





INDAGINE SULL'USO DEL PERSONAL COMPUTER E DELLA RETE CON SUCCESSIVO SVILUPPO DI UNA COMUNITA' VIRTUALE FINALIZZATA ALLA FORMAZIONE

RAPPORTO CONCLUSIVO

Data : 15 aprile 2004

Verificato 24 maggio 2004

 <p>CAMERA DI COMMERCIO INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA DI TORINO</p>	<p>RAPPORTO CONCLUSIVO:</p> <p>Indagine sull'uso del personal computer e della rete con successivo sviluppo di una comunità virtuale finalizzata alla formazione</p>	 <p><i>Confartigianato Formazione</i></p>
--	---	--

INDICE

1 - Introduzione

- 1.1 Premessa
- 1.2 Metrica
- 1.3 Intervistati
 - Fase 1
 - Fase 2

2 – Domande Fase 1

- 2.1 Possiede un personal computer ?
- 2.2 Pensa di acquistarlo in futuro ?
- 2.3 Entro quanto tempo pensa di acquistarlo ?
- 2.4 Quando avrà acquistato un personal computer lo utilizzerà per.. ?
- 2.5 Da chi viene usato il personal computer ?
- 2.6 Il personal computer è attualmente utilizzato per ..?
- 2.7 Per il collegamento a Internet dispone di una linea veloce o di una normale linea telefonica?
- 2.8 Nei prossimi mesi il personal computer di casa sarà invece utilizzato per... ?
- 2.9 Nei prossimi mesi cosa farà ?
- 2.10 Attualmente, per quante ore al giorno è usato il PC di casa ?
- 2.11 Da chi viene usato il personal computer in ufficio?
- 2.12 Il personal computer è attualmente utilizzato per ..?
- 2.13 Per il collegamento a Internet dispone di una linea veloce o di una normale linea telefonica?
- 2.14 Nei prossimi mesi il personal computer di casa sarà invece utilizzato per... ?
- 2.15 Nei prossimi mesi cosa farà ?
- 2.16 Attualmente, per quante ore al giorno è usato il PC dell'ufficio ?
- 2.17 Ha mai usato il PC per...?
- 2.18 Ha fatto acquisti via Internet ?
- 2.19 Cosa ha acquistato ?
- 2.20 Per quali motivi non ha mai comprato nulla su internet ?
- 2.21 Vorrebbe partecipare ad un corso di formazione sull'uso del PC....?
- 2.22 E' disponibile a farsi intervistare ancora su questo tema nei prossimi mesi ...?



3 – Domande Fase 2

3.1 Il gruppo degli evoluti

- 3.1.1 Il personal computer è attualmente utilizzato per ..?
- 3.1.2 Per il collegamento a Internet dispone di una linea veloce o di una normale linea telefonica?
- 3.1.3 Nei prossimi mesi cosa farà ?
- 3.1.4 Attualmente, per quante ore al giorno è usato il personal computer ?
- 3.1.5 Ha mai usato il PC per...?
- 3.1.6 Ha fatto acquisti via Internet ?
- 3.1.7 Cosa ha acquistato ?

3.2 Il gruppo dei sostenuti

- 3.2.1 Il personal computer è attualmente utilizzato per ..?
- 3.2.2 Per il collegamento a Internet dispone di una linea veloce o di una normale linea telefonica?

 <p>CAMERA DI COMMERCIO INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA DI TORINO</p>	<p>RAPPORTO CONCLUSIVO:</p> <p>Indagine sull'uso del personal computer e della rete con successivo sviluppo di una comunità virtuale finalizzata alla formazione</p>	 <p><i>Confartigianato Formazione</i></p>
--	---	--



- 3.2.3 Nei prossimi mesi cosa farà ?
- 3.2.4 Attualmente, per quante ore al giorno è usato il personal computer ?
- 3.2.5 Ha mai usato il PC per...?
- 3.2.6 Ha fatto acquisti via Internet ?
- 3.2.7 Cosa ha acquistato ?

3.3 Il gruppo degli abbandonati

- 3.3.1 Il personal computer è attualmente utilizzato per ..?
- 3.3.2 Per il collegamento a Internet dispone di una linea veloce o di una normale linea telefonica?
- 3.3.3 Nei prossimi mesi cosa farà ?
- 3.3.4 Attualmente, per quante ore al giorno è usato il personal computer ?
- 3.3.5 Ha mai usato il PC per...?
- 3.3.6 Ha fatto acquisti via Internet ?
- 3.3.7 Cosa ha acquistato ?

4. - I 60 colloqui “in profondità”.

5. – La comunità virtuale

 <p>CAMERA DI COMMERCIO INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA DI TORINO</p>	<p>RAPPORTO CONCLUSIVO:</p> <p>Indagine sull'uso del personal computer e della rete con successivo sviluppo di una comunità virtuale finalizzata alla formazione</p>	 <p><i>Confartigianato Formazione</i></p>
--	---	--

1 - Introduzione

1.1 Premessa

Questo report analitico espone nella prima parte, il dettaglio delle risposte ottenute, domanda per domanda, mentre nella seconda parte vengono fornite le indicazioni operative conseguenti.

Se richiesto, potrà essere prodotto un Executive Summary con la sintesi commentata dei risultati ottenuti.

1.2 Metrica

Le domande presenti nel questionario comportano modalità di risposta di sei tipologie differenti:

Scelta singola Scelta multipla Preferenze Metrica Numerica Testo libero

Scelta singola: prevede una sola possibilità di scelta fra le varie opzioni di risposte disponibili. Questo tipo di domanda nel questionario è contraddistinta da un cerchietto che precede le singole risposte.

Scelta multipla: da la possibilità all'intervistato di scegliere una o più alternative di risposta contemporaneamente. Questo tipo di domanda è caratterizzata da un quadratino che precede le singole risposte.

Preferenza: attribuisce a una o più risposte della domanda un ordine di preferenza.

Metrica: permette di selezionare una sola risposta dalla lista di quelle possibili, assegnando a ciascuna risposta un valore numerico (peso), utilizzabile nel calcolo dei risultati finali.

Numerico: offre la possibilità di inserire un valore numerico come risposta alla domanda. Questo tipo di domanda permette di utilizzare la risposta data per calcoli finali.

Testo libero: prevede l'inserimento della risposta così come formulata dall'intervistato.

Skipping

All'interno del questionario vengono definiti percorsi personalizzati di intervista attraverso Skip (salto) che permettono, sulla base delle risposte che gli intervistati forniscono, di indirizzarsi su domande differenziate.



1.3 Intervistati

Il progetto di ricerca era articolato in due fasi:

Fase 1 – indagine tradizionale

In questa fase è stata realizzata una indagine telefonica (CATI) su un campione predefinito di 606 artigiani, segmentati per categoria (le stesse contemplate nell'indagine sulla bassa sindacalizzazione) e per abitudine all'uso della posta elettronica. I parametri statistici dell'indagine ed il campione sono stati i seguenti:

Intervallo di confidenza: 90%

 <p>CAMERA DI COMMERCIO INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA DI TORINO</p>	<p>RAPPORTO CONCLUSIVO:</p> <p>Indagine sull'uso del personal computer e della rete con successivo sviluppo di una comunità virtuale finalizzata alla formazione</p>	 <p><i>Confartigianato Formazione</i></p>
--	---	--

Errore ammissibile: 8%
Segmenti:

1° criterio: UA – uso abituale della posta elettronica come strumento di lavoro
NU – non uso abituale della posta elettronica

2° criterio: S1 - costruzioni e affini
S2 - servizi (banche, assicurazioni, informatica, new economy)
S3 - trasporto merci / persone
S4 - mobili, arredamento, lavorazione legno
S5 - chimica, gomma, plastica,
S6 - manifatturiere automotive
S7 - manifatturiere non automotive
S8 - agroindustria
S9 - tessile, abbigliamento,

La ripartizione degli intervistati, conforme alla ripartizione teorica del campione, è stata la seguente:

Segmenti	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	Totali
Uso abituale	10	11	5	10	9	17	5	17	18	102
Non uso	61	56	62	56	58	50	62	50	49	504
Totali	71	67	67	66	67	67	67	67	67	606



L'attività di field è riepilogata dalla seguente tabella:

codice	descrizione	numero	Incidenza %
NA	Numeri non utilizzabili	-	-
NR	Non rispondono	285	23,7 %
SEG	Segreteria telefonica	158	13,2 %
RIC	Richiesta di essere richiamati	149	12,4 %
NO	Rifiuto dell'intervista	3	0,2 %
FT	Non intervistabili (non più azienda, fallite, ...)	-	-
OK	Risposte utili e complete	606	50,5 %
Totale schede chiuse		1201	100,0 %

La redemption effettiva è stata perciò di 1 telefonata valida ogni 2 effettuate.

