



CAPITOLO TERZO

IL CONTESTO PRODUTTIVO

INDICE DEL CAPITOLO 3

IL CONTESTO PRODUTTIVO	264
PRESENTAZIONE.....	264
SCENARIO	266
LE IMPRESE E LE TECNOLOGIE	267
GLI INVESTIMENTI.....	267
I SETTORI DI MAGGIORE APPLICAZIONE. SETTORI PIÙ E MENO RICETTIVI.....	268
LA P.A. SOGGETTO PROPULSORE.....	269
REGIONI IN E REGIONI OUT.....	270
LE AREE E I PRODOTTI DELL'INNOVAZIONE TECNOLOGICA.....	270
LE DISABILITÀ E PRODOTTI INFORMATICI.....	272
DIMENSIONE DEL FENOMENO	275
LE IMPRESE ITALIANE E LA QUOTA DI RISERVA.....	276
IL MERCATO ITALIANO DELL'INFORMATION TECHNOLOGY.....	282
RILEVAZIONI E CASI	286
I DISABILI E LE IMPRESE	287
ICT E MERCATO DEL LAVORO.....	287
FIGURE PROFESSIONALI E COMPETENZE.....	287
I FABBISOGNI FORMATIVI.....	289
GLI ATTORI SOCIALI COINVOLTI IN INIZIATIVE VOLTE ALL'INTEGRAZIONE.....	291

IL CONTESTO PRODUTTIVO

Presentazione

L'indagine contenuta in questo rapporto è stata realizzata con l'obiettivo di tracciare un'immagine plausibile sul futuro del rapporto tra disabili e tecnologie nelle organizzazioni produttive in Italia, con riferimento all'arco temporale 2004 al 2006.

La credibilità del rapporto previsionale è direttamente legata alla rigorosità del metodo adottato per la sua realizzazione.

Per questo progetto, la costruzione dello scenario futuro è avvenuta con l'ausilio di una variante del metodo **Delphi**, che implica l'individuazione di una molteplicità di item previsionali, discriminati secondo criteri di plausibilità e probabilità soggettiva.

L'essenza del procedimento consiste nel dedurre, dalla consultazione di un gruppo di esperti, una "previsione comune" che sia degna di fiducia. Il futuro, di per sé multiplo ed incerto, viene a dipendere dal grado di conoscenza e capacità previsionale degli esperti e dalla sintesi delle loro esperienze, piuttosto che dai dati empirici.

La doppia forma di consultazione (prima libera e riflessiva, poi analitica e basata sul meccanismo della scelta secca fra il sì e il no), l'anonimato reciproco degli esperti (che evita sia le contrapposizioni pregiudiziali, sia un assenso fondato più sul rispetto dell'autorevolezza che su una verifica puntuale), la selezione severa delle previsioni accettabili (che

porta a scartare tutte le frasi in cui non si raggiunge il consenso di almeno due terzi degli esperti) costituiscono l'insieme degli accorgimenti metodologici utilizzati a garanzia dell'affidabilità del quadro risultante.

La scelta di proporre in questa sede delle affermazioni assertive, in luogo di formule ipotetiche, non deve tuttavia trarre in inganno: l'intento della ricerca non è quello di offrire certezze circa il verificarsi di accadimenti futuri. Si tratta piuttosto di una scelta stilistica, dettata dal desiderio di proporre degli utili spunti di riflessione sui possibili andamenti futuri, con l'obiettivo di aprire il dibattito politico e di fornire ulteriori strumenti al processo decisionale.

Il senso della costruzione degli scenari previsionali, e quindi anche del progetto "Il rapporto tra disabili e tecnologie nelle organizzazioni produttive", sta principalmente in questo: nell'indurre, con la forza del metodo scientifico, i protagonisti della vita sociale, della cultura, dell'economia e i decisori della sfera pubblica ad affrontare la fatica ed il rischio dell'anticipazione, per progettare con maggiore consapevolezza le scelte del futuro.

IL CONTESTO PRODUTTIVO

SCENARIO

LE IMPRESE E LE TECNOLOGIE

Gli investimenti

In Europa e in Italia nel triennio 2004 - 2006, i maggiori investimenti si concentreranno nei settori dell'istruzione, anche primaria, e della Pubblica Amministrazione.

In particolare, in Italia, gli investimenti nella P.A si concentreranno sull'*e-government*. Tali investimenti permetteranno alle principali aree di servizio pubblico di garantire, nel prossimo triennio, una interconnessione informatica, una interoperabilità, una cooperazione applicativa ed un'interattività con i cittadini e le imprese di livello adeguato. In questo senso la Carta d'Identità elettronica rappresenterà un simbolo di diffusione dell'Ict.

Si diffonderanno luoghi pubblici in cui ciascun cittadino potrà essere guidato all'uso dell'Ict (dal riconoscimento *on line*, ai servizi e alle transazioni con il settore pubblico, all'ingresso nei siti e portali utili, ecc.). Si investirà infatti, per la diversificazione delle reti di vendita, consulenza e comunicazione col pubblico basate su tecnologie *web* e satellitari, per le aziende di servizi quali: banche, assicurazioni, *entertainment*, editoria, media e per gli enti pubblici.

Gli investimenti interesseranno poi i progetti di *legacy* tra gli applicativi Ict e *knowledge management*, anche se non coinvolgeranno le aziende di ogni tipo e categoria. L'atteggiamento del sistema economico italiano verso l'Ict, infatti, rimarrà sostanzialmente inalterato nel prossimo triennio: le imprese italiane continueranno ad essere consumatrici e non produttrici di nuove tecnologie con la

conseguenza che il posizionamento dell'Italia in ambito comunitario non migliorerà.

