. Per questo motivo, il prodotto n°4 di TAACTIC è ampliato da un lavoro specifico sul tema dell'**innovazione nei processi formativi**.

Il prodotto TAACTIC n°5 avrà quindi l'obiettivo di supportare gli operatori della formazione a costruire percorsi nuovi, innovativi e aggiornati nel settore digitale.
Per ciascuna delle 12 professioni digitali individuate dai partner vengono presentate risorse formative innovative e pertinenti, disponibili sul sito web pro(https://taactic.eu).

8. Allegati

1. Questionario per l'indagine sui professionisti del settore
2. Risultati del questionario

1. Questionario

Le occupazioni da analizzare

Tra le seguenti professioni, sceglietene una che conoscete bene e per la quale vorremmo la vostra opinione:

- Tecnico informatico
- Tecnico di riparazione di computer
- Sviluppatore web
- Designer web
- Community Manager
- Mediatore digitale
- Comunicatore web
- Installatore di connessioni FTTH (fibra a domicilio)
- Installatore di rete
- Tecnico/agente ERP
- Addetto ai dati/tecnico (base)
- Addetto all'assistenza tecnica e commerciale (Call center, Helpdesk...)

Competenze relative alla professione selezionata

Per la professione selezionata, classificare le seguenti competenze tecniche in ordine di importanza:

- *L'intervistato sceglie da un elenco a discesa una delle 12 professioni per le quali è richiesto il suo parere per identificare le competenze tecniche.*
- *L'intervistato stabilisce la priorità delle competenze tecniche più importanti per l'occupazione digitale.*
- *Le competenze tecniche sono quelle identificate dai partner nelle descrizioni delle professioni redatte in precedenza dai partner del progetto.*

Per la professione selezionata, classificate le seguenti soft skills in ordine di importanza:

Soft Skills	Non è affatto importante	Poco importante	Neutro	Importante	Molto importante
Capacità analitiche *Analizzo i problemi per trovare soluzioni*					
Spirito di squadra *Uno per tutti, tutti per uno!*					
Perseveranza *Mi sforzo di portare a termine il mio lavoro*					
Adattabilità *Mi sto sintonizzando*					
Autonomia *Sono io a comandare*					
Capacità organizzative *Pianifico, preparo e organizzo il mio lavoro per rispettare le scadenze.*					
Iniziativa *Oso essere proattivo*					
Comunicazione *Messaggio ricevuto! Trasmettitore ok Ricevitore ok*					
L'innovazione *Risolvo i problemi in modo originale ed efficace*					
Senso di responsabilità *Mi assumo la responsabilità delle conseguenze delle decisioni relative alle mie mansioni*					
Curiosità intellettuale *Sono intellettualmente curioso della mia professione.*					
Efficienza *Raggiungo i miei obiettivi in tempo con i mezzi a disposizione*					

Innovazioni desiderate nella formazione

Per la professione da lei scelta, ritiene che i contenuti dei corsi di formazione per accedervi dovrebbero essere, in futuro, :

Contenuto della formazione	Non necessariamente	In parte	Neutro	Abbastanza	Molto
Più vicini alle esigenze delle aziende					
Comune a più professioni					

Per la professione da lei scelta, ritiene che le modalità di formazione per accedervi dovrebbero essere, in futuro, le seguenti:

Modalità di formazione	Non necessariamente	In parte	Neutro	Abbastanza	Molto
Apprendimento online					
Formazione sul posto di lavoro					
Formazione tra pari					

Per la professione da lei scelta, ritiene che la durata della formazione per accedervi dovrebbe essere in futuro:

Durata dei corsi di formazione	Non necessariamente	In parte	Neutro	Abbastanza	Molto
Corsi più brevi					
Formazione più regolare					

Nella sua professione, in quali altri settori le organizzazioni di formazione dovrebbero innovare in futuro? (Domanda aperta)

Esigenze future dei datori di lavoro in termini di competenze

Per le professioni che richiedono competenze digitali, quanti dipendenti pensate di assumere nel 2022?

o No
o Da 1 a 3
o Più di 3
o Non lo so

Per quali professioni che richiedono competenze digitali prevedete di effettuare assunzioni nel 2022? (Domanda aperta)

Per quanto riguarda le professioni che richiedono competenze digitali, pensa che le assunzioni saranno difficili?

- Si
- No
- Non lo so

Quali sono le competenze specifiche per questa/queste professioni? (Domanda aperta)

A quale livello di qualifica assumete per queste professioni?

