



Operatore informatico, operatrice informatica

AFC



Un minuto dopo averlo acceso, il computer è già pronto per l'uso. L'accesso a internet e alla rete aziendale funziona e la stampante è collegata. Tutto ciò è possibile grazie al lavoro degli operatori informatici e delle operatrici informatiche, che provvedono alle installazioni e alle configurazioni necessarie. E in caso di complicazioni? Sono sempre loro a intervenire e a cercare le soluzioni adeguate.

Attitudini

Mi piace comunicare e mi esprimo in modo chiaro

Gli operatori informatici e le operatrici informatiche sono costantemente in contatto con gli utenti, che sia per risolvere i loro problemi con il computer o per istruirli nell'utilizzo di nuove applicazioni o nuovi dispositivi.

Mi interessano la tecnologia e i sistemi di comunicazione

Sul mercato vengono lanciati continuamente nuovi prodotti. Questi professionisti devono restare sempre aggiornati per conoscere le caratteristiche dei nuovi apparecchi o programmi ed essere in grado di installarli.

Sono una persona intuitiva

Se un utente segnala ad esempio di avere un problema con la propria stampante, gli operatori informatici devono saper porre le domande giuste per capire la situazione e spiegare come risolverla.

Penso e lavoro in modo sistematico

L'installazione di hardware e software si svolge seguendo chiare procedure e secondo una check-list. Anche in caso di guasti occorre pensare e agire in modo sistematico per trovare la causa del problema e porvi rimedio.

▼ Adattatori, cavi o chiavette USB: gli operatori informatici gestiscono lo stock di materiale in azienda.



Condizioni di lavoro

Professionisti attivi in tutti i settori

Grazie alla loro ampia formazione, gli operatori informatici e le operatrici informatiche possono lavorare in aziende di qualsiasi settore e dimensione, anche all'estero. Quest'ultima possibilità è spesso offerta da ditte con filiali in altri paesi. I loro orari di lavoro sono regolari, anche se a volte capita di dover lavorare di sera, quando gli utenti non sono al computer ed è così possibile eseguire importanti aggiornamenti o altre operazioni sui server.

First level e second level support

Questi professionisti sono responsabili del sostegno agli utenti o ai clienti per quelli che vengono definiti come i due primi livelli di supporto. Si parla di first level support quando la risoluzione di un problema avviene telefonicamente, ad esempio tramite l'help desk. Un'attività di second level support consiste invece nel recarsi sul posto ed effettuare le modifiche tecniche necessarie. In entrambi i casi occorre mantenere la calma e mostrarsi pazienti. Per far fronte a problemi tecnici particolarmente complessi gli operatori informatici possono anche richiedere l'intervento di altri specialisti.

Formazione



Condizioni d'ammissione

Avere terminato la scuola dell'obbligo.



Durata

3 anni



Azienda formatrice

Aziende attive nei diversi settori dell'industria, dei servizi e del commercio oppure amministrazioni pubbliche.



Scuola professionale

In tutta la Svizzera esistono scuole professionali che formano operatori informatici. Per il Ticino l'istituto responsabile è il Centro professionale tecnico (CPT) di Locarno, dove le lezioni si svolgono 1-2 giorni a settimana.

L'insegnamento prevede la trasmissione delle seguenti competenze: installazione, attivazione e manutenzione di dispositivi ICT; garanzia del funzionamento dei dispositivi ICT connessi in rete; assistenza agli utenti nell'impiego degli strumenti ICT; svolgimento di attività di supporto ICT. A ciò si aggiungono le lezioni di inglese tecnico, cultura generale e sport.



Corsi interaziendali

I corsi interaziendali sono suddivisi in 4 moduli di 6 giornate ciascuno e completano la formazione aziendale e scolastica. Essi si svolgono in appositi centri di competenza. In Ticino questo ruolo è assunto dal centro professionale AMETI di Giubiasco. I temi trattati sono i seguenti: impiegare strumenti Office in modo orientato alla pratica; mettere in funzione un PC; installare, configurare e amministrare un sistema operativo; garantire il funzionamento dei dispositivi ICT nell'infrastruttura di rete.