I maggiori investimenti si concentreranno inoltre nel perfezionamento e nell'ampliamento delle reti: tra i più rilevanti vi sarà quello delle telecomunicazioni a banda larga che coinvolgerà sia il pubblico sia il privato. Tuttavia l'Italia in questo settore manterrà una posizione di scarso privilegio in Europa.

Nel triennio inoltre si realizzerà una diffusione massiccia dell'informatica, sia nell'area del *business*, che dell'utilizzo privato: ciò nonostante l'Italia non raggiungerà una buona posizione per quanto riguarda l'uso dell'informatica.

I settori di maggiore applicazione. Settori più e meno ricettivi.

L'impatto della *e-economy* risulterà più rilevante nella maggior parte dei settori ad alta intensità di informazione (come i prodotti digitali, i servizi informativi e così via), all'interno dei quali si evidenzia lo sviluppo di nuovi modelli di business e l'aumento della concorrenza.

Al contrario, l'impatto sarà più graduale nei settori più tradizionali, dove i prodotti, i processi produttivi e le aziende risultano più consolidati ed efficienti.

Tuttavia anche in questi comparti la catena del valore subirà profondi cambiamenti, soprattutto nel *business-to-business*.

Nel nostro Paese, le aziende di servizi continueranno ad essere le più ricettive nell'applicazione delle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione;

Infatti, nel triennio 2004 - 2006 le innovazioni dell'Ict troveranno le maggiori applicazioni nel terziario avanzato e dell'alta tecnologia. Al

contrario, si registreranno ritardi nel settore manifatturiero e nell'artigianato.

La P.A. soggetto propulsore

Il fattore trainante più rilevante per lo sviluppo delle nuove tecnologie sarà rappresentato, nel prossimo triennio, dalla Pubblica Amministrazione. Infatti, la qualificazione della domanda pubblica costituirà uno dei più consistenti "volani", in ragione sia del volume di investimenti che promuove quale diretto fruitore, sia dell'acculturazione informatica che può provocare (sui 3,5 milioni di dipendenti e sull'intera collettività-utente).

Il triennio 2004- 2006 vedrà quindi la Pubblica Amministrazione fortemente impegnata a recuperare il tempo perduto nei processi di informatizzazione. Infatti, con l'avvio del programma nazionale di *e-government*, il comparto pubblico rappresenterà il settore trainante nell'applicazione delle nuove tecnologie.

Ciò sarà vero soprattutto per le zone obiettivo 1, dove l'*e-government* costituirà, il propulsore dell'innovazione, poiché la debole struttura produttiva di queste aree impedirà al mondo delle imprese di assicurare lo slancio verso la necessaria innovazione (si pensi alle modeste risorse destinate dal settore privato alla ricerca).

Questo processo richiederà risorse finanziarie sufficienti e chiaramente finalizzate. In questo senso il Comitato dei Ministri della Società dell'Informazione privilegerà principalmente i progetti di e-learning.

Regioni *in* e Regioni *out*

Le regioni di maggiore eccellenza nell'applicazione delle nuove tecnologie saranno: la Lombardia, l'Emilia Romagna e il Lazio., in particolare la zona di Roma e provincia rappresenterà un punto d'eccellenza.

In ragione del forte gap esistente tra nord e sud del Paese, il Meridione presenterà percentualmente (ma non in valore assoluto) un maggiore tasso di crescita innovativa.

Nel Centro-Sud invece la situazione si presenterà sicuramente più critica, anche per la carenza di infrastrutture (linee telematiche), con punte problematiche soprattutto in Lucania e il Molise.

Tuttavia le regioni del Centro e del Sud recupereranno il loro ritardo, pur mantenendo ancora un certo divario con le regioni del Nord. Emergerà infatti una consistente spinta al recupero da parte delle regioni del Sud, e in particolare di:

- Basilicata;
- Puglia;
- Sicilia;
- Abruzzo;
- Sardegna.

Le aree e i prodotti dell'innovazione tecnologica

Le nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione produrranno le maggiori innovazioni nell'organizzazione del lavoro (strutture flessibili in rete, assistenza remota, telelavoro, ecc.); nell'istruzione e nella formazione professionale e infine nell'informazione e nella comunicazione.

Tutti i settori dell'Ict saranno investiti da progressive innovazioni, sia di prodotto che di processo. L'innovazione infatti proseguirà, ma subirà opportuni ridimensionamenti rispetto alle richieste del mercato ed alla economicità e applicabilità dei prodotti proposti.

I settori produttivi maggiormente influenzati dalle nuove tecnologie saranno quelli legati alle biotecnologie che impatteranno positivamente sulla salute dell'uomo sotto il profilo diagnostico, terapeutico ed alimentare; quelli legati alle nanotecnologie e alle microtecnologie, grazie alle quali si svilupperanno una pluralità di applicazioni: nuovi mezzi diagnostici e terapeutici, nuove soluzioni relative alla sicurezza, alla affidabilità e alla riciclabilità, processi rispettosi dell'ambiente, risparmio energetico. Infine i settori dell'ICT correlate allo sviluppo dell'*ubiquitous computing*, che non si riferisce ad una specifica tecnologia quanto alla pervasività dei computer nella vita quotidiana e alla loro invisibilità dato che sono spesso incorporati in applicazioni e utensili, e si riferisce inoltre alla "terza ondata" di computer. (la prima era "un computer utilizzato da più persone", la seconda "un PC per ogni persona", mentre la terza è "più PC per ogni persona").

Le aree e i settori interessati, nel triennio 2004 - 2006, saranno:

- l'e-government;
- l'informazione;
- la comunicazione;
- la formazione;
- la scuola;
- l'università.