Le interviste sono state effettuate all'amministratore / titolare delle aziende interpellate.

Le aziende intervistate sono derivate, con un processo random, da una lista di aziende che, in una precedente nostra intervista effettuata sugli artigiani della provincia di Torino, avevano dichiarato di utilizzare abitualmente la posta elettronica come abituale strumento di lavoro.

 <p>CAMERA DI COMMERCIO INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA DI TORINO</p>	<p>RAPPORTO CONCLUSIVO:</p> <p>Indagine sull'uso del personal computer e della rete con successivo sviluppo di una comunità virtuale finalizzata alla formazione</p>	 <p><i>Confartigianato Formazione</i></p>
--	---	--

Il dato fondamentale di quell'intervista, effettuata a fine 2001, era che solo poco più del 20 % degli intervistati dichiarava di usare la posta elettronica come abituale strumento di lavoro.

Le interviste sono state effettuate nell'arco di tempo compreso tra lunedì 18 marzo 2003 e venerdì 19 aprile 2003.

Fase 2 : indagini su panel e sviluppo comunità virtuale

A conclusione delle interviste tradizionali effettuate nella Fase 1, agli artigiani intervistati è stata richiesta la disponibilità ad essere intervistati sul medesimo argomento in tempi successivi (cioè a fare parte del panel). A quelli appartenenti al segmento "non uso" è stata richiesta anche la disponibilità a partecipare ad un corso di formazione gratuito sull'uso dei nuovi mezzi e strumenti di comunicazione in rete.

L'obbiettivo era quello di formare un panel costituito da tre gruppi di 50 artigiani cadauno così caratterizzati:

- Gruppo "**evoluti**", costituito da coloro che già usavano abitualmente la posta elettronica per lavoro.
- Gruppo "**sostenuti**", costituito da coloro che non usavano ancora la posta elettronica per lavoro. Agli appartenenti a questo gruppo è stato proposto di partecipare ad un corso di formazione, articolato nel tempo in varie sessioni e argomenti, mirato allo sviluppo dell'abitudine all'uso dei nuovi mezzi e strumenti di comunicazione per lavoro.
- Gruppo "**abbandonati**", costituito da artigiani che non usavano ancora la posta elettronica per lavoro e che non avrebbero ricevuto alcuna formazione specifica.

Questi 150 artigiani facenti parte dei 3 gruppi sono stati intervistati telefonicamente altre 3 volte, a due mesi di distanza tra una intervista e l'altra, per capire l'evoluzione del loro rapporto con la rete (posta, Internet, intranet, comunità virtuali, ecc.) e per fare gli opportuni confronti e valutazioni su utilità ed efficacia della formazione.

Gli "evoluti" ed i "sostenuti" (in totale 100) sono stati anche invitati a partecipare alla comunità virtuale costruita sul web all'URL www.noiartigiani.it, conferendo in questo modo un immediato senso di concretezza a quanto trattato in aula.



All'interno della suddetta comunità virtuale gli artigiani hanno avuto a disposizione strumenti di interazione e di coinvolgimento come forum, chat, blog, form, ecc.

Alcuni membri della comunità sono stati infine chiamati, attraverso colloqui in profondità, a definire un "percorso formativo ideale".

In totale sono state dunque effettuate 450 interviste telefoniche, in misura di 150 a trimestre, per 3 trimestri consecutivi.

Le interviste state in numero tale da garantire il rispetto dei seguenti parametri statistici:

intervallo di confidenza : 90 %

 <p>CAMERA DI COMMERCIO INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA DI TORINO</p>	<p>RAPPORTO CONCLUSIVO:</p> <p>Indagine sull'uso del personal computer e della rete con successivo sviluppo di una comunità virtuale finalizzata alla formazione</p>	 <p><i>Confartigianato Formazione</i></p>
--	---	--

errore ammesso: 5 %

2 – Domande Fase 1

2.1 Possiede un personal computer ?

Risposte	numero	%
Si, a casa (vai alla domanda 2.5)	123	20,3
Si, in ufficio (vai alla domanda 2.11)	122	20,2
Si, sia a casa che in ufficio (vai alla domanda 2.11)	55	9,1
no	305	50,4
Totale	606	100,0

Metà degli intervistati possiede, a casa o in ufficio, un personal computer. Non è di poco conto il dato che il 20% degli intervistati possiega un personal computer a casa, anche se lo usa anche per attività di lavoro.



2.2 Pensa di acquistarlo in futuro ?

Risposte	numero	%
si	14	4,6
No (vai alla domanda 21)	259	84,9
Non ho ancora deciso (vai alla domanda 21)	32	10,5
Totale	305	100,0

Da queste risposte sembra emergere una radicalizzazione dell'ostilità all'introduzione del PC come strumento di lavoro. Infatti, soltanto 14 dei 305 rispondenti asserisce di aver deciso di procedere all'acquisto di un personal computer, mentre di fatto tutti gli altri lo escludono in modo piuttosto netto.

2.3 Entro quanto tempo pensa di acquistarlo ?

Risposte	numero	%
Entro 3 mesi	0	0,0
Entro 6 mesi	1	7,1
Entro un anno	1	7,1
Oltre un anno	12	85,7
Totale	14	100,0

 <p>CAMERA DI COMMERCIO INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA DI TORINO</p>	<p>RAPPORTO CONCLUSIVO:</p> <p>Indagine sull'uso del personal computer e della rete con successivo sviluppo di una comunità virtuale finalizzata alla formazione</p>	 <p><i>Confartigianato Formazione</i></p>
--	---	--

Questa domanda rafforza la precedente affermazione. Solo 2 hanno un preciso intendimento di acquisto.

Gli altri 12 hanno si dichiarato di pensare all'acquisto, ma i tempi della decisione sono piuttosto lunghi e indeterminati.

2.4 Quando avrà acquistato un personal computer lo utilizzerà per.. ?

A questa domanda hanno risposto solo 2 intervistati indicando che utilizzeranno il personal computer per accedere ad internet e usare la posta elettronica.

Per quando poco significativo dal punto di vista della statistica, si tratta comunque di risposte indicative di una certa tendenza.

Dopo questa domanda, ai 14 intervistati è stata subito proposta la domanda 21

2.5 Da chi viene usato il personal computer ?

Le domande comprese tra questa e la n° 10 sono state poste esclusivamente a coloro che hanno dichiarato di avere il personal computer solo a casa.

Risposte	numero	%
Lo uso io	37	30,3
Lo usa mia moglie	20	16,4
Lo usano i miei figli	97	79,5
Altro	4	3,3
Totale	-	-

Ricordiamo che a questa domanda hanno risposto 123 intervistati.

A questa domanda era ovviamente possibile fornire più risposte.

Le percentuali sono riferite al totale dei rispondenti ed indicano perciò la frequenza con la quale è stata fornita la risposta.

Risulta evidente che il personal è utilizzato soprattutto dai figli.

Si tratta dunque di uno strumento usato in prevalenza per ragioni di studio o di intrattenimento, sul quale con maggiore o minore regolarità anche il titolare mette mano per scopi correlati al suo lavoro.