Titolo rilasciato

Attestato federale di capacità (AFC) di operatore informatico o operatrice informatica



Maturità professionale

In caso di buoni risultati scolastici è possibile conseguire la maturità professionale (in Ticino solo dopo la formazione professionale di base, in altri Cantoni anche durante). Questo titolo permette di accedere alle scuole universitarie professionali (SUP), con o senza esame di ammissione a seconda dell'indirizzo di studio scelto.



◀ Operare nel second level support significa risolvere i problemi recandosi sul posto e lavorando direttamente al computer dell'utente.

Natacha Horvat
27 anni, operatrice
informatica AFC
al 2° anno di
tirocinio presso
un'amministrazione
cantonale

Al servizio degli utenti

Natacha Horvat svolge principalmente attività di supporto: «Il mio compito è quello di facilitare il lavoro dei nostri collaboratori. Faccio in modo che i loro dispositivi e programmi funzionino correttamente.»

«Ho iniziato una formazione come mediamatica e poi ho lavorato nel settore della vendita e della gastronomia», ci racconta Natacha. Dopo tutte queste esperienze, si è resa conto che è il campo dell'informatica a interessarle maggiormente: «Mi piace affrontare i problemi in modo sistematico e cercare soluzioni in internet. È una delle competenze richieste in questo ambito.» Ecco perché ha deciso di intraprendere un tirocinio come operatrice informatica.

Ascoltare e risolvere

«Nel mio lavoro mi dedico soprattutto al supporto, un'attività che mi piace molto», continua Natacha. «Configuro le postazioni di lavoro dei nuovi collaboratori, gestisco i diritti di accesso alle varie cartelle, rispondo alle domande pervenute all'help desk e aiuto gli utenti a

risolvere i loro problemi informatici.» Il telefono squilla. Un collaboratore ha bisogno di aiuto: i suoi appuntamenti non compaiono più nel calendario giusto. L'apprendista gli pone dapprima alcune domande, poi gli chiede di portare il computer nel suo ufficio. «Fa parte della procedura: cerchiamo di capire se possiamo risolvere il problema a distanza o se dobbiamo recarci sul posto per fornire spiegazioni. In questo caso è addirittura necessario che io esamini l'apparecchio.»

Gestire la situazione

«Posso assumere il controllo di un computer a distanza oppure lavorare direttamente alla postazione dell'utente.» Natacha preferisce la seconda opzione. «Se abbiamo lo stesso schermo davanti a noi posso indivi-



duare più facilmente il problema e mostrare come risolverlo. Questa procedura è più piacevole anche per gli utenti: il contatto diretto aiuta a mantenere la calma.»

Una passione quotidiana

La risoluzione di problemi informatici coinvolge l'apprendista anche al di fuori della sua attività professionale. «Il mio computer privato è stato di recente infettato da un virus», racconta. «Ho passato tutta la notte a cercare una soluzione consultando forum e leggendo articoli. Alla fine sono riuscita a liberarmene: sono molto fiera di me!»

▼ Anche l'installazione di dispositivi e la loro connessione in rete rientrano fra i compiti di Natacha.



In costante contatto con docenti e apprendisti

Julian Brügger fa parte di un piccolo team di informatici presso un centro di formazione. È responsabile della preparazione delle aule per lo svolgimento dei corsi e funge da persona di riferimento in caso di guasti o domande.

Già durante la scuola dell'obbligo Julian aiutava i propri compagni di classe a risolvere i loro problemi con computer portatili o smartphone: «Ho sempre saputo che un giorno avrei lavorato nel campo dell'informatica.»

Infrastrutture e materiale per le lezioni

Il giovane apprendista lavora a stretto contatto con gli istruttori. «In estate abbiamo parecchio lavoro in vista dell'anno scolastico successivo.» Si procede perciò innanzitutto all'acquisto degli hardware e dei software necessari, come ad esempio un programma speciale per tagliare i filmati o dei computer portatili supplementari dotati di maggior potenza.