In particolare, le maggiori innovazioni tecnologiche riguarderanno:

- le applicazioni di Internet, in particolar modo quelle professionali;
- i progetti di *legacy* tra gli applicativi Ict che interesseranno però solo alcune tipologie di aziende;

- la diversificazione delle reti di vendita, consulenza e comunicazione col pubblico basate su tecnologie *web* e satellitari, per le aziende di servizi (banche, assicurazioni, *entertainment*, editoria, media) e per gli enti pubblici;
- lo sviluppo, attraverso lauree e master *on-line*, della formazione universitaria e dell'aggiornamento professionale continuo del corpo docente.

Le disabilità e prodotti informatici

I FATTORI DI INFLUENZA

I fattori della praticità e dell'applicabilità dei sistemi evoluti consentiranno l'utilizzo delle potenzialità residue di individui anche gravemente disabili (un esempio in questa direzione è l'esperienza realizzata con la Commissione Confindustriale "Sostegno dell'handicap tramite la tecnologia", che, a partire dal 1996, ha ampiamente dimostrato, con il progetto "Lucy: casa-ufficio intelligente", la possibilità di integrazione sociale e lavorativa dei portatori di deficit); L'evoluzione dei prodotti informatici indirizzati ai disabili sarà poco influenzata dai fattori di sviluppo sociale. Infatti, l'evoluzione dei prodotti informatici sarà influenzata da:

- il *business*, ovvero la legge della domanda e dell'offerta;
- gli sgravi fiscali alle aziende occupanti e alle famiglie con disabili;
- l'evoluzione tecnologica;
- gli incentivi.

L'elemento determinante per le strategie d'offerta dei fornitori Ict sarà rappresentato dall'entrata in vigore di norme vincolanti per il rispetto dei criteri di accessibilità nell'esecuzione delle forniture. Tali criteri saranno coerenti a livello Ue per dare un'adeguata dimensione alla richiesta del mercato e quindi all'offerta dei produttori.

In questa direzione, l'impatto normativo forzerà le Istituzioni pubbliche a perseguire criteri di usabilità dei prodotti informatici. Ciò riguarderà soprattutto la possibilità di utilizzo del WEB da parte delle persone con disabilità visive più o meno gravi fino alla cecità, che potranno "navigare" all'interno dei siti al pari delle persone normodotate.

In ogni caso le organizzazioni faciliteranno l'adozione di misure tese all'utilizzo delle risorse tecnologiche promuovendo la conoscenza di condizioni agevolative: gli incentivi – soprattutto fiscali – favoriranno la diffusione dell'Ict nelle imprese e tra i disabili, mentre non ne favoriranno la diffusione tra i lavoratori dipendenti e tra gli anziani.

L'EVOLUZIONE DEI PRODOTTI

Nel prossimo futuro il problema maggiore sarà quello di applicare, in favore dei disabili, i prodotti informatici e tecnologici esistenti, piuttosto che quello di proporre di nuovi.

La continua, costante e inarrestabile crescita della ricerca applicata al mondo dell'Ict permetterà lo sviluppo di applicazioni di alto livello a favore della disabilità: in particolare verranno trovate delle soluzioni molto interessanti sul tema della "accessibilità" per Internet.

Le maggiori innovazioni tecnologiche saranno indirizzate alle disabilità motorie e continueranno ad interessare i non vedenti o ipo vedenti mentre resteranno esclusi i disabili cognitivi.

In particolare, i prodotti per disabili dipenderanno fortemente dalle interfacce disponibili sui nuovi calcolatori, principalmente i non vedenti,

attraverso i diversi tipi di screen readers, potranno navigare su Internet e svolgere diversi compiti.

Vi saranno poi innovazioni nel settore della voce artificiale e del riconoscimento del parlato, dove si stanno facendo enormi progressi. In particolare si diffonderanno i portali vocali.

Per un mercato forse più ristretto, vi saranno inoltre dispositivi di controllo e di comando non più basati su tastiera ma sulla voce ed in alcuni casi, sul tatto.

Per quanto concerne le competenze e le conoscenze in campo Ict, la partita si giocherà soprattutto intorno all'*Open Source Software* (OSS), che aprirà prospettive interessanti anche a livello locale.

L'*Open Source Software* renderà infatti disponibile una massa finanziaria tale da facilitare lo sviluppo delle innovazioni e delle relative competenze. Consentirà inoltre di allineare la posizione del nostro Paese a quella di altri partner comunitari, quali Germania, Francia e Spagna. Decisivo in tal senso sarà il ruolo della Pubblica Amministrazione e della *moral suasion* che il Governo centrale e locale eserciterà nei confronti dei grandi protagonisti dell'Ict (ENEL, ENI, Municipalizzate, Istituti Previdenziali, Assicurazioni, ecc.).

IL CONTESTO PRODUTTIVO

DIMENSIONE DEL FENOMENO

Le imprese italiane e la quota di riserva

Per tutti i datori di lavoro, pubblici e privati, l'obbligo di assunzione di lavoratori disabili si determina calcolando il personale complessivamente occupato, effettuando alcune operazioni che intervengono sulla computabilità dei dipendenti. Per le imprese con oltre 15 dipendenti che risultino sottoposte agli obblighi di legge, detto computo determina una cosiddetta "quota di riserva", consistente nell'entità di lavoratori disabili che il datore di lavoro deve avere alle proprie dipendenze. Ad una scopertura di tale quota si corrisponde con assunzioni di persone iscritte agli elenchi unici, secondo le modalità previste dalla norma. Gli uffici competenti acquisiscono le informazioni necessarie dai datori di lavoro soprattutto tramite i Prospetti informativi e le richieste di avviamento, documenti che vengono loro inviati periodicamente. Si tratta di informazioni strategiche per una corretta definizione degli interventi di collocamento mirato, che consentono agli operatori una realistica valutazione delle dimensioni della domanda, funzionale alla predisposizione di percorsi di inserimento più coerenti ed efficaci, a vantaggio di entrambe le parti coinvolte.