2.6 Il personal computer è attualmente utilizzato per ..?

Risposte	numero	%
Attività di studio dei figli	77	63,1
Scrivere documenti relativi al lavoro	55	45,1

Tenere la contabilità aziendale	48	39,3
Inviare e riceve la posta elettronica	72	59,0
Consultare internet	91	74,6
Utilizzare servizi bancari on line	14	11,5
Seguire corsi di formazione a distanza	1	0,8
Giocare, chattare, ecc.	67	54,9
Altro	4	3,3
Totale risposte	-	-

Ricordiamo che a questa domanda hanno risposto 123 intervistati.

A questa domanda era ovviamente possibile fornire più risposte.

Le percentuali sono riferite al totale dei rispondenti ed indicano perciò la frequenza con la quale è stata fornita la risposta.

Queste risposte confermano il prevalente utilizzo per attività connesse alla quotidianità dei figli. Prevale l'uso di internet, con la posta elettronica in ottima posizione, a confermare che oggi la decisione di acquisto di un PC per uso domestico è dettata più dal desiderio di "andare in Internet" che da una effettiva necessità di studio.

2.8 Per il collegamento a Internet dispone di una linea veloce o di una normale linea telefonica?



Risposte	numero	%
Linea veloce	22	17,9
Linea telefonica normale	82	66,7
Non so	19	15,4
Totale risposte	123	100,0

Per l'accesso a Internet prevale nettamente la linea telefonica commutata.

E' infatti molto plausibile che coloro che hanno risposto "non so" siano anch'essi utenti di linea commutata.

2.8 Nei prossimi mesi il personal computer di casa sarà invece utilizzato per... ?

Risposte	numero	%
Attività di studio dei figli	77	63,1
Scrivere documenti relativi al lavoro	55	45,1
Tenere la contabilità aziendale	49	40,2

 <p>CAMERA DI COMMERCIO INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA DI TORINO</p>	<p>RAPPORTO CONCLUSIVO:</p> <p>Indagine sull'uso del personal computer e della rete con successivo sviluppo di una comunità virtuale finalizzata alla formazione</p>	 <p><i>Confartigianato Formazione</i></p>
--	---	--

Inviare e riceve la posta elettronica	76	62,3
Consultare internet	86	70,5
Utilizzare servizi bancari on line	22	18,3
Seguire corsi di formazione a distanza	1	0,8
Giocare, chattare, ecc.	60	49,2
Altro	4	3,3
Totale risposte	-	-

Ricordiamo che anche questa domanda hanno risposto 122 intervistati e che alla domanda era ovviamente possibile fornire più risposte.

Anche in questo caso le percentuali sono riferite al totale dei rispondenti ed indicano perciò la frequenza con la quale è stata fornita la risposta.

Attraverso queste risposte si è cercato di ipotizzare, in assenza di interventi esterni, le tendenze in atto per quanto concerne l'uso del PC domestico..

Si tratta non di previsioni, ma di semplici dichiarazioni di intenzioni, che mettono tuttavia in evidenza una sostanziale staticità, ovvero una mancanza di idee, appena attenuata da una lieve indicazione di incremento dell'uso di servizi di remote banking.

2.9 Nei prossimi mesi cosa farà ?



Risposte	numero	%
Cambierà il pc di casa con uno più potente	6	10,2
Adotterà un collegamento veloce	40	67,7
Acquisterà un PC anche per l'ufficio	4	6,8
Parteciperà ad un corso di formazione sull'uso del PC	5	8,5
Eliminerà il PC da casa perché costa e fa perdere tempo	4	6,8
Totale risposte	59	100,0

Gli intervistati potevano fornire una sola risposta a questa domanda.

In questo modo si è voluto mettere in evidenza una priorità di scelta tra quelle possibili. Le risposte mettono nettamente in primo piano la forte domanda di connettività veloce e rivelano anche l'esistenza di piccolo nucleo di "reazionari", orientati a far uscire il computer dalle mura domestiche.

2.10 Attualmente, per quante ore al giorno è usato il PC di casa ?

Risposte	numero	%
Meno di un'ora	44	36,1
Più di un'ora	78	63,9

 <p>CAMERA DI COMMERCIO INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA DI TORINO</p>	<p>RAPPORTO CONCLUSIVO:</p> <p>Indagine sull'uso del personal computer e della rete con successivo sviluppo di una comunità virtuale finalizzata alla formazione</p>	 <p><i>Confartigianato Formazione</i></p>
--	---	--

Totale	122	100,0
---------------	------------	--------------

Si potrebbe dire che, anche se usato per poche cose, il personal è usato per un tempo abbastanza lungo.

Queste risposte, confrontate con l'uso dichiarato, con la domanda di linea veloce, confermano che il personal computer è usato in prevalenza dai figli per navigare su internet.

I 123 intervistati che possiedono un PC a casa sono a questo punto indirizzati alla domanda 2.17

2.11 Da chi viene usato il personal computer in ufficio?

Le domande comprese tra questa e la n° 16 sono state poste esclusivamente a coloro che hanno dichiarato di avere almeno un personal computer in ufficio.

Risposte	numero	%
Lo uso io	145	81,9
Lo usano i miei familiari	52	29,4
Lo usano i miei dipendenti e collaboratori	91	51,4
Altro	0	3,3
Totale	-	-

Ricordiamo che a questa domanda hanno risposto 177 intervistati.



A questa domanda era ovviamente possibile fornire più risposte.

Le percentuali sono riferite al totale dei rispondenti ed indicano perciò la frequenza con la quale è stata fornita la risposta.

E' netto il prevale dell'uso personale e, si suppone, professionale del computer.

2.12 Il personal computer è attualmente utilizzato per ..?

Risposte	numero	%
Scrivere lettere, preventivi, ecc.	165	93,2
Tenere la contabilità aziendale	134	75,7
Inviare e riceve la posta elettronica	125	70,6
Consultare internet	147	83,1
Utilizzare servizi bancari on line	79	44,6
Seguire corsi di formazione a distanza	3	1,7
Scambiare notizie/informazioni con i colleghi	33	18,6
Fare investimenti, vendere/comprare titoli, ecc.	4	2,3
Altro	31	17,5

 <p>CAMERA DI COMMERCIO INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA DI TORINO</p>	<p>RAPPORTO CONCLUSIVO:</p> <p>Indagine sull'uso del personal computer e della rete con successivo sviluppo di una comunità virtuale finalizzata alla formazione</p>	 <p><i>Confartigianato Formazione</i></p>
--	---	--

Totale risposte	-	-
------------------------	---	---

Ricordiamo che a questa domanda hanno risposto 177 intervistati.

A questa domanda era ovviamente possibile fornire più risposte.

Le percentuali sono riferite al totale dei rispondenti ed indicano perciò la frequenza con la quale è stata fornita la risposta.

Da queste risposte emerge che il computer è ancora usato fondamentalmente per :

- tenere la contabilità,
- per navigare in internet e usare la posta elettronica,
- come macchina da scrivere evoluta.

Anche se comincia ad essere abbastanza diffuso il remote banking.

2.13 Per il collegamento a Internet dispone di una linea veloce o di una normale linea telefonica?

Risposte	numero	%
Linea veloce	71	40,1
Linea telefonica normale	82	46,3
Non so	24	15,6
Totale risposte	177	100,0

Ovviamente, trattandosi di un uso prettamente professionale, i collegamenti veloci trovano qui una maggior diffusione.

La linea commutata rappresenta tuttavia ancora oltre il 50% delle connessioni in uso.

2.14 Nei prossimi mesi il personal computer di casa sarà invece utilizzato per... ?

Risposte	numero	%
Scrivere lettere, preventivi, ecc.	145	84,3
Tenere la contabilità aziendale	125	72,7
Inviare e riceve la posta elettronica	119	69,2
Consultare internet	132	76,7
Utilizzare servizi bancari on line	92	53,5
Seguire corsi di formazione a distanza	11	6,4
Scambiare notizie/informazioni con i colleghi	33	19,2
Fare investimenti, vendere/comprare titoli, ecc.	4	2,3
Altro	42	24,4
Totale risposte	-	-

Ricordiamo che anche questa domanda hanno risposto 177 intervistati e che alla domanda era ovviamente possibile fornire più risposte.