«I preparativi concreti cominciano all'incirca un mese prima dell'inizio di un corso. Le mie mansioni variano a seconda dei casi. Abbiamo dei laboratori con computer di proprietà della scuola: a volte devo assemblare nuovi dispositivi e configurarli per l'utilizzo. Per il corso «Creare prodotti multimediali», destinato ai mediamatici

✓ I componenti necessari vanno cercati e ordinati in internet.

in formazione, ho dovuto ad esempio mettere a punto sei nuovi computer. Spesso eseguo invece solo degli aggiornamenti.»

Julian si occupa anche di aggiornare le informazioni relative ai corsi visualizzabili sul pannello multimediale situato all'ingresso del centro di formazione. D'intesa con i docenti prepara inoltre la documentazione e le dispense per le lezioni.

Sempre a disposizione

Gli apprendisti che frequentano i corsi hanno con sé i loro computer portatili. Quando qualcosa non va per il verso giusto, il giovane deve intervenire: «A volte qualcuno dimentica il cavo per la ricarica a casa, oppure il proiettore non funziona. In questi casi è importante trovare subito una soluzione, per non sottrarre tempo prezioso alla lezione.»

Porte aperte

Il centro in cui Julian lavora organizza anche giornate informative per i giovani interessati a svolgere un tirocinio nel campo dell'informatica. «In queste occasioni il lavoro di



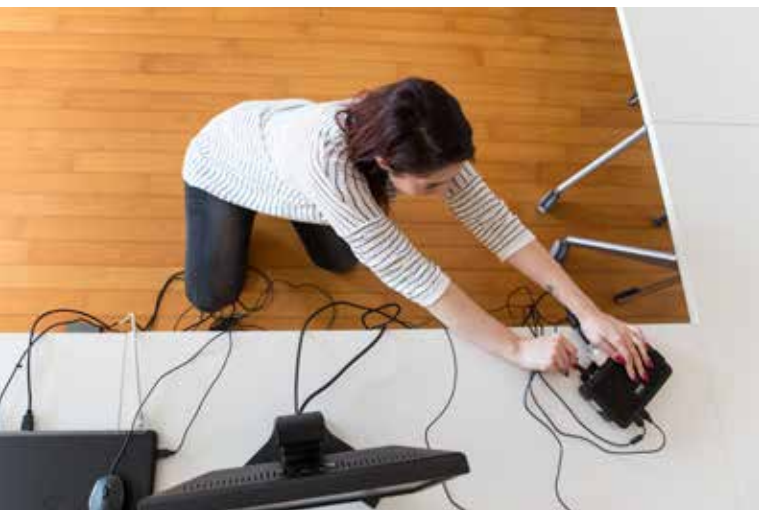
Julian Brügger
16 anni, operatore informatico AFC al 1° anno di tirocinio presso un centro di formazione che organizza corsi interaziendali

preparazione è più impegnativo. Di solito arrivano oltre 30 partecipanti e non portano con sé alcun computer. Devo quindi fornire più materiale. Mi capita anche di dover effettuare qualche ora supplementare.» A parte queste eccezioni, il lavoro di Julian è organizzato secondo orari regolari. Il giovane è affascinato dal settore dell'informatica e dai rapidi cambiamenti cui è sottoposto. Apprezza molto anche il contatto con gli istruttori e gli altri apprendisti: «Un operatore informatico dev'essere sempre aperto e comunicativo!»



^ Julian Brügger assembla accuratamente ogni dispositivo.

✓ **Installare hardware** Gli operatori informatici installano i computer e le periferiche per i nuovi collaboratori. In caso di conferenze o riunioni preparano gli apparecchi necessari.