I dati restituiti nel corso del monitoraggio Isfol 2002 dichiarano, per le 66 province che ne hanno fornito le cifre, meno di centomila posti a disposizione (pur non distinguendo tra questi l'effettiva scopertura) a fronte degli oltre cinquecentomila iscritti (tabella 21). L'area geografica che ne segnala il maggior numero è il Nord-ovest (41.850), il Centro dichiara, invece, la cifra più bassa (9.832). E' interessante notare che la fascia di imprese meno esposta è quella che dispone di 36-50 dipendenti, in tutte le ripartizioni italiane.

Tabella 21 – Quota di riserva riferita alle aziende sottoposte ad obbligo di legge. Per area geografica e per fascia dimensionale delle imprese (val. ass.)

	Da 15 a 35 dipendenti	Da 36 a 50 dipendenti	Oltre 50 dipendenti	Totale
Nord-ovest	5.869	3.725	32.256	41.850
Nord-est	5.505	2.900	23.596	32.001
Centro	2.444	1.062	6.326	9.832
Sud	3.080	2.250	7.015	12.345
Italia	16.898	9.937	69.193	96.028

Fonte: Monitoraggio SPI 2002. Servizi per il collocamento mirato dei disabili

Il confronto delle informazioni tra le due ultime rilevazioni Isfol annuali riguardano 46 province delle quali sono disponibili le informazioni per entrambi i periodi. Pur non costituendo un campione rappresentativo dell'intero scenario nazionale, pare opportuno riportare gli andamenti riferiti alle diverse dimensioni delle imprese perché introducono alcuni elementi di un certo interesse.

Tabella 22 – Quota di riserva. Confronto 2000 - 2002 nelle 46 province rispondenti ad entrambe le rilevazioni. Per fascia dimensionale (val. ass. e variazione %)

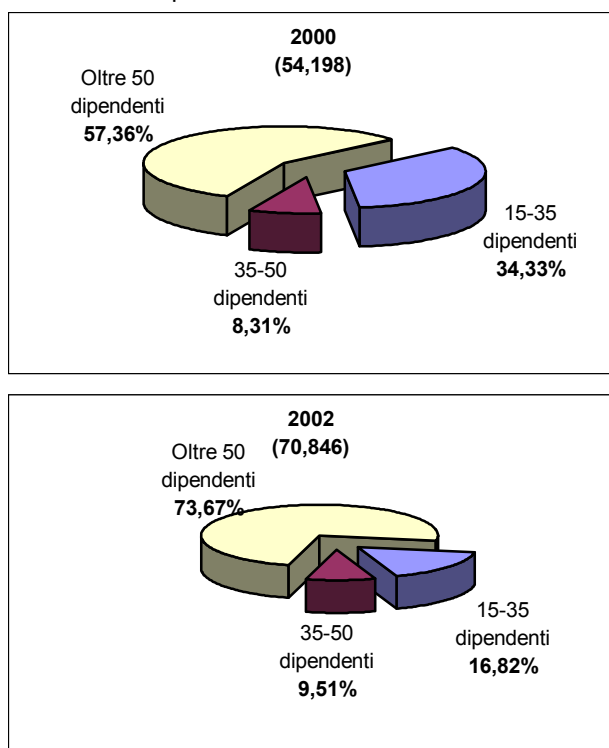
	2000	2002	Variazione	Variazione %
15-35 dipendenti	18.602	11.924	-6.678	-35,9%
35-50 dipendenti	4.517	6.748	2.231	49,4%
Oltre 50 dipendenti	31.079	52.174	21.095	67,9%
Totale 46 province	54.198	70.846	16.648	30,7%

Fonte: Monitoraggio SPI 2002 e SPI 2001. Servizi per il collocamento mirato dei disabili

Come è possibile verificare all'interno della tabella 22, nel corso degli ultimi due anni si assiste, per quanto riguarda i disabili, ad una consistente riduzione percentuale del numero dei posti occupabili nella fascia di 15-35 dipendenti, per la quale la Legge 68/99 introduce ex novo gli obblighi di inserimento di persone disabili proprio dal duemila. Per questa categoria di imprese si registra, infatti, un calo del 36% della quota di riserva, la quale si incrementa in maniera consistente nelle due altre categorie (+68% per le imprese di grandi dimensioni e +50% per quella intermedia). Il limitato bacino riconducibile alla categoria 36-50 dipendenti corrisponde nelle proporzioni al relativo

numero di imprese a livello nazionale (13.528 su 115.534 appartenenti alle tre fasce di interesse), rilevate nell'anno corrente in un'indagine Isfol – Area Mercato del Lavoro sulle Società di persone e di capitale. Ma se questo dato non rappresenta un elemento di novità, l'andamento dei restanti due insiemi desta in effetti qualche perplessità, muovendosi in controtendenza rispetto ad una riduzione consistente del numero di addetti riportata dai diversi dati nazionali riferiti all'occupazione nelle grandi imprese. Le differenti composizioni rilevate nel corso dei due monitoraggi sono riportate nel grafico 4, il quale visualizza efficacemente la crescita del valore percentuale attribuito alle imprese con oltre 50 dipendenti.