- Livello 1: conoscenze generali di base
- Livello 2: conoscenza di base dei fatti in un settore di lavoro o di studio
- Livello 3: conoscenza di fatti, principi, processi e concetti generali in un settore di lavoro o di studio
- Livello 4: conoscenze fattuali e teoriche in contesti generali in un settore di lavoro o di studio
- Livello 5: conoscenza dettagliata, specializzata, fattuale e teorica in un ambito di lavoro o di studio, e consapevolezza dei limiti di tale conoscenza
- Livello 6: conoscenze avanzate in un ambito di lavoro o di studio che richiedono una comprensione critica di teorie e principi

- Livello 7: conoscenze altamente specializzate, alcune delle quali sono all'avanguardia in un campo di lavoro o di studio, alla base di un pensiero o di una ricerca originali; conoscenza critica delle conoscenze in un campo e all'interfaccia di più campi
- Livello 8: conoscenze che si collocano alla frontiera più avanzata di un campo di lavoro o di studio e all'interfaccia di più campi.

Per quanto riguarda le professioni che richiedono competenze digitali, per le quali si sta pensando di effettuare assunzioni, l'accesso alla posizione sarà possibile utilizzando?

- Formazione iniziale
- Formazione permanente
- Entrambi

Secondo lei, queste professioni che richiedono competenze digitali sono accessibili alle persone in cerca di lavoro poco qualificate o lontane dal mondo del lavoro?

- Sì
- No
- Non so

Identificazione del rispondente (azienda o ente di formazione)

Gamma di dimensioni della struttura

- 0 dipendenti (nessun dipendente al 31/12)
- 1 o 2 dipendenti
- Da 3 a 5 dipendenti
- Da 6 a 19 dipendenti
- Da 20 a 49 dipendenti
- Più di 50 dipendenti

Codice NACE:
Titolo della professione/funzione attuale:

2. Risultati dei questionari

Intervistati	*Categoria*		TOTALE	Dimensione Ente						TOT.
	Professionisti	*Formatori*		0 dipendenti	1 o 2 dipendenti	3 – 5 dipendenti	6 – 19 dipendenti	20 – 49 dipendenti	Più di 50 dipendenti	
	64	36	100	19	12	9	21	20	19	100
AID	10	6	16	1	2	3	5	5	0	16
EVT	8	3	11	3			1	2	5	11
ESPLAI	14	9	23	2	3	1	5	6	6	23
AID FORMATION	13	2	15	4	3	0	3	3	2	15
AGFE	9	11	20	4	2	2	4	3	5	20
SENSCOP	10	5	15	5	2	3	3	1	1	15
Obiettivo	*70%*	*30%*		*19%*	*12%*	*9%*	*21%*	*20%*	*19%*	*100%*
Realizzati	*64%*	*36%*								

Le posizione anializzate

Nessuna risposta per l'occupazione di "addetto alla raccolta ordini / supporto logistico".

Quantità	Tecnico informativo	Riparatore di computer	Sviluppatore Web	Web designer	Community Manager	Mediatore digitale	Web communicator	Installatore di connessioni FFTH	Installatore di rete	Tecnico agente ERP	Addetto tecnico database	Addetto al supporto tecnico e commerciale	TOTALE
Intervistati	**12**	**10**	**8**	**15**	**3**	**17**	**10**	**7**	**11**	**6**	**11**	**10**	**120**
Obiettivo	**10**	**10**	**10**	**10**	**10**	**10**	**10**	**10**	**10**	**10**	**10**	**10**	**120**
AID	0	0	6	6	0	4	0	0	0	0	0	0	16
EVT	10	10									11		31
ESPLAI	0	0	1	1	0	12	0	0	0	0	0	9	23
AID FORMATION	0	0	0	7	0	0	0	0	8	0	0	0	15
AGFE	2		1	1	3	1		7	3	1		1	20
SENSCOP							10			5			15

Innovazioni desiderate nei futuri programmi di formazione

Il contenuto della formazione per l'accesso alle professioni

Quantità	**Più vicini alle esigenze delle aziende**					TOTALE
	Non necessariamente	Un pò	Neutro	Abbastanza	Molto	
	4	8	16	55	37	120
	3%	*7%*	*13%*	*46%*	*31%*	*100%*
AID	2	1	1	8	4	16
EVT	0	2	5	15	9	31
ESPLAI	1	2	3	9	8	23
AID FORMATION	0	2	1	10	2	15
AGFE	1	1	4	5	9	20
SENSCOP			2	8	5	15

Quantità	Comune a diverse professioni					TOTALE
	Non necessariamente	Un pò	Neutro	Abbastanza	Molto	
	7	17	45	31	20	120
	6%	*14%*	*38%*	*26%*	*17%*	*100%*
AID	1	1	3	9	2	16
EVT	0	3	11	11	6	31
ESPLAI	1	9	12	1	0	23
AID FORMATION	1	3	4	5	2	15
AGFE	2	1	6	2	9	20
SENSCOP	2		9	3	1	15