Anche in questo caso le percentuali sono riferite al totale dei rispondenti ed indicano perciò la frequenza con la quale è stata fornita la risposta.

Si tratta nuovamente di “intenzioni” che, anche in questo caso, mettono in evidenza una sostanziale staticità, se si esclude la previsione di utilizzo di servizi bancari on line e, appena accennata, una previsione di incremento di accesso a corsi di formazione a distanza.

2.15 Nei prossimi mesi cosa farà ?

Risposte	numero	%
Cambierà il pc dell'ufficio con uno più potente	14	20,6
Adotterà un collegamento veloce	48	70,6
Acquisterà un PC anche per casa	3	4,4
Parteciperà ad un corso di formazione sull'uso del PC	1	1,5
Farà partecipare qualcuno ad un corso di formazione sull'uso del PC	2	2,9
Eliminerà il PC da casa perché costa e fa perdere tempo	0	0
Totale risposte	68	100,0

In questo caso le priorità sono molto ben delimitate: in primo luogo velocizzare la connessione a internet e, in buon numero di casi, potenziare lo strumento di lavoro.

2.16 Attualmente, per quante ore al giorno è usato il PC dell'ufficio ?



Risposte	numero	%
Meno di un'ora	40	22,7
Più di un'ora	136	77,3
Totale	176	100,0

Il personal computer è dunque usato con una certa regolarità e sembra essere davvero entrato in azienda come strumento di lavoro, con i limiti visti al precedente punto 2.12

2.17 Ha mai usato il PC per...?

Questa domanda e quelle che seguono, fino alla numero 20, sono poste a coloro che possiedono a casa o in ufficio un personal computer.

Si tratta dunque di 300 intervistati (123 + 177).

 <p>CAMERA DI COMMERCIO INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA DI TORINO</p>	<p>RAPPORTO CONCLUSIVO:</p> <p>Indagine sull'uso del personal computer e della rete con successivo sviluppo di una comunità virtuale finalizzata alla formazione</p>	 <p><i>Confartigianato Formazione</i></p>
--	---	--

A questa specifica domanda hanno però fornito almeno una risposta soltanto in 244 ed a questo numero si riferiscono le frequenze di risposta.

Risposte	numero	%
Scambiare dati/informazioni con altri utenti	159	65,2
Scaricare da Internet immagini, filmati, musica	151	61,9
Scaricare programmi software	126	51,6
Ascoltare musica o seguire eventi on line	94	38,5
Partecipare a video conferenze	6	2,5
Giocare – visitare siti di intrattenimento	149	61,1
Partecipare a sondaggi o interviste	2	0,8
Partecipare a progetti di lavoro con terzi	22	9,0
Totale Risposte	-	-

Anche in questo caso gli intervistati potevano fornire più risposte.

Si osserva che l'uso prevalente di Internet e della rete è ancora molto legato a schemi tradizionali di generica informazione e intrattenimento/curiosità.



2.18 Ha fatto acquisti via Internet ?

Risposte	numero	%
Si	34	11,4
No (vai alla domanda 2.20)	265	88,6
Totale	299	100,0

E' noto che gli acquisti via Internet rappresentano poca cosa nel panorama italiano e questo dato ne è una ulteriore conferma. Soltanto un intervistato su 10 ha fatto fino ad ora almeno un acquisto sulla rete.

2.19 Cosa ha acquistato ?

Risposte	numero	%
Dischi, cd musicali, dvd	6	17,6
Libri	4	11,8
Viaggi, biglietti aerei, ferroviari	6	17,6
Computer e accessori	5	14,7
Programmi software	6	17,6
Video camere, macchine fotografiche, lettori dvd	0	0
Prodotti alimentari	1	2,9
Prodotti di abbigliamento	1	2,9
polizze assicurative	0	0

 <p>CAMERA DI COMMERCIO INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA DI TORINO</p>	<p>RAPPORTO CONCLUSIVO:</p> <p>Indagine sull'uso del personal computer e della rete con successivo sviluppo di una comunità virtuale finalizzata alla formazione</p>	 <p><i>Confartigianato Formazione</i></p>
--	---	--

Azioni, obbligazioni, fondi di investimento	1	2,9
altro	17	50,0
Totale Intervistati	-	-

Ricordiamo che a questa domanda hanno risposto solo 34 intervistati e che alla domanda era ovviamente possibile fornire più risposte.

Anche in questo caso le percentuali sono riferite al totale dei rispondenti ed indicano perciò la frequenza con la quale è stata fornita la risposta.

Le risposte sono assolutamente in linea con quelle emerse da indagini effettuate su altre tipologie di intervistati.

In altri termini, ciò che emerge è che la tipologia degli acquisti effettuati su internet è indipendente dal target degli intervistati.

Ai 34 rispondenti è stata poi proposta direttamente la domanda 2.21

2.20 Per quali motivi non ha mai comprato nulla su internet ?

Risposte	numero	%
Non mi fido	63	24,3
Non ne ho mai avuto la necessità	154	59,5
Altro	42	16,2
Totale Intervistati	259	100

Dei 265 che non hanno mai acquistato su Internet 6 non hanno risposto a questa domanda.

Si osserva che il problema “fiducia” sembra essere in buona parte superato.

Manca la necessità, ovvero la motivazione forte e ciò è plausibile in un paese in cui la distribuzione di punti vendita, di ogni genere, sul territorio è più che capillare.

2.21 Vorrebbe partecipare ad un corso di formazione sull'uso del PC....?

Risposte	numero	%
si	174	28,7
no	432	71,3
Totale Intervistati	606	100

A questa domanda ed a quella successiva, che conclude l'intervista, hanno risposto tutti i 606 intervistati.

Queste ultime due domande sono state poste per individuare i soggetti da includere nella seconda parte del progetto.

2.22 E' disponibile a farsi intervistare ancora su questo tema nei prossimi mesi ...?

Risposte	numero	%
si	381	62,9
no	225	37,1
Totale Intervistati	606	100

3 – Domande Fase 2

Ricordiamo che, per procedere con la Fase 2, sono stati selezionati tra i partecipanti alla Fase 1, 150 artigiani volontari, raggruppati in 3 gruppi omogenei di 50 cadauno. Si è cercato di rappresentare in ogni gruppo la distribuzione delle categorie all'interno dell'universo di riferimento.

Pur avendo ottenuto di avere tutti i 9 segmenti "categoria" rappresentati, rispetto alla frequenza del campione ci sono stati inevitabili scostamenti dovuti alla non uniforme distribuzione delle risposte tra le varie categorie.

Ciò è stato dovuto al fatto che è molto difficile trovare in alcune categorie (ad esempio, parrucchieri, estetiste, ecc.) chi usa in modo "professionale" il PC e, al contrario, trovare in altre categorie (installatori, servizi, ecc.) chi ancora non usa in modo sistematico il computer.

Il primo gruppo considerato è quello degli "evoluti", costituito da 50 artigiani che già usano regolarmente il computer, internet e la posta elettronica per lavoro, trasferiscono documenti e fanno ricorso spesso ai servizi di remote banking.

Il secondo gruppo è quello dei "sostenuti", ovvero 50 artigiani che, pur usando regolarmente il computer come strumento di lavoro, non hanno ancora raggiunto la dimestichezza che caratterizza gli appartenenti al primo gruppo. Costoro hanno però avuto modo di partecipare a un corso di formazione sull'uso del personal computer e della rete.

Il terzo gruppo, definito degli "abbandonati", è costituito da 50 artigiani che, pur possedendo un personal computer, non lo utilizzano ancora come abituale strumento di lavoro e, in particolare, usano poco e con grande irregolarità la posta elettronica. I 50 di questo gruppo scaturiscono ovviamente tutti dal segmento "NU" e non sono stati coinvolti in alcuna attività formativa.

I tre gruppi sono stati intervistati per la seconda volta, la prima della Fase 2, dopo un primo step formativo che ha coinvolto i 50 del gruppo "sostenuti". Più precisamente, le interviste sono state condotte dal 7 all'11 luglio 2003.