Grafico 4 - Ripartizione della quota di riserva per fascia dimensionale nelle 46 province rispondenti alle rilevazioni 2000 e 2002 (val.%)



Fonte: Monitoraggio SPI 2002 e SPI 2001. Servizi per il collocamento mirato dei disabili

Un ulteriore fattore esaminato riguarda i principali adempimenti amministrativi di cui si fanno carico gli uffici provinciali competenti a

beneficio dei datori di lavoro. Tali pratiche rappresentano un indicatore rilevante per comprendere la capacità di intercettare le esigenze del versante datoriale da parte dei servizi, fornendo risposte di carattere amministrativo ad enti chiamati ad ottemperare agli obblighi di legge. Contestualmente, la misurazione dei volumi di rilascio di certificazioni quali gli esoneri ed i certificati di ottemperanza consentono di verificare il livello di assimilazione della normativa da parte delle imprese.

I datori di lavoro privati e gli enti pubblici economici che, per le speciali condizioni della loro attività non possono occupare l'intera percentuale di persone presentano al servizio provinciale competente la domanda di esonero parziale dall'obbligo di assunzione. La domanda deve essere adeguatamente motivata in ordine alle speciali condizioni di attività che possono consentire l'esonero.

Ai fini della concessione dell'autorizzazione al datore di lavoro richiedente, i servizi competenti verificano la sussistenza di speciali condizioni. In presenza dei requisiti di legge, il servizio provinciale può autorizzare l'esonero parziale, concesso per un periodo di tempo determinato.

Tabella 23 – Rapporto tra n° di esoneri richiesti e n° di pratiche rilasciate.
Per area geografica. (Val. ass. e val. %)

Area geografica	Esoneri richiesti	Esoneri rilasciati	% rilasciate su richieste
Nord-ovest	748	554	74%
Nord-est	411	385	94%
Centro	287	195	68%
Sud	467	168	36%
Italia	1.913	1.302	68%

Fonte: Isfol, Monitoraggio SPI 2002. Servizi di collocamento mirato dei disabili

Il monitoraggio Isfol ha rilevato 1.913 richieste di esonero da parte dei datori di lavoro in tutta Italia, con la percentuale maggiore riferita al Nord-ovest, pari al 39%, seguita dalle regioni del Mezzogiorno con il 24,4% (tabella 23). Per ciò che riguarda il numero di pratiche

autorizzate dai servizi, l'area nord-occidentale mantiene il primato con il 42% delle autorizzazioni, con il Nord-est a ruota che copre il 30% del totale degli esoneri rilasciati. Da un confronto tra pratiche richieste ed autorizzate, spicca il rapporto quasi uno a uno del Nord-est, con il 94% dei risultati favorevoli alle imprese. Sul versante opposto si segnala la prestazione del Mezzogiorno, nel quale solo il 36% delle pratiche inoltrate dai datori di lavoro ha raggiunto un'autorizzazione da parte della provincia. Va ricordato, in questa sede, quanto illustrato in precedenza circa il ruolo prevalente ricoperto dagli uffici provinciali per il disbrigo delle pratiche amministrative. Per quanto riguarda l'attività in esame risultava che tale funzione veniva coperta per il 74,5% dalle province e solo per il 19,4% dai CPI. Nelle regioni del Centro Italia, inoltre, le province delegavano a soggetti esterni le attività legate agli esoneri nel 14,3% dei casi.

In attesa dell'emanazione del provvedimento di decisione in ordine alla domanda di esonero parziale, i datori di lavoro possono richiedere ai servizi provinciali il rilascio della certificazione di ottemperanza prevista dall'articolo 17 della legge 68/1999, da cui risulti la presentazione della domanda nonché il versamento del contributo previsto.

Non è solo questo, però, il caso in cui i servizi provinciali competenti sono chiamati a rilasciare – su richiesta del datore di lavoro interessato – i certificati di ottemperanza. L'art. 17 della L.68/1999 prevede che "Le imprese, sia pubbliche sia private, qualora partecipino a bandi per appalti pubblici o intrattengano rapporti convenzionali o di concessione con pubbliche amministrazioni, sono tenute a presentare preventivamente alle stesse la dichiarazione del legale rappresentante che attesti di essere in regola con le norme che disciplinano il diritto al lavoro dei disabili, nonché apposita certificazione rilasciata dagli uffici competenti dalla quale risulti l'ottemperanza alle norme della presente legge, pena l'esclusione."

Tabella 24 – Certificati di ottemperanza rilasciati alle imprese dai servizi competenti.
Per area geografica (val. ass. e val. %)

	Val. ass.	Val. %
Nord-ovest	6.170	27,1%
Nord-est	5.248	23,1%
Centro	3.928	17,3%
Sud	7.406	32,5%
Italia	22.752	100,0%

Fonte: Isfol, Monitoraggio SPI 2002. Servizi di collocamento mirato dei disabili

Il rilascio di tali certificati da parte degli uffici competenti raggiunge un totale nazionale di 22.752 attestati (tabella 24). La percentuale più elevata si registra nell'area del Sud Italia, con il 32,5% del totale, seguita dal Nord-ovest con il 27,1% e dal Nord-est con il 23,1%. Confrontando i valori assoluti relativi ai certificati di ottemperanza con quelli attinenti agli esoneri, appare evidente che tali attestati non sono finalizzati a testimoniare l'inoltro di una richiesta di esonero, mentre risulterebbe di conseguenza più rilevante l'uso strumentale alla partecipazione ad un appalto pubblico o all'ottenimento di una concessione fornita dalla pubblica amministrazione.