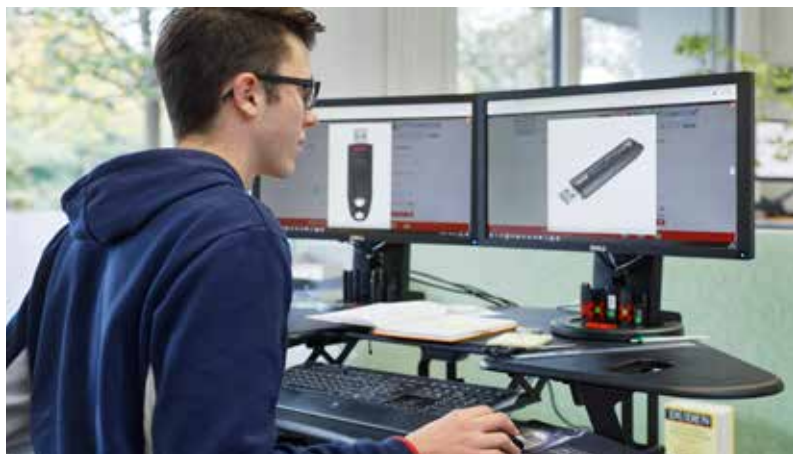


➤ **Collegare in rete**

I dispositivi centrali devono funzionare da ogni postazione di lavoro. Per non dimenticare nulla, gli operatori informatici lavorano seguendo liste di controllo.



✓ **Acquistare dispositivi** L'ordinazione degli hardware o dei software necessari avviene solitamente online, in modo da poter confrontare le offerte più attuali.



➤ **Descrivere i processi** Le liste di controllo e i manuali sono strumenti di lavoro importanti per questi professionisti: a volte sono loro stessi a realizzarli.



◀ **Configurare software**

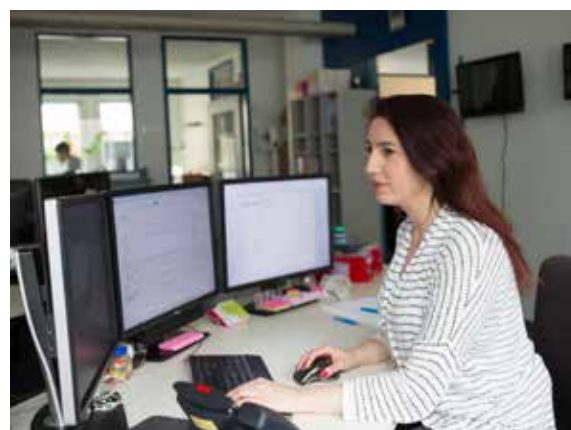
I nuovi programmi e gli aggiornamenti devono essere impostati su ogni singolo computer. Per svolgere questo compito occorrono concentrazione e pazienza.



◀ **Istruire gli utenti**

Questi professionisti spiegano agli utenti il funzionamento dei programmi e degli apparecchi, cercando di comunicare in modo chiaro e didattico.

✓ **First level support** Avendo accesso diretto al sistema, gli operatori informatici possono risolvere alcuni dei problemi direttamente dalla loro postazione di lavoro.



◀ **Salvaguardare i dati**

Tutti i dati vengono regolarmente messi in sicurezza mediante backup su dischi rigidi esterni.





Mercato del lavoro

Nel corso del 2018, in tutta la Svizzera, oltre 150 apprendisti hanno iniziato la formazione professionale di base di operatore informatico o operatrice informatica AFC. I giovani interessati a questa professione sono molti e la domanda di posti di tirocinio è elevata.

Professionisti particolarmente richiesti

In tutti i settori di attività c'è oggi bisogno di personale qualificato nel campo dell'informatica. I futuri operatori informatici non dovrebbero quindi incontrare particolari problemi nel trovare un posto di lavoro. La loro ampia formazione di base apre le porte a numerose possibilità di evoluzione e di carriera.

Interessanti prospettive

Dopo il conseguimento dell'AFC e alcuni anni di esperienza gli operatori informatici possono specializzarsi ulteriormente, conseguendo un attestato professionale federale e, successivamente, un diploma federale. È anche possibile proseguire gli studi.



Informatico, informatica AFC

A differenza degli operatori, gli informatici sono meno implicati nell'attività di supporto agli utenti e si dedicano piuttosto alla gestione di progetti. La loro formazione di base dura 4 anni e prevede la scelta fra tre indirizzi professionali:

Sviluppo di applicazioni: questi professionisti creano applicazioni, come ad esempio programmi per l'elaborazione di testi e immagini o per smartphone e videogiochi.