Modalità di formazione per l'accesso alla professione

Quantità	Formazione online					TOTALE
	Non necessariamente	Un pò	Neutro	Abbastanza	Molto	
	22	13	33	29	23	120
	18%	*11%*	*28%*	*24%*	*19%*	*100%*
AID	6	0	8	0	2	16
EVT	3	7	7	10	4	31
ESPLAI	0	0	0	12	11	23
AID FORMATION	3	2	4	5	1	15
AGFE	9	2	5	1	3	20
SENSCOP	1	2	9	1	2	15

Quantità	**Formazione sul lavoro**					TOTALE
	Non necessariamente	Un pò	Neutro	Abbastanza	Molto	
	2	3	14	43	58	120
	2%	*3%*	*12%*	*36%*	*48%*	*100%*
AID	1	0	1	5	9	16
EVT	1	1	5	13	11	31
ESPLAI	0	1	3	9	10	23
AID FORMATION	0	1	3	5	6	15
AGFE				3	17	20
SENSCOP			2	8	5	15

Quantità	Formazione tra pari					TOTALE
	Non necessariamente	Un pò	Neutro	Abbastanza	Molto	
	2	8	33	46	31	120
	2%	*7%*	*28%*	*38%*	*26%*	*100%*
AID	0	0	6	5	5	16
EVT	1	5	5	14	6	31
ESPLAI	0	2	7	9	5	23
AID FORMATION	0	1	3	5	6	15
AGFE	1		6	5	8	20
SENSCOP			6	8	1	15

Durata della formazione per accedere alla professione

Quantità	Più breve					TOTALE
	Non necessariamente	Un pò	Neutro	Abbastanza	Molto	
	17	20	47	25	10	119
	14%	*17%*	*39%*	*21%*	*8%*	*100%*
AID	4	1	6	4	1	16
EVT	0	7	10	13	1	31
ESPLAI	2	9	11	1	0	23
AID FORMATION	2	0	6	5	1	14
AGFE	5	3	4	1	7	20
SENSCOP	4		10	1		15

Quantità						
	Più regolare					TOTALE
	Non necessariamente	Un pò	Neutro	Abbastanza	Molto	
	2	3	32	59	24	120
	2%	*3%*	*27%*	*49%*	*20%*	*100%*
AID	0	0	5	8	3	16
EVT		1	1	16	13	31
ESPLAI	0	1	9	10	3	23
AID FORMATION	0	1	3	9	2	15
AGFE	2		7	10	1	20
SENSCOP			7	6	2	15

Prospettive occupazionali nelle professioni digitali

Assunzioni nel 2022

Quantità	No	Da 1 a 3	Più di 3	Non lo so	Sono un libero professionista e lavoro da solo	TOTALE
	28	17	8	28	14	95
	29%	*18%*	*8%*	*29%*	*15%*	*100%*
AID	2	6	0	7	1	16
EVT	17	3	0	9	2	31
ESPLAI	0	0	0	0	0	0
AID FORMATION	3		1	7	2	13
AGFE	2	4	6	2	6	20
SENSCOP	4	4	1	3	3	15

10. Difficoltà di reclutamento

Quantità

	Si	No	Non lo so	TOTALE
	45	24	28	97
	46%	*25%*	*29%*	*100%*
AID	1	2	13	16
EVT	11	14	6	31
ESPLAI	0	0	0	0
AID FORMATION	14	0	1	15
AGFE	13	5	2	20
SENSCOP	6	3	6	15

Livelli di qualifica

Quantità	Livello 1	Livello 2	Livello 3	Livello 4	Livello 5	Livello 6	Livello 7	Livello 8	TOTALE
	3	4	11	10	10	8	6	3	55
	5%	*7%*	*20%*	*18%*	*18%*	*15%*	*11%*	*5%*	*100%*
AID	0	0	1	1	2	2	1	0	7
EVT	0	1	7	3	4	4	4	3	26
ESPLAI	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AID FORMATION	0	0	0	1	1	0	0	0	2
AGFE	3	3	3	5	3	2	1		20
SENSCOP									0

Accesso alle postazioni

Quantità	Formazione iniziale	Formazione continua	Tutti	Esperienza professionale	TOTALE
	1	7	42	23	73
	1%	*10%*	*58%*	*32%*	*100%*
AID	0	0	2	2	4
EVT	0	5	18	8	31
ESPLAI	0	0	0	0	0
AID FORMATION	0	0	2	1	3
AGFE		2	13	5	20
SENSCOP	1		7	7	15

Soft skills

Efficienza	9
Autonomia	10
Capacità di adattamento	8
Capacità organizzative	8
Capacità di analisi	6
Curiosità intellettuale	4
Perseveranza	7
Senso di responsabilità	5
Innovazione	3
Comunicazione	6
Spirito di squadra	2
Capacità di analisi	2
Iniziativa	4