Il mercato italiano dell'Information Technology

Nel tentativo di descrivere la dimensione del fenomeno relativo a disabili, tecnologie e contesto produttivo, appare necessario rappresentare un quadro generale riferito al mercato italiano dell'Information Technology. Nei primi mesi del 2003 è stato presentato dal Formez il "Primo rapporto sull'innovazione tecnologica nelle regioni d'Italia"¹, nell'ambito del progetto denominato "Centri Regionali di Competenza sull'e-government e la Società dell'Informazione". I temi presenti nel volume descrivono alcuni aspetti significativi dell'attuazione dell'e-government, dello sviluppo della Società dell'Informazione, delle capacità di governo dell'Innovazione sul territorio. Di seguito ne vengono presentate alcune tabelle riepilogative, in grado di quantificare l'attuale situazione nazionale a favore dell'IT, e le principali conclusioni del progetto.

A seguire, vengono riportati alcuni dati tratti dalla relazione di Giancarlo Capitani, Amministratore Delegato NetConsulting, tenuta al Convegno di presentazione del Rapporto Assinform 2003.

¹ Alla pubblicazione hanno preso parte lo Staff Centrale del Formez, l'Ufficio E-Government Regioni ed Enti Locali del MIT, il Comitato Tecnico DIT-Regioni e tutti i Centri Regionali di Competenza. Il Rapporto è stato, poi, presentato dal DIT alla Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province Autonome che lo ha approvato e fatto proprio.

DIMENSIONE DEL FENOMENO 3

Tabella 25 - Andamento della spesa IT per Regione e Area geografica, 2000-2002
(valori in milioni di €)

Regione	2000	2001	Δ 2001/00	2002	Δ 2002/01
Lombardia	4.190,6	4.525,1	8,0%	4.550,5	0,6%
Piemonte	2.182,4	2.348,9	7,6%	2.252,5	-4,1%
Liguria	552,9	593,2	7,3%	547,2	-7,7%
Valle d'Aosta	60,1	64,9	7,9%	60,2	-7,1%
Nord Ovest	6.986,0	7.532,0	7,8%	7.410,4	-1,6%
Veneto	1.553,5	1.708,1	9,9%	1.730,3	1,3%
Trentino A. A.	413,2	438,6	6,1%	425,2	-3,1%
Friuli V.G.	415,2	456,5	9,9%	445,2	-2,5%
Emilia R.	1.547,1	1.671,6	8,0%	1.600,2	-4,3%
Nord Est	3.929,0	4.274,8	8,8%	4.200,9	-1,7%
Toscana	1.152,2	1.266,7	9,9%	1.245,1	-1,7%
Marche	450,9	461,6	2,4%	466,0	1,0%
Umbria	248,2	264,4	6,5%	263,3	-0,4%
Lazio	3.644,8	3.921,4	7,6%	3.806,7	-2,9%
Toscana	1.152,2	1.266,7	9,9%	1.245,1	-1,7%
Centro	5.496,0	5.914,1	7,6%	5.781,1	-2,3%
Campania	872,2	956,3	9,6%	910,1	-4,8%
Abruzzo	177,1	194,1	9,6%	185,9	-4,2%
Puglia	488,5	530,8	8,7%	514,7	-3,0%
Molise	47,5	48,6	2,4%	45,6	-6,2%
Basilicata	84,6	86,6	2,4%	80,6	-6,9%
Calabria	203,8	218,0	6,9%	209,2	-4,0%
Sicilia	500,9	550,7	9,9%	534,3	-3,0%
Sardegna	173,6	172,0	-0,9%	162,9	-5,3%
Sud e Isole	2.548,0	2.757,0	8,2%	2.643,4	-4,1%
Totale Italia	18.959,0	20.478,0	8,0%	20.035,8	-2,2%

Fonte: Assinform/NetConsulting 2003. Rapporto Assinform sul mercato dell'IT nelle Regioni italiane

Tabella 26 - Classifica delle Regioni italiane per quote di mercato, 2002 (valori in %)

Regione	Peso %
Lombardia	22,7%
Lazio	19,0%
Piemonte	11,2%
Veneto	8,6%
Emilia R.	8,0%
Toscana	6,2%
Campania	4,5%
Liguria	2,7%
Sicilia	2,7%
Puglia	2,6%
Marche	2,3%
Friuli V.G.	2,2%
Trentino A.A.	2,1%
Umbria	1,3%
Calabria	1,0%
Abruzzo	0,9%
Sardegna	0,8%
Basilicata	0,4%
Valle d'Aosta	0,3%
Molise	0,2%

Fonte: Assinform/NetConsulting 2003. Rapporto Assinform sul mercato dell'IT nelle Regioni italiane

Primo Rapporto sull'Innovazione nelle Regioni d'Italia**Conclusioni**

Il Rapporto sul mercato dell'IT nelle Regioni italiane ha permesso di tracciare una prima analisi dei mercati IT a livello regionale. Le principali conclusioni emerse sono le seguenti:

la Regione leader nella domanda di Information Technology è la Lombardia, seguita dal Lazio e dal Piemonte. L'area geografica che presenta la spesa più elevata è il Nord Ovest;

la Regione che ha evidenziato la migliore performance in termini di crescita nel triennio considerato (2000-2002) è il Veneto (+5,5% contro il +2,8% a livello nazionale), seguita dalla Lombardia e dalla Toscana. Le Regioni meno dinamiche sono state il Molise, la Basilicata e la Sardegna;

il digital divide in termini di penetrazione dell'IT presso i sistemi produttivi delle Regioni italiane è molto forte, sia in termini di spesa sul valore aggiunto regionale, sia in termini di spesa IT per occupato: mentre le Regioni del Nord e il Lazio godono di una buona penetrazione dell'IT (seppur non ottimale se confrontata con i Paesi più avanzati, che hanno un indice di spesa IT sul PIL superiore al 3%), le Regioni del Sud rivelano una situazione di assoluta arretratezza, con valori inferiori all'1%;

il sistema dell'offerta IT presenta in genere una maggiore dinamica, in termini di natalità media annua delle imprese, molto più elevata rispetto all'intero comparto industriale italiano che presenta tassi di crescita non superiori al 2,5%;

quest'ultimo aspetto risulta molto evidente soprattutto presso le Regioni meridionali, caratterizzate da tassi di crescita delle imprese IT superiori al 5% nel 2002 (ad eccezione del Molise). Le Regioni del Mezzogiorno presentano un sistema dell'offerta molto ampio in termini di numerosità di imprese rispetto al volume di affari dell'area geografica di riferimento. Le piccole dimensioni degli operatori locali, insieme a una vita media generalmente molto bassa, non permettono di raggiungere adeguate economie di scala e di esperienza.

