



Cosa richiede il mercato del lavoro in termini di competenze informatiche di base

*Rita Bencivenga**

Coordinamento gruppo di lavoro su Over50 e ICT Network ENLL

3 Ottobre 2012

Abbiamo intervistato due operatrici che lavorano presso la sede del coordinamento dei sette "Centri per l'Impiego (CpI) della Provincia di Genova. I CPI costituiscono il livello provinciale dell'erogazione dei servizi per l'impiego. Spetta ai CPI svolgere le funzioni relative a:

- procedure di collocamento;
- politiche attive del lavoro;
- creazione di nuova impresa;
- inserimento lavorativo;
- orientamento professionale;
- informazione per l'incontro tra domanda e offerta

Nelle pagine che seguono riporteremo quanto è emerso dalle interviste, dopo aver riordinato il contenuto delle risposte per temi.

Fra le sue attività il CpI offre anche il "Servizio Formazione professionale e istruzione" che cura la programmazione di tutti i percorsi di formazione professionale per disoccupati, occupati, formazione aziendale, fasce deboli, ecc.

Quindi, oltre ad avere informazioni sulle offerte di lavoro e sulla popolazione attiva nella ricerca di un lavoro o di percorsi di ulteriore professionalizzazione, la Provincia fornisce anche percorsi di formazione e aggiornamento. Ciò avviene, dopo un colloquio con un orientatore, tramite l'erogazione di voucher spendibili presso enti convenzionati o sul mercato libero della formazione, laddove fra i corsi offerti dalla Provincia non sia identificabile il percorso che interessa alla persona specifica. I corsi di informatica offerti nel catalogo, che è disponibile online, sono moltissimi. Ci sono corsi per chi non ha alcuna conoscenza, che vengono scelti da chi si iscrive per la prima volta al servizio, o da persone che pur avendo già lavorato possono non aver avuto alcun contatto con un computer sul posto di lavoro: ad esempio persone che hanno ricoperto ruoli di vendita in abbigliamento anche in boutique o addirittura come proprietari o gestori del negozio, oppure segretarie di piccola e micro impresa che fino a 10 anni fa potevano tranquillamente lavorare con fax e carta.

Invece chi in passato lavorava o lavora ma è in cassa integrazione, ha in genere una conoscenza di base dell'informatica.

Al servizio si rivolgono anche persone occupate che desiderano seguire dei corsi di formazione. Negli ultimi anni, in conseguenza della crisi economica, è aumentato molto il

numero di persone cassintegrate, innalzando così l'età media di chi richiede corsi di formazione.

Competenze richieste dalle aziende

Le aziende si rivolgono all'ente pubblico per richieste livelli medi e medio bassi, in quanto i canali per impiegare i livelli superiori sono diversi. In merito alle competenze informatiche, pertanto, al CpI arrivano richieste che possono prevedere una competenza nell'uso del computer, ma non richieste di personale altamente specializzato nel settore. Possono arrivare richieste di programmatori specializzati, ma in genere l'azienda prima vaglia prima i propri canali.

Le competenze informatiche che vengono richieste sono relative al pacchetto Office. Pochissime aziende chiedono la competenza nell'uso dei Mac. Come logiciels vengono richiesti soprattutto Word ed Excel, ad un buon livello, anche per lavori di impiegato o receptionist. Per chi lavora nel settore contabile, invece, dal momento che esistono molti software specializzati, diversi l'uno dall'altro, all'azienda basta che la persona ne conosca uno o due, in quanto il processo di apprendimento del software usato dalla ditta sarà rapido, per chi conosce la materia.

Altre competenze di base sono l'uso di posta elettronica e Internet.

Oltre a ciò viene chiesta la capacità di aggiornare siti Internet, per i siti web commerciali : occorre avere piccole competenze di fotoritocco, saper modificare la dimensione dell'immagine, sapere che esistono formati più o meno pesanti, sapere fare l'aggiornamento di contenuti online, quindi sapere come scrivere un testo per il web. Queste richieste sono motivate dal fatto che l'azienda si fa fare il sito da una ditta ma poi deve fornire il contenuto in formato utilizzabile. Conoscenze di base del programma Photoshop vengono richieste anche a figure trasversali, non solo ai grafici : alle persone che svolgono attività di segreteria si richiedono solo competenze di base per il fotoritocco es. ritoccare foto del prodotto da caricare sul sitoweb dell'azienda.

L'ECDL fa parte delle richieste di molti enti pubblici e fa punteggio nei concorsi pubblici. Viene utilizzata per le richieste di personale a tempo determinato presso enti pubblici dette chiamate art. 16 e ha sostituito una vecchia qualifica conosciuta come "operatore videoterminalista". Oggi quando viene richiesto l'uso del pc per inserimento dati o mansioni similari, il requisito richiesto è l'ECDL.