La terza intervista, la seconda della Fase 2, è stata effettuata nel periodo dal 20 al 24 ottobre 2003, al termine del secondo step formativo riguardante gli stessi “sostenuti”.

Le domande poste nella seconda e nella terza intervista erano sempre le medesime e costituivano un sotto insieme delle domande poste nel corso della prima intervista della Fase 1.

Nei paragrafi che seguono, per ogni gruppo, vengono confrontate le risposte fornite nel tempo.

La prima colonna riporta le frequenze delle risposte fornite nell’intervista della Fase 1 esclusivamente dai 50 appartenenti al gruppo considerato.

La seconda colonna riporta le corrispondenti previsioni d’uso, ove contemplate, al momento della prima intervista. La terza e la quarta colonna riportano rispettivamente i valori della seconda e della terza intervista, entrambe in Fase 2.

Il confronto avviene tra i valori percentuali in quanto, trattandosi di gruppi di soli 50 intervistati, le percentuali accentuano le variazioni permettendo una migliore valutazione dei cambiamenti.

E’ peraltro immediato valutare che le variazioni percentuali, essendo di 50 unità il campione degli intervistati, si presentano con incrementi o diminuzioni di 2 punti percentuali o multipli di 2.



3.1 Il gruppo degli evoluti

Ricordiamo che questo gruppo è costituito da 50 artigiani che già usano regolarmente il computer, internet e la posta elettronica per lavoro, trasferiscono documenti e fanno ricorso spesso ai servizi di remote banking.

Questi 50 non hanno ricevuto formazione alcuna nel corso del periodo coperto dalla indagine.

3.1.1 Il personal computer è attualmente utilizzato per ..?

Risposte	Fase 1	Previsto	2° interv.	3° interv.
Scrivere lettere, preventivi, ecc.	94,0	92,0	96,0	96,0
Tenere la contabilità aziendale	80,0	72,0	76,0	76,0
Inviare e riceve la posta elettronica	90,0	96,0	92,0	94,0
Consultare internet	94,0	96,0	94,0	96,0
Utilizzare servizi bancari on line	50,0	54,0	52,0	52,0
Seguire corsi di formazione a distanza	2,0	6,0	2,0	2,0
Scambiare notizie/informazioni con i colleghi	26,0	30,0	26,0	28,0
Fare investimenti, vendere/comprare titoli,	4,0	6,0	4,0	4,0

 <p>CAMERA DI COMMERCIO INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA DI TORINO</p>	<p>RAPPORTO CONCLUSIVO:</p> <p>Indagine sull'uso del personal computer e della rete con successivo sviluppo di una comunità virtuale finalizzata alla formazione</p>	 <p><i>Confartigianato Formazione</i></p>
--	---	--

ecc.				
Altro	14,0	14,0	18,0	18,0
Totale risposte	-	-	-	-

Emerge una sostanziale stabilità, con una lieve accentuazione dell'uso di internet e della posta elettronica e un venir meno della previsione di un maggior accesso alla formazione a distanza.

3.1.2 Per il collegamento a Internet dispone di una linea veloce o di una normale linea telefonica?

Risposte	Fase 1	Previsto	2° nterv.	3° interv.
Linea veloce	50,0	-	54,0	58,0
Linea telefonica normale	46,0	-	42,0	40,0
Non so	4,0	-	4,0	2,0
Totale risposte	100,0	-	100,0	100,0

Aumenta l'uso delle linee di connessione ad alta capacità o a larga banda con un trend interessante.

3.1.3 Nei prossimi mesi cosa farà ?

Risposte	Fase 1	Previsto	2° nterv.	3° interv.
Cambierà il pc con uno più potente	32,0	-	30,0	28,0
Adotterà un collegamento veloce	40,0	-	36,0	34,0
Acquisterà un PC anche per casa	6,0	-	6,0	8,0
Parteciperà ad un corso di formazione sull'uso del PC	2,0	-	2,0	2,0
Farà partecipare qualcuno ad un corso di formazione sull'uso del PC	4,0	-	6,0	8,0
Eliminerà il PC da casa perché costa e fa perdere tempo	0	-	0	0
Totale risposte	100,0	-	100,0	100,0

Dalle risposte sembra potersi dedurre che alla previsione di acquisto di un PC anche per casa segue spesso l'azione.

Diminuiscono le risposte di adozione di una linea veloce in misura uguale all'aumento registrato alla precedente domanda.

Cresce la domanda di formazione informatica per i collaboratori; segno questo di consapevole inadeguatezza.

3.1.4 Attualmente, per quante ore al giorno è usato il personal computer ?

Risposte	Fase 1	Previsto	2° interv.	3° interv.
Meno di un'ora	18,0	-	16,0	14,0
Più di un'ora	82,0	-	84,0	86,0
Totale risposte	100,0	-	100,0	100,0

Anche l'intensità d'uso del computer sembra crescere con un trend netto.

3.1.5 Ha mai usato il PC per...?

Risposte	Fase 1	Previsto	2° interv.	3° interv.
Scambiare dati/informazioni con altri utenti	72,0	-	72,0	74,0
Scaricare da Internet immagini, filmati, musica	68,0	-	70,0	68,0
Scaricare programmi software	60,0	-	64,0	66,0
Ascoltare musica o seguire eventi on line	42,0	-	42,0	42,0
Partecipare a video conferenze	4,0	-	6,0	6,0
Giocare – visitare siti di intrattenimento	60,0	-	58,0	56,0
Partecipare a sondaggi o interviste	2,0	-	2,0	6,0
Partecipare a progetti di lavoro con terzi	16,0	-	20,0	24,0
Totale Risposte	-	-	-	-



Qualche significativa variazione nelle risposte a questa domanda.

Cresce il numero di coloro che scaricano software da Internet, così come cresce la condivisione attraverso la rete di lavori, progetti, ecc. Se consideriamo la flessione della risposta relativa all'uso ludico della rete, possiamo dedurre un orientamento all'uso di Internet come strumento di partecipazione e di condivisione di informazione e di esperienze.

La maggior partecipazione a sondaggi o interviste è probabilmente dovuta ad una maggiore attenzione o curiosità nei confronti del metodo.

3.1.6 Ha fatto acquisti via Internet ?

Risposte	Fase 1	Previsto	2° interv.	3° interv.
Si	20,0	-	22,0	22,0
No	80,0	-	18,0	18,0
Totale	100,0		100,0	100,0

 <p>CAMERA DI COMMERCIO INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA DI TORINO</p>	<p>RAPPORTO CONCLUSIVO:</p> <p>Indagine sull'uso del personal computer e della rete con successivo sviluppo di una comunità virtuale finalizzata alla formazione</p>	 <p><i>Confartigianato Formazione</i></p>
--	---	--

Tra la prima e l'ultima intervista solo un intervistato ha per la prima volta effettuato un acquisto su Internet.

3.1.7 Cosa ha acquistato ?

Risposte	Fase 1	Previsto	2° nterv.	3° interv.
Dischi, cd musicali, dvd	18,0	-	18,0	18,0
Libri	14,0	-	14,0	14,0
Viaggi, biglietti aerei, ferroviari	20,0	-	20,0	20,0
Computer e accessori	20,0	-	20,0	20,0
Programmi software	22,0	-	22,0	22,0
Video camere, macchine fotografiche, lettori dvd	0	-	0	0
Prodotti alimentari	4,0	-	4,0	4,0
Prodotti di abbigliamento	4,0	-	4,0	4,0
polizze assicurative	0	-	0	0
Azioni, obbligazioni, fondi di investimento	6,0	-	6,0	6,0
altro	50,0	-	52,0	52,0
Totale Intervistati	-	-		



A parte la variazione indotta dal nuovo cliente on line non sono emerse variazioni. Questo sembrerebbe indicare un uso molto rarefatto di internet per effettuare acquisti di qualsiasi genere.

3.2 Il gruppo dei sostenuti

Il gruppo dei "sostenuti" è costituito da 50 artigiani che, pur usando regolarmente il computer come strumento di lavoro, non hanno ancora raggiunto la dimestichezza che caratterizza gli appartenenti al primo gruppo. Costoro, lo ricordiamo, hanno avuto modo di partecipare a un corso di formazione sull'uso del personal computer e della rete.