Infine, il sistema dell'offerta della Lombardia, Regione leader nella spesa di Information Technology, non solo risulta in grado di rispondere alla domanda proveniente dal mercato regionale, ma si fa carico di sostenere lo sviluppo anche presso altre Regioni, tipicamente importatrici di prodotti e servizi IT.

Tabella 27 - Indicatori dell'intensità di spesa IT nei principali Paesi (2002)

	Spesa IT pro capite	Spesa IT sul PIL	Spesa IT per occupato
USA	1263\$	3,80%	2.605
Giappone	808\$	2,30%	1.588
Germania	757\$	3,10%	1.614
Regno Unito	736\$	3,10%	1.547
Francia	731\$	3,20%	1.830
Italia	358\$	2,00%	1.075
Spagna	273\$	1,80%	677

Fonte: Assinform/NetConsulting 2003. Il mercato ICT nel 2002 e lo scenario 2003

Tabella 28 - Distribuzione della spesa IT per dimensione di impresa: Italia (2002)

N° addetti	Distribuzione imprese per dimensione (addetti)	N° imprese	Distribuzione relativa della spesa IT
> 250	0,1%	2.651	56%
50-249	0,4%	18.096	24%
20-49	1,3%	50.997	
1-19	98,2%	3.986.175	20%*

Fonte: Assinform/NetConsulting 2003. Il mercato ICT nel 2002 e lo scenario 2003

* Dato comprensivo 1-49 addetti

Tabella 29 - Il peso di Internet nelle TLC di rete fissa (2000 - 2002)

Anno	Quota % Internet su servizi di rete fissa
2000	9,70%
2001	14,80%
2002	18,50%

Fonte: Assinform/NetConsulting 2003. Il mercato ICT nel 2002 e lo scenario 2003

Tabella 30 - La diffusione dell'ICT in Italia (1999-2002)

	1999	2002
Parco PC	7.700.000	13.025.000
PC per addetto	39	62
Utenti cellulari (% su pop.)	44,1%	70,2%
N° di SMS inviati (mln)	1.750	18.500
Linee attive di telefonia mobile (mln)	30,3	54,2
Occupati settore ICT	549.000	598.000
Imprese ICT	71.000	79.000
Abitazioni con accesso a Internet (%)	19,2% (2)	35,4%
Aziende connesse a Internet (%)	65,99% (3)	76,05%
Dipendenti informatizzabili (a) della PAC ed Enti Centrali (%)	70% (2)	85,00%
Internet hosts per 1.000 abitanti	3,68 (1)	40,44 (3)
Aziende utenti di Corporate Banking	177.340	683.792

Fonte: Assinform/NetConsulting 2003. Il mercato ICT nel 2002 e lo scenario 2003

IL CONTESTO PRODUTTIVO

RILEVAZIONI E CASI

I DISABILI E LE IMPRESE

ICT e Mercato del lavoro

Nel prossimo triennio continuerà la fase di ristagno della nostra economia e di riduzione del *new business*, con conseguente contrazione del livello occupazionale, sia generico che dirigenziale. In alternativa, e con ampia possibilità di sviluppo, si diffonderanno tutti i canali di lavoro atipico, caratterizzati da approcci diversi rispetto ai normali contratti di lavoro, ma assolutamente aderenti al progredire dell'innovazione tecnologica.

L'impatto delle nuove tecnologie sul mercato del lavoro sarà enorme, tuttavia non interesserà tutti i settori e le professioni. I tempi di risposta del mercato del lavoro alle sollecitazioni prodotte continueranno ad essere tendenzialmente "lenti": ciò che la tecnologia promette oggi difficilmente si tradurrà in applicazione concreta in tempi brevi.

Infatti, se lo sviluppo e la diffusione dell'Ict renderanno accessibili le condizioni di applicabilità delle innovazioni, queste richiederanno cambiamenti rilevanti nei modi e negli stili di lavoro e una disponibilità al cambiamento che, nel nostro Paese, sarà poco praticata.

Figure professionali e competenze

Nel prossimo triennio emergeranno le figure professionali che più riusciranno ad interpretare l'evoluzione del momento, esse saranno in particolare quelle legate all'evoluzione di Internet e alla sua

integrazione con gli altri media (mobile e Tv), ai servizi *web*, quali *e-learning* ed *e-business* in generale, alla comunicazione ed ai media satellitari (*business tv*, *corporate television*, mass-media) ed alla pubblicità..

Le nuove tecnologie creeranno nuove figure professionali, che potranno essere ricoperte da personale sia disabile che normodotato senza alcuna distinzione, se non per la strumentazione, che richiederà una specializzazione legata alle diverse tipologie di disabilità.