Tecnica dei sistemi: questi informatici gestiscono la rete cui sono connessi tutti i computer, consentendo lo scambio di informazioni.

Informatica aziendale: si tratta di generalisti che dispongono di conoscenze sia nell'ambito dello sviluppo di software che in quello della tecnica dei sistemi.



Formazione continua

Ecco alcune possibilità dopo l'AFC:

Corsi: formazioni di durata variabile offerte dalle scuole, dalle associazioni professionali o dai fornitori di software e hardware.

Esami di professione con attestato professionale federale (APF): informatico/a in sviluppo delle applicazioni TIC, informatico/a in tecnica dei sistemi e delle reti TIC, informatico/a di gestione, mediamatico/a; un esame di professione nell'ambito della Cyber Security è in fase di preparazione

Esami professionali superiori (EPS) con diploma federale: ICT-Manager, ICT Security Expert

Suole specializzate superiori (SSS): informatico/a di gestione, tecnico/a in informatica

Suole universitarie professionali (SUP): bachelor in ingegneria informatica o in informatica di gestione



Informatico, informatica in sviluppo delle applicazioni TIC APF

In qualità di responsabili di parti di progetti, questi professionisti pianificano e realizzano applicazioni in collaborazione con un team di programmatori. Sono responsabili dell'intero processo di sviluppo: dalla creazione del design concettuale fino alla realizzazione del prodotto finale.



Informatico, informatica di gestione SSS

Gli informatici di gestione SSS lavorano in settori come l'informatica di base, l'amministrazione e la gestione aziendale. Con altri specialisti analizzano e risolvono i problemi informatici. Grazie alle loro conoscenze specifiche seguono e ottimizzano i processi amministrativi e gestionali. Questi professionisti lavorano presso banche, assicurazioni, amministrazioni pubbliche, fornitori di servizi informatici, produttori di software e società di consulenza.



Maggiori informazioni

www.orientamento.ch, per tutte le domande riguardanti i posti di tirocinio, le professioni e le formazioni

www.ict-berufsbildung.ch, informazioni dettagliate su tutte le formazioni e i perfezionamenti possibili nel campo dell'informatica

www.ict-svizzeraitaliana.ch, associazione ICT Formazione professionale Svizzera italiana

www.orientamento.ch/salario, informazioni sui salari

Impressum

1ª edizione 2019. © 2019 CSFO, Berna.
Tutti i diritti riservati.

Editore:

Centro svizzero di servizio Formazione professionale | orientamento professionale, universitario e di carriera CSFO.

CSFO Edizioni, www.csfo.ch, edizioni@csfo.ch.
Il CSFO è un'istituzione della CDPE.

Ricerca e redazione: Florence Müller, Regula Luginbühl, Fabio Ballinari, CSFO **Traduzione:**

Lorenza Leonardi, Testi&Stili, Bienne **Revisione testi:** Angelo Geninazzi, ICT Formazione professionale Svizzera italiana, Lugano; Alessandra Truatsch, UOSP Bellinzona; Alessia Schmocker, CSFO **Foto:** Iris Krebs, Berna; Francesca Palazzi, Losanna; Dieter Seeger, Zurigo

Concetto grafico: Eclipse Studios, Sciaffusa
Realizzazione: Andrea Lüthi, CSFO
Stampa: Haller + Jenzer, Burgdorf

Diffusione, servizio clienti:

CSFO Distribuzione, Industriestrasse 1,
3052 Zollikofen
Tel. 0848 999 002, distribuzione@csfo.ch,
www.shop.csfo.ch

N° articolo:

FE3-3249 (esemplare singolo), FB3-3249 (plico da 50 esemplari). Il pieghevole è disponibile anche in francese e tedesco.

Ringraziamo per la collaborazione tutte le persone e le aziende coinvolte.

Prodotto con il sostegno della SEFRI.