3.2.1 Il personal computer è attualmente utilizzato per ..?

Risposte	Fase 1	Previsto	2° nterv.	3° interv.
Scrivere lettere, preventivi, ecc.	90,0	92,0	92,0	92,0
Tenere la contabilità aziendale	78,0	78,0	76,0	76,0

 <small>CAMERA DI COMMERCIO INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA DI TORINO</small>	RAPPORTO CONCLUSIVO: Indagine sull'uso del personal computer e della rete con successivo sviluppo di una comunità virtuale finalizzata alla formazione	 <i>Confartigianato Formazione</i>
---	---	--

Inviare e riceve la posta elettronica	84,0	86,0	86,0	90,0
Consultare internet	84,0	86,0	90,0	94,0
Utilizzare servizi bancari on line	40,0	48,0	42,0	44,0
Seguire corsi di formazione a distanza	2,0	8,0	2,0	4,0
Scambiare notizie/informazioni con i colleghi	20,0	24,0	26,0	32,0
Fare investimenti, vendere/comprare titoli, ecc.	4,0	8,0	4,0	4,0
Altro	16,0	16,0	16,0	16,0
Totale risposte	-	-	-	-

Da queste risposte si rilevano alcuni dati significativi.

L'impatto della formazione ha infatti determinato un rilevante incremento dell'uso di internet e della posta elettronica; incremento che va ben oltre le previsioni degli stessi intervistati.

Interessante anche l'incremento dell'accesso ai servizi di remote banking.

Ciò che più colpisce è però il netto incremento di coloro che hanno dichiarato di aver utilizzato la rete per condividere dati, informazioni, esperienze, con i colleghi.

Emerge dunque in modo abbastanza netto che, se opportunamente guidati e formati, si arriva prima e meglio degli altri a comprendere le potenzialità della rete come strumento di lavoro e di condivisione di esperienze.

Si può dunque affermare che esistono i presupposti per lo sviluppo di una comunità virtuale di artigiani.



3.2.2 Per il collegamento a Internet dispone di una linea veloce o di una normale linea telefonica?

Risposte	Fase 1	Previsto	2° nterv.	3° interv.
Linea veloce	40,0	-	44,0	50,0
Linea telefonica normale	56,0	-	52,0	46,0
Non so	4,0	-	4,0	4,0
Totale risposte	100,0	-	100,0	100,0

E' netto, ma anche ovvio, che scoprendo la potenzialità della rete aumenti la domanda di collegamenti veloci.

3.2.3 Nei prossimi mesi cosa farà ?

Risposte	Fase 1	Previsto	2° nterv.	3° interv.
Cambierà il pc con uno più potente	30,0	-	34,0	40,0
Adotterà un collegamento veloce	30,0	-	36,0	42,0

 <p>CAMERA DI COMMERCIO INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA DI TORINO</p>	<p>RAPPORTO CONCLUSIVO:</p> <p>Indagine sull'uso del personal computer e della rete con successivo sviluppo di una comunità virtuale finalizzata alla formazione</p>	 <p><i>Confartigianato Formazione</i></p>
--	---	--

Acquisterà un PC anche per casa	6,0	-	6,0	6,0
Parteciperà ad un corso di formazione sull'uso del PC	2,0	-	4,0	8,0
Farà partecipare qualcuno ad un corso di formazione sull'uso del PC	2,0	-	8,0	12,0
Eliminerà il PC da casa perché costa e fa perdere tempo	0	-	0	0
Totale risposte	100,0	-	100,0	100,0

Anche qui le risposte fornite mettono in evidenza linee di comportamento ben precise.

Gli stimoli derivanti dalla formazione e dalla acquisita consapevolezza delle potenzialità della rete inducono gli appartenenti a questo gruppo sia a voler potenziare l'hardware che la connessione alla rete.

Allo stesso modo, riconoscendo la validità dell'intervento formativo, manifestano un forte orientamento ad approfondire ulteriormente e personalmente il tema e a rendere partecipi i collaboratori e i dipendenti.



3.2.4 Attualmente, per quante ore al giorno è usato il personal computer ?

Risposte	Fase 1	Previsto	2° interv.	3° interv.
Meno di un'ora	22,0	-	20,0	16,0
Più di un'ora	78,0	-	80,0	84,0
Totale risposte	100,0	-	100,0	100,0

Di pari passo con un uso qualitativamente più ampio del PC si osserva un incremento quantitativo in termini di maggior tempo d'uso.

3.2.5 Ha mai usato il PC per...?

Risposte	Fase 1	Previsto	2° interv.	3° interv.
Scambiare dati/informazioni con altri utenti	62,0	-	68,0	74,0
Scaricare da Internet immagini, filmati, musica	66,0	-	68,0	70,0
Scaricare programmi software	56,0	-	60,0	64,0
Ascoltare musica o seguire eventi on line	44,0	-	46,0	44,0
Partecipare a video conferenze	2,0	-	2,0	4,0
Giocare – visitare siti di intrattenimento	64,0	-	62,0	60,0
Partecipare a sondaggi o interviste	2,0	-	2,0	2,0

 CAMERA DI COMMERCIO INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA DI TORINO	RAPPORTO CONCLUSIVO: Indagine sull'uso del personal computer e della rete con successivo sviluppo di una comunità virtuale finalizzata alla formazione	 <i>Confartigianato Formazione</i>
--	---	--

Partecipare a progetti di lavoro con terzi	12,0	-	12,0	14,0
Totale Risposte	-	-	-	-

Gli effetti del “sostegno” formativo si mostrano in tutta evidenza.

Gli intervistati fanno esperienze nuove con il personal computer e con la rete, mentre sembrano un poco meno interessati all’aspetto ludico di Internet.

Pur essendo partiti da livelli di utilizzo inferiori, al termine della formazione l’uso che i “sostenuti” fanno della rete è assolutamente allineato a quello degli “evoluti”, che però è rimasto sostanzialmente invariato nello stesso arco temporale considerato.

3.2.6 Ha fatto acquisti via Internet ?

Risposte	Fase 1	Previsto	2° nterv.	3° interv.
Si	14,0	-	16,0	20,0
No	86,0	-	84,0	80,0
Totale	100,0		100,0	100,0

Gli effetti si riscontrano anche sugli acquisti via Internet. Sono infatti 3 coloro che nel periodo considerato acquistano per la prima volta attraverso la rete.

3.2.7 Cosa ha acquistato ?

Risposte	Fase 1	Previsto	2° nterv.	3° interv.
Dischi, cd musicali, dvd	14,0	-	14,0	14,0
Libri	12,0	-	12,0	14,0
Viaggi, biglietti aerei, ferroviari	10,0	-	10,0	10,0
Computer e accessori	16,0	-	20,0	22,0
Programmi software	16,0	-	18,0	18,0
Video camere, macchine fotografiche, lettori dvd	0	-	0	0
Prodotti alimentari	2,0	-	2,0	4,0
Prodotti di abbigliamento	2,0	-	2,0	2,0
polizze assicurative	0	-	0	0
Azioni, obbligazioni, fondi di investimento	2,0	-	2,0	2,0
altro	50,0	-	52,0	54,0
Totale Intervistati	-	-		

Queste risposte con le loro variazioni mettono in evidenza, oltre forse a qualche riacquisto, la natura del primo acquisto effettuato da coloro che hanno comprato per la prima volta attraverso la rete.

3.3 Il gruppo degli abbandonati

Il gruppo degli “abbandonati” è costituito da 50 artigiani che, pur possedendo un personal computer, non lo utilizzano ancora come abituale strumento di lavoro e, in particolare, usano poco e con grande irregolarità la posta elettronica. I 50 di questo gruppo scaturiscono ovviamente tutti dal segmento “NU” e non sono stati coinvolti in alcuna attività formativa.