L'ECDL nel mondo privato non viene richiesta, all'azienda interessa che la persona sappia cosa fare. Infatti in molti colloqui viene richiesta anche una piccola prova tecnica in cui viene richiesto di usare un programma per realizzare tabelle o calcoli. Se la persona dimostra di essere capace, che abbia o no l'ECDL all'azienda non importa.

Conoscenza del computer da parte di persone adulte

Nella fascia più alta di età ci sono più persone che non utilizzano il computer rispetto alle fasce più giovani, ma tendenzialmente sono persone che hanno un livello di istruzione basso, la licenza media.

Chi ha il diploma di scuola media superiore usa poco il computer, principalmente usa la posta elettronica, Internet e Word, mentre Excel è poco usato, al massimo per usare tabelle con semplici dati non numerici (nomi, indirizzi, etc.) quindi con una funzione che potrebbe svolgere Word. Invece le ditte usano moltissimo Excel e richiedono una competenza più elevata.

Corsi di aggiornamento e corsi per ottenere una qualifica professionale

Il servizio di orientamento della Provincia eroga voucher che permettono di frequentare corsi di aggiornamento, sia a persone disoccupate che a persone in chômage partiel, sia a occupati. Che tipo di offerta viene data nel catalogo corsi, su argomenti collegabili all'uso del computer? I corsi di informatica di base sono i corsi che nel catalogo hanno più scuole che li offrono, e organizzano più edizioni di ogni corso ogni anno.

Fra gli argomenti troviamo : grafica, fotografia digitale, programmatore Java, Office, assemblaggio e montaggio, progettare un sito Web, sistemi di programmazione, MySequel per i database, programmazione reti.

Sono corsi da 30, 60, 90 ore e hanno caratteristiche di aggiornamento. Si accede dopo un colloquio con un nostro orientatore che fa una valutazione del profilo professionale e per il miglioramento professionale si consiglia l'iscrizione a un corso.

I corsi di qualifica professionale, invece, durano 600 ore. Questi corsi, o sono mirati a formare figure specializzate in qualche uso del computer o hanno comunque sempre una parte dedicata all'informatica. Sono corsi finanziati dal Fondo Sociale Europeo, l'elenco viene pubblicato una volta all'anno, e la persona si iscrive direttamente all'Ente, fa una selezione e poi partecipa al corso.

Social network

Ricerca di lavoro : durante i colloqui le persone, in qualsiasi fascia di età, non ne parlano, non vengono utilizzati per la ricerca di lavoro. Magari le persone hanno un profilo Facebook ma non pensano di collegare questa cosa alla richiesta di lavoro. Inoltre non si rendono conto che potrebbe essere necessario "pulire" il proprio profilo. Facebook, nato per la vita privata, sta diventando un mix fra vita privata e pubblica. Le ditte verificano i profili e traggono conseguenze, magari anche indebite, da ciò che trovano. LinkedIn viene segnalato da quadri, responsabili commerciali, responsabili ufficio acquisti. Purtroppo, con la crisi, sta diventando più frequente fare colloqui anche a questo tipo di figure professionali che un tempo non arrivavano ai uffici della Provincia.

Offerta di formazione : i social network sono comunque già presenti in alcuni dei corsi offerti. Nei corsi di marketing , nella sezione sulla comunicazione, si accenna ad argomenti quali : la comunicazione web, l'uso di Internet come fattore strategico, come valutare il sito di un competitor, il concetto di Community, come fare le promozioni online.

Di fatto, però, le funzionarie ammettono che anche gli operatori che lavorano nei Cpl sono lontani dal mondo dei social network.

Richieste (non ufficiali) in base al sesso della persona

Le richieste non possono discriminare in base al sesso, tuttavia quando le aziende cercano un impiegato che possa avere delle competenze informatiche pensano a figure maschili. Le piccole medie imprese non hanno nel loro organico un tecnico informatico che lavora in pianta stabile, quindi hanno bisogno di una persona che abbia competenze su vari settori, anche se non necessariamente di alto livello. Di fatto sono quasi sempre uomini, che sanno installare un nuovo software, se la stampante si blocca sanno aprirla e risolvere il problema. Nella piccola impresa tutti fanno un po' di tutto, non c'è chi fa solo contabilità o solo preventivi, e chi sistema i computer. Quindi non si richiede qualcuno che conosca i programmi e l'hardware alla perfezione, si preferisce una persona che sia duttile, che sappia

porsi delle domande e trovare soluzioni, anche se non ha una preparazione approfondita, in quanto deve poter risolvere problemi legati al computer e agli altri oggetti a lui collegati. Un approccio da risolutore di problemi e che non si spaventa di nuove alle nuove tecnologie. In questo i più giovani sono certamente più facilitati delle persone più adulte. L'azienda immagina che chi ha queste competenze sia un uomo e, di fatto, non viene smentita.