Le competenze maggiormente richieste andranno dal settore tecnico propriamente detto (manutenzioni, applicazioni, montaggi ecc.), al settore applicativo per i servizi all'impresa ed al cittadino, fino ad arrivare al settore progettuale e creativo. Saranno competenze molto specifiche, come : *instructional design*; *storyboarding*; *copywriter & art director*, per mass-media e pubblicità, *public speaking* e *team working*. Inoltre, l'ideazione di software specifici (sistemi di lettura per non vedenti; *screen reader*; ecc.) e il rispetto di standard e procedure particolari nella costruzione di siti WEB (es. W3C) richiederanno specialisti orientati alla soluzione dei problemi correlati alle diverse disabilità.

In particolare, le competenze e le abilità maggiormente richieste saranno legate:

- alla capacità di servirsi di *software* di comune utilizzo adattati ovvero appositamente realizzati;
- all'utilizzo della rete;
- alla conoscenza fluente dell'inglese;
- alla padronanza d'utilizzo del *web* e degli applicativi di *Office Automation*;
- alle *soft skill*;
- al pensiero laterale e creativo.

I fabbisogni formativi

La formazione sarà l'elemento essenziale per le nuove organizzazioni di lavoro; in particolare, nel prossimo triennio sarà incoraggiata la formazione a distanza. I corsi Fad saranno infatti richiesti anche in funzione degli sviluppi previsti per il telelavoro.

I fabbisogni formativi riguarderanno l'area informatica e la capacità di utilizzare *software* e dispositivi idonei alla loro integrazione, un ruolo predominante lo avrà la comunicazione multimediale.

Assisteremo poi all'utilizzo generalizzato di *screening* di massa che consentiranno agli specialisti un recupero mirato, la messa a punto di percorsi formativi specializzati, la circolazione consapevole delle esperienze, l'incontro tra i flussi di domanda ed offerta di lavoro disabile, creerà maggiori opportunità di inserimento soprattutto nel terziario avanzato e nei servizi.

In generale possiamo dire che nel prossimo triennio permarranno e in alcuni casi si accentueranno differenze sostanziali nei fabbisogni formativi di disabili e normodotati, poiché il mercato del lavoro esigerà sempre di più professionalizzazione e specializzazione.

Le nuove tecnologie però offriranno soluzioni in grado di migliorare la formazione dei disabili. In questo campo, risultati eccellenti saranno conseguiti impiegando soluzioni di *web learning* calibrate, finalizzate e controllate. L'*e-learning* aumenterà, ma richiederà strumenti tecnici specifici (con sgravi fiscali per gli stessi) e servizi di supporto, quali orientamento e *tutorship*, assistenza tecnica, contenuti certificati e qualificati: il pericolo da evitare sarà quello di una nuova ghettizzazione del disabile: le *chat*, le *community* ed i forum, infatti, non sostituiranno in alcun modo la necessità di confronto diretto con gli altri

Queste soluzioni formative saranno accompagnate da una serie di provvedimenti, sia economici che organizzativi, a favore dei disabili:

dai dispositivi di firma digitale gratuiti, agli abbonamenti internet prepagati, all'assistenza e tutoraggio personalizzato. Ciò permetterà di ridurre le barriere che si oppongono all'ingresso dei disabili nel mondo del lavoro e offrirà un deciso contributo al miglioramento delle loro prospettive lavorative.

Si affermerà in particolar modo il modello *blended*, che vede da una parte periodici momenti d'aula e dall'altra una forte interazione *on-line* tra docenti e discenti e tra gli stessi corsisti, al fine di creare una sorta di "comunità di apprendimento": Ciò bloccherà la tendenza ad una "ghettizzazione" di seconda generazione per i disabili, che, sopraffatti dalla comunicazione a distanza, potrebbero altrimenti perdere quelle sporadiche possibilità di socializzazione per loro estremamente importanti, se non addirittura vitali.

Difficilmente la formazione ai disabili che verrà preferita sarà solo quella di tipo esclusivamente tecnologico. Infatti, ad una diffusa preparazione di base, si affiancherà un'azione mirata alla presa di coscienza, da parte del disabile, delle proprie abilità residue, tale da ridimensionare l'impatto psicologico verso l'ambiente esterno in generale, e verso l'uso dell'Ict in particolare. In questo senso nel triennio verrà preferita una formazione centrata sulla figura del *tutor*, che, conoscendo l'attività e le caratteristiche del posto di lavoro, accompagnerà l'inserimento del disabile nell'organizzazione aziendale, così da renderlo effettivamente integrato ed abile nello svolgimento del proprio lavoro.

Gli attori sociali coinvolti in iniziative volte all'integrazione

PIÙ COINVOLTI

- Istituzioni dell'Unione europea.
- Governo.
- Parlamento.
- Regioni.
- Province.
- Comuni.
- Centri di riabilitazione.
- Cooperative sociali.
- Associazioni dei disabili.

MENO COINVOLTI

- Associazioni dei consumatori.
- Associazioni datoriali.
- Sindacati.

Particolare attenzione, anche sulla base delle indicazioni provenienti dall'OCSE e dall'Unione europea, verrà dedicata al coinvolgimento attivo degli imprenditori nell'ambito degli interventi di integrazione lavorativa dei disabili. Senza una spinta promotrice del Governo tuttavia sarà difficile che altri interventi possano provocare risultati significativi per l'integrazione dei disabili.

Le associazioni di categoria saranno sempre attente al monitoraggio del sistema paese e allo sviluppo professionale in risposta agli andamenti del mercato. Inoltre, le associazioni di categoria più avanzate (come quelle del terziario innovativo) svolgeranno un ruolo importante per la sensibilizzazione degli imprenditori e per

l'approfondimento teorico ed applicativo delle connessioni tra sviluppo dell'Ict e *chances* professionali per la disabilità.