3.3.1 Il personal computer è attualmente utilizzato per ..?

Risposte	Fase 1	Previsto	2° interv.	3° interv.
Scrivere lettere, preventivi, ecc.	78,0	82,0	78,0	80,0
Tenere la contabilità aziendale	72,0	76,0	72,0	72,0
Inviare e riceve la posta elettronica	54,0	60,0	54,0	56,0
Consultare internet	48,0	54,0	50,0	50,0
Utilizzare servizi bancari on line	32,0	38,0	32,0	34,0
Seguire corsi di formazione a distanza	2,0	4,0	2,0	2,0
Scambiare notizie/informazioni con i colleghi	8,0	10,0	8,0	8,0
Fare investimenti, vendere/comprare titoli, ecc.	0,0	2,0	0,0	0,0
Altro	10,0	14,0	10,0	10,0
Totale risposte	-	-	-	-

Da queste risposte emerge una immobilità pressoché assoluta. Gli intervistati usano il personal computer secondo schemi, metodi e orientamenti immutabili nel tempo. La loro condizione di “abbandonati” si palesa chiaramente.

3.3.2 Per il collegamento a Internet dispone di una linea veloce o di una normale linea telefonica?

Risposte	Fase 1	Previsto	2° interv.	3° interv.
Linea veloce	18,0	-	18,0	20,0
Linea telefonica normale	62,0	-	62,0	62,0
Non so	20,0	-	20,0	18,0

 CAMERA DI COMMERCIO INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA DI TORINO	RAPPORTO CONCLUSIVO: Indagine sull'uso del personal computer e della rete con successivo sviluppo di una comunità virtuale finalizzata alla formazione	 <i>Confartigianato Formazione</i>
--	--	--

Totale risposte	100,0	-	100,0	100,0
------------------------	--------------	---	--------------	--------------

E' ovvio che non modificandosi le esigenze o le modalità di uso non viene percepito il bisogno di connessioni più veloci e potenti.

3.3.3 Nei prossimi mesi cosa farà ?

Risposte	Fase 1	Previsto	2° nterv.	3° interv.
Cambierà il pc con uno più potente	12,0	-	12,0	16,0
Adotterà un collegamento veloce	14,0	-	14,0	14,0
Acquisterà un PC anche per casa	8,0	-	6,0	6,0
Parteciperà ad un corso di formazione sull'uso del PC	2,0	-	2,0	4,0
Farà partecipare qualcuno ad un corso di formazione sull'uso del PC	2,0	-	2,0	2,0
Eliminerà il PC da casa perché costa e fa perdere tempo	0	-	0	0
Totale risposte	100,0	-	100,0	100,0

Le risposte fornite mettono in evidenza come questo gruppo abbia scarsa dimestichezza con lo strumento e come sia poco propenso a modificare i propri comportamenti attraverso la formazione.



3.3.4 Attualmente, per quante ore al giorno è usato il personal computer ?

Risposte	Fase 1	Previsto	2° nterv.	3° interv.
Meno di un'ora	32,0	-	30,0	30,0
Più di un'ora	68,0	-	70,0	70,0
Totale risposte	100,0	-	100,0	100,0

Anche questa domanda rivela la totale staticità nell'uso qualitativo e quantitativo del personal computer come strumento di lavoro.

3.3.5 Ha mai usato il PC per...?

Risposte	Fase 1	Previsto	2° nterv.	3° interv.
Scambiare dati/informazioni con altri utenti	32,0	-	34,0	34,0
Scaricare da Internet immagini, filmati,	46,0	-	48,0	50,0

 CAMERA DI COMMERCIO INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA DI TORINO	RAPPORTO CONCLUSIVO:	Indagine sull'uso del personal computer e della rete con successivo sviluppo di una comunità virtuale finalizzata alla formazione	 Confartigianato Formazione
---	----------------------	--	--

musica				
Scaricare programmi software	26,0	-	26,0	26,0
Ascoltare musica o seguire eventi on line	54,0	-	56,0	58,0
Partecipare a video conferenze	0,0	-	0,0	0,0
Giocare – visitare siti di intrattenimento	74,0	-	72,0	74,0
Partecipare a sondaggi o interviste	0,0	-	0,0	0,0
Partecipare a progetti di lavoro con terzi	4,0	-	4,0	6,0
Totale Risposte	-	-	-	-

Gli effetti dell' "abbandono" formativo sono evidenti.

Gli intervistati usano la rete in modo molto primitivo e limitato. L'accesso a internet soddisfa più le esigenze di curiosità o di intrattenimento che le reali esigenze di lavoro; esigenze che in realtà sembra non siano neppure percepite come tali.

Emerge un quadro abbastanza sconcertante che, con ogni probabilità, riflette però la norma di comportamento e di orientamento nell'uso dello strumento informatico.



3.3.6 Ha fatto acquisti via Internet ?

Risposte	Fase 1	Previsto	2° nterv.	3° interv.
Si	8,0	-	8,0	8,0
No	92,0	-	92,0	92,0
Totale	100,0		100,0	100,0

Anche in questo caso nulla si muove. Internet non è usato per acquistare e non si coglie alcun segno di cambiamento.

3.3.7 Cosa ha acquistato ?

Risposte	Fase 1	Previsto	2° nterv.	3° interv.
Dischi, cd musicali, dvd	10,0	-	10,0	10,0
Libri	12,0	-	12,0	14,0
Viaggi, biglietti aerei, ferroviari	4,0	-	6,0	4,0
Computer e accessori	12,0	-	14,0	14,0
Programmi software	10,0	-	10,0	10,0
Video camere, macchine fotografiche, lettori dvd	0	-	0	0
Prodotti alimentari	0,0	-	0,0	0,0
Prodotti di abbigliamento	2,0	-	2,0	2,0
polizze assicurative	0	-	0	0
Azioni, obbligazioni, fondi di	0,0	-	0,0	0,0

 <p>CAMERA DI COMMERCIO INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA DI TORINO</p>	<p>RAPPORTO CONCLUSIVO:</p> <p>Indagine sull'uso del personal computer e della rete con successivo sviluppo di una comunità virtuale finalizzata alla formazione</p>	 <p><i>Confartigianato Formazione</i></p>
--	---	--

investimento				
altro	32,0	-	32,0	34,0
Totale Intervistati	-	-		

Anche qui si rilevano solo piccole e non significative variazioni.

Le abitudini sono decisamente congelate e non risentono, se non in misura veramente marginale, l'incalzare delle nuove opportunità che la rete offre.

La condizione di "abbandonati" è del tutto evidente e non richiede ulteriori commenti o conferme.

4 – I 60 colloqui "in profondità"

Le risposte fornite nel tempo dai tre gruppi esaminati hanno già permesso di formulare alcune considerazioni in merito all'uso del personal computer e della rete come abituali strumenti di lavoro.

In particolare, si può osservare come in assenza di formazione specifica, gli intervistati tendano all'immobilismo, modificando molto lentamente i loro comportamenti e l'uso abituale di questi strumenti.

Poiché questo vale grosso modo sia per gli "evoluti" che per gli "abbandonati", sembra legittimo ritenere che la condizione di "evoluti" si determinata più da una condizione socio – culturale di partenza che da un vero processo evolutivo.

Al contrario, si è visto che la formazione, se opportunamente indirizzata, mette rapidamente gli utenti in condizioni di apprendere nuove modalità d'uso e di scoprire nuove possibilità di interazione in rete.



Al fine di approfondire ulteriormente questi temi e le indicazioni di massima che dalle interviste effettuate sono emerse, si è ritenuto utile, ancorché non previsto in fase di progetto, effettuare 60 colloqui "in profondità" con 60 soggetti inclusi nel panel di interviste.

I 60 soggetti sono stati dunque coinvolti in una approfondita conversazione, destrutturata e individuale, sui temi in questione.