Anche i candidati al lavoro di sistemista sono quasi sempre ragazzi, così come chi si iscrive alla scuola per perito informatico. Ci sono anche tante ragazze, naturalmente, ma le candidature arrivano più da ragazzi.

Le difficoltà della fascia di età adulta

Per la fascia di età più alta ci sono sicuramente più difficoltà, soprattutto in due casi : chi ha lavorato molti anni nella stessa piccola azienda, ad esempio in uno studio medico, o per una ditta in cui faceva preventivi e fatture, e che spesso ha lavorato con il cartaceo, con il fax ; chi rientra nel mondo del lavoro dopo un periodo di assenza, cosa tipica di donne che hanno smesso di lavorare alla nascita dei figli. Queste persone devono comprendere che chi, a 45 anni, desidera ampliare le proprie conoscenze e seguire un corso per apprendere l'uso di logiciels come Excel e Word non aumenta la propria appetibilità in maniera sostanziale, ma si allinea a competenze che per l'azienda costituiscono un livello base.

Un altro problema che queste persone devono affrontare è il cambiamento nella ricerca di lavoro. Oggi consultare i giornali non è più sufficiente, le richieste di lavoro viaggiano principalmente via Internet. Le persone devono imparare a conoscere i vari siti su cui inserire il proprio curriculum e come gestire la ricerca di lavoro online. Il servizio di orientamento oltre a fornire informazioni rispetto ai servizi della Provincia fa una verifica degli strumenti che la persona ha utilizzato ad oggi per la ricerca di lavoro e li integra con altri strumenti che le permettono di ampliare la gamma di servizi cui attingere per la ricerca di un lavoro.

Differenze fra donne e uomini

Nei colloqui fatti alle donne non emerge una percezione di inferiorità nell'uso del computer rispetto alle competenze degli uomini, o perlomeno questo discorso non emerge. Sia nelle donne che negli uomini esiste una consapevolezza di inadeguatezza da parte di chi ha lavorato tanti anni con il cartaceo e segnala di non sentirsi adeguata o adeguato a gestire un archivio su computer.

La consapevolezza che si deve saper usare il computer esiste, sia per le donne che per gli uomini. Esiste una resistenza generale, perché le persone sentono la difficoltà di dover acquisire un nuovo linguaggio. Ciò anche nei confronti dell'uso dei siti web in cui inserire le proprie richieste di lavoro, compilare il curriculum online.

Attività specifiche per le donne

Per le donne la Provincia organizza dei corsi specifici per il reinserimento lavorativo. Ogni anno viene identificato un target di difficoltà, nel 2012 il focus è su donne che hanno un curriculum che in passato avrebbe permesso loro di trovare un lavoro, ma oggi non riescono a reinserirsi. Quindi viene loro offerto un modulo formativo che affronta come si cerca un lavoro oggi, quali strumenti utilizzare, come usare i siti web per la ricerca di lavoro, le si informa su quali sono i corsi di formazione ma anche le esperienze di tirocinio. Infatti, se una donna da dieci anni è fuori dal mercato o ha una competenza che non è più spendibile, oltre a una formazione professionalizzante sarà necessario fare una esperienza pratica.

* intervista relativa a una tesi di dottorato. Université Paris X, Nanterre. Dicembre 2012

Il Network Europeo : "E-NLL - Non è mai tardi per imparare! Promuovere opportunità di apprendimento per persone in età avanzata " è un network europeo composto di 26 partner provenienti da 14 paesi europei, che ha lo scopo di avviare il dibattito tra le parti interessate, sul tema dell'apprendimento in età avanzata. La rete si concentra sulla popolazione over 50 e le sue esigenze di apprendimento particolari. Esso mira ad aiutare tutti i soggetti interessati (comuni, comunità locali, istituti di formazione, ONG, parti sociali, organizzazioni di anziani, ecc) a costruire modelli per l'inclusione delle persone anziane in percorsi di apprendimento permanente attraverso l'offerta di modelli per l'apprendimento, la mobilità e il volontariato.

"E-NLL - Never Late to Learn! Promoting Opportunities for Learning in Later Life" "è un network multilaterale GRUNDTVIG, sostenuto dalla Commissione Europea (504632-LLP-1-2009-1-BG-GRUNDTVIG-GNW)



Disclaimer

Questo progetto è stato finanziato con il supporto della Commissione Europea. Questa pubblicazione riflette solamente il punto di vista dell'autore e la Commissione non può essere ritenuta responsabile dell'uso che può essere fatto delle informazioni in essa contenute.