La loro ripartizione tra i tre gruppi era la seguente:

- 25 "evoluti"
- 25 "sostenuti"
- 10 "abbandonati"



I punti fondamentali emersi nel corso dei suddetti colloqui sono di seguito riportati in forma di affermazioni condivise da una netta maggioranza delle persone coinvolte nei colloqui:

 <p>CAMERA DI COMMERCIO INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA DI TORINO</p>	<p>RAPPORTO CONCLUSIVO:</p> <p>Indagine sull'uso del personal computer e della rete con successivo sviluppo di una comunità virtuale finalizzata alla formazione</p>	 <p><i>Confartigianato Formazione</i></p>
--	---	--

- occorre che vengano chiariti molto bene quali sono le opportunità di miglioramento qualitativo o quantitativo del lavoro che l'uso degli strumenti informatici può comportare;
- non è difficile indicare le più corrette modalità d'uso degli strumenti informatici, ma è difficile farne percepire la reale utilità;
- oggi, la conoscenza del personal computer, della rete, dell'informatica in generale è piuttosto scarsa; inferiore a quanto normalmente si crede e viene dichiarato;
- la percezione della scarsa conoscenza aumenta man mano che vengono illustrate nuove opportunità e possibilità d'uso;
- esiste ed è forte una componente generazionale;
- se viene attuata una buona informatizzazione di base, i tempi per un salto di qualità sono relativamente brevi, ovvero l'evoluzione nell'uso è abbastanza rapida;
- occorre porre sempre l'accento sui benefici che derivano dall'uso della tecnologia e derivare dai benefici le giuste e opportune motivazioni;
- non appena viene percepito che con internet e la rete si apre in modo inimmaginabile l'accesso a dati e informazioni di utilità per il lavoro quotidiano, la spinta all'uso si manifesta in modo rapido e forte;
- una ragionevole ipotesi di percorso formativo sembra essere la seguente:
 - apprendimento delle nozioni di base dell'informatica
 - illustrazione delle potenzialità del computer e della rete Internet
 - esercitazione all'operatività tradizionale
 - accesso ad una comunità virtuale di utilità per il lavoro
 - ritorno nella comunità e sviluppo di interattività
 - messa in comune di dati e informazioni e con gli altri membri
- occorre capire subito l'essenziale, provare e poi approfondire;
- l'elemento chiave del valore di una comunità virtuale sono i contenuti; o meglio, il valore di utilità dei contenuti;
- il valore di una comunità virtuale è tanto maggiore quanto i contenuti sono specialistici e i membri tra loro omogenei;
- una comunità virtuale, per mantenere il suo valore di utilità ed essere luogo di incontro e di ritorno, deve essere opportunamente guidata e gestita da un soggetto supervisore;
- i contenuti, nella fattispecie degli artigiani, devono essere coerenti con l'appartenenza alle categorie; in altri termini, ogni categoria dovrebbe avere la propria comunità virtuale;
- gli utenti della comunità devono essere attivi, nel senso che non devono limitarsi ad essere fruitori di dati, informazioni e notizie, ma devono a loro volta essere fornitori;
- le procedure di accesso alla comunità devono essere semplici e veloci,
- ancora più semplici, veloci e poco costose devono essere le modalità di accesso alla rete internet;
- anche in assenza di guida o sostegno si evidenzia una notevole spinta all'utilizzo della comunità per approfondire tematiche di categoria o di settore nel momento stesso in cui, dopo un primo approccio, hanno visto e compreso modalità e facilità di approccio e di uso;

 <p>CAMERA DI COMMERCIO INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA DI TORINO</p>	<p>RAPPORTO CONCLUSIVO:</p> <p>Indagine sull'uso del personal computer e della rete con successivo sviluppo di una comunità virtuale finalizzata alla formazione</p>	 <p><i>Confartigianato Formazione</i></p>
--	---	--

- la crescita e lo sviluppo delle specifiche professionalità di categoria possono oggi essere pesantemente influenzate, in senso positivo e migliorativo, dallo sviluppo e dalla successiva frequentazione di una comunità virtuale specializzata, viva e attiva, facilmente accessibile e fortemente interattiva;

 <p>CAMERA DI COMMERCIO INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA DI TORINO</p>	<p>RAPPORTO CONCLUSIVO:</p> <p>Indagine sull'uso del personal computer e della rete con successivo sviluppo di una comunità virtuale finalizzata alla formazione</p>	 <p><i>Confartigianato Formazione</i></p>
--	---	--

5 – La comunità virtuale

La sperimentazione della comunità virtuale è stata gestita sul sito www.noiartigiani.it. Le problematiche riscontrate nella frequenza degli accessi hanno permesso di sottolineare che la comunità virtuale è un elemento “vivo”, “si deve modificare ed aggiornare” in tempo quasi reale, infatti l’artigiano se non trova notizie ed elementi di novità tende a non utilizzarla dopo breve tempo.

Diventa fondamentale avere una “regia” della comunità che solleciti, quasi a livello di tutoraggio, i partecipanti, soprattutto attraverso rapporti diretti (messaggi, forum, posta elettronica) con i singoli.

Da notare che pur essendo i partecipanti informati del progetto, tale stimolo è dovuto essere sempre molto presente; si suppone che in caso di sviluppo di una comunità virtuale totalmente libera, gli argomenti e gli interessi debbano essere molto finalizzati alla categoria professionale a cui appartiene l’artigiano, il quale dovrebbe trovare “una convenienza” nel collegarsi, affinché possa avere un diretto utilizzo professionale delle informazioni.

Per quanto riguarda l’analisi dei fabbisogni formativi si evidenzia il notevole aspetto di praticità degli artigiani che, prima ancora di verificare fabbisogni formativi legati agli aspetti professionali o di interesse culturale, hanno deciso di approfondire la formazione finalizzata alla conoscenza informatica.

Questo si è verificato indipendentemente dal livello di conoscenza e dalle esperienze formative precedentemente fatte, evidenziando un percorso formativo come indicato nell’analisi dei colloqui in profondità.

E’ una ulteriore conferma che lo strumento informatico deve essere abbinato ad un “problema” da risolvere oppure ad una informazione da “cercare” e questo deve essere sentito dall’individuo.



La comunità virtuale viene ritenuta utile se finalizzata al problema della singola categoria di appartenenza dell’artigiano, il fatto che ci siano altre categorie che possano partecipare viene ritenuto negativo, se tali categorie non sono affini.

Il “valore” della comunità diventa motivante ed utile se la stessa è ristretta all’universo in cui l’artigiano si identifica professionalmente, mettere insieme tutte le categorie artigiane senza un adeguato filtro di ingresso, (canalizzazione univoca), determina un totale insuccesso nello sviluppo della comunità.

L’artigiano vuole “parlare on line” solamente con altri artigiani con lo stesso interesse professionale.

Lo sviluppo nel futuro di una comunità virtuale dovrebbe passare da un primo guado che identifichi la professione, successivamente l’allargamento su tematiche non professionali dovrebbe essere comunque gestito in maniera protetta da filtri che permettano di identificare i partecipanti come appartenenti comunque alla professione di riferimento.

Gli argomenti della comunità possono non essere tecnici ma se sono informativi o su tematiche trasversali devono essere facilmente riconosciuti come utili all’ambiente lavorativo di categoria.

 <p>CAMERA DI COMMERCIO INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA DI TORINO</p>	<p>RAPPORTO CONCLUSIVO:</p> <p>Indagine sull'uso del personal computer e della rete con successivo sviluppo di una comunità virtuale finalizzata alla formazione</p>	 <p><i>Confartigianato Formazione</i></p>
--	---	--

L'analisi dei fabbisogni formativi e professionali è possibile svolgerla all'interno della comunità purché ci sia un sollecitatore virtuale riconosciuto competente dai partecipanti e che li coinvolga in rapporti diretti on line e, quando utile, anche con il semplice utilizzo del telefono.

La comunità virtuale si sviluppa anche attraverso l'utilizzo di strumenti off line quali "la telefonata" che creano una personalizzazione del rapporto che viene mantenuta on line.

Un aspetto importante è identificare i ruoli dei gestori della comunità virtuale che devono essere tecnicamente riconosciuti dai partecipanti, in quanto gli stessi tendono a riassumere gli interlocutori che trovano on line come un'unica figura di alte competenze tecniche.

Ne consegue che non può esistere che un team di gestione di comunità che utilizzi lo stesso linguaggio nei rapporti on line, indipendentemente dalle competenze tecniche di ciascuno.