



G3 Web Skills Profiles Generation 3 European ICT Professional Profiles

Pubblicazione dei primi profili conformi all'European e-Competence Framework 2.0

vers. 2.0 2012-12-03

responsabili

Roberto Scano: presidente IWA Italy

Pasquale Popolizio: coordinatore Gruppo Web Skills Profiles, vice presidente IWA Italy

editor

Pasquale Popolizio, Matteo Brunati, Roberto Castaldo, Diego La Monica, Massimiliano Navacchia, Simone Onofri, Roberto Scano, Giancarlo Sciascia, Francesca Sensini, Marianna Tramontano, Manuela Vecchio

contributor

Ernesto Belisario, Giuseppe Bernardo, Barbara Bonaventura, Ugo Bonelli, Stefano Bussolon, Andrea Boscaro, Massimo Canducci, Pietro Paolo Caselli, Michele Ciani, Antonella Coppotelli, Luca Corsato, Stefano Epifani, Elisabetta De Grimani, Manuel Fae, Vito Grippa, Luca Mascaro, Paolo Negri, Dario Salvelli, Roberto Scano, Alessandro Sportelli, Maurizio Teli, Valentina Tolomelli, Piersergio Trapani, Roberto Travagliante.

contenuti

Generalità

I primi 9 profili

Componenti della task force

Generalità

Il presente documento rappresenta il secondo traguardo raggiunto dal Gruppo Web Skills Profiles nel suo lavoro di costruzione di nuovi Profili Europei ICT di terza generazione, derivati dai Profili Europei ICT di seconda generazione, e maggiormente aderenti al settore del Web.

Nel settembre del 2012 è stato già pubblicato il documento [G3 Web Skills Profiles – Generation 3 European ICT Professional Profiles](http://www.skillprofiles.eu/wp-content/uploads/2012/09/G3-web-skills-profiles.pdf), (<http://www.skillprofiles.eu/wp-content/uploads/2012/09/G3-web-skills-profiles.pdf>) che conteneva anche la prima versione del primo profilo dedicato alla figura del Community Manager.

In questo documento sono presentati e pubblicati 9 profili: 8 nuovi e la seconda versione del Community Manager, già pubblicato nel settembre del 2012, tutti conformi all'European e-Competence Framework 2.0 - <http://www.ecompetences.eu>

I profili qui pubblicati sono:

Community Manager
Web Project Manager
Web Account Manager
Frontend Web Developer
Server Side Web Developer
Web Content Specialist
Digital Strategic Planner
Web Accessibility Expert
Mobile Application Developer

Per i riferimenti metodologici si rimanda al documento [G3 Web Skills Profiles – Generation 3 European ICT Professional Profiles](http://www.skillprofiles.eu/wp-content/uploads/2012/09/G3-web-skills-profiles.pdf), (<http://www.skillprofiles.eu/wp-content/uploads/2012/09/G3-web-skills-profiles.pdf>) pubblicato nel settembre del 2012.

Il sito Web del Gruppo Web Skills Profiles è <http://www.skillprofiles.eu>

Per contattare il Gruppo, avanzare richieste di partecipazione, e ricevere altre informazioni: info@skillprofiles.eu.

I primi 9 profili

Profilo del Community Manager

Nome Profilo: Community Manager

Riepilogo

Figura professionale del settore Marketing & Comunicazione digitale che si occupa di gestire comunità virtuali.

Missione

Il Community Manager crea e contribuisce a potenziare le relazioni tra i membri di una comunità virtuale e tra questa ed l'organizzazione committente, con una comunicazione efficace all'interno del gruppo; in particolare promuove, controlla, analizza e valuta le conversazioni che si svolgono sulle varie risorse Web (siti Web, blog, social network).

Costruisce e gestisce la relazione con gli stakeholders online. Può lavorare come free-lance, per agenzie specializzate di Web marketing o all'interno di un'organizzazione. In quest'ultimo caso, nel linguaggio anglosassone, viene spesso utilizzato anche il termine *Internal Community Manager*. E' riconosciuto anche come Web Community Manager.

Documentazione prodotta

Responsabile (Accountable)

- Piano strategico di gestione delle comunità

Referente (Responsible)

- Documento con gli argomenti di tendenza, con relative criticità e opportunità

Collaboratore (Contributor)

- Report delle attività prodotte e risultati ottenuti

Compiti principali

- Controllare, valutare e gestire le conversazioni online, intervenendo sempre con linguaggio appropriato e adeguato al media utilizzato
- Promuovere nuovi argomenti di conversazione/relazione
- Stimolare il produttivo coinvolgimento di utenti e stakeholders
- Assumere un ruolo di rappresentanza istituzionale all'interno della community
- Mantenersi aggiornato sugli strumenti di social media emergenti e sulle best-practice
- Valutare il sentiment online
- Realizzare report periodici

Competenze e-CF

- **B.1 Progettazione e sviluppo:** Livelli e-2, e-3
- **C.1 Supporto dell'utente:** Livelli e-2, e-3
- **E.4 Gestione delle relazioni:** Livello e-2

Capacità, conoscenze

Tecniche

- Marketing non convenzionale
- Organizzazione di eventi on-line (es. Chat, Webcast...)
- Scrittura tecnica/Reporting
- Gestione del diritto d'autore in Rete
- Accessibilità contenuti Web
- Marketing
- Web analytics
- Comunicazione efficace, mediazione

Informatiche

- Markup e fogli di stile (es. XHTML, HTML e CSS)
- Strumenti di pubblicazione per il Web (es. CMS, Blog, Editor)
- Utilizzo dei principali Social Network

Di potenziamento

(rafforzano il profilo)

- Relazioni pubbliche
- Promozione off-line per il Web
- Organizzazione di eventi off-line (es. Raduni, Camp...)

Indicatori di performance (KPI)

- Coinvolgimento degli utenti (audience engagement)
- Misurazione dell'impatto dei sostenitori (advocacy impact)
- Misurazione della soddisfazione degli utenti (satisfaction score)
- Misurazione degli argomenti di tendenza (topic trends)

Qualifiche e certificazioni

Sono le qualifiche e le certificazioni consigliate, non necessarie per lo svolgimento delle attività correlate al profilo.

- Master/Corsi di formazione specifici sulle caratteristiche della comunicazione nel Web e/o la gestione di comunità online
- Diploma di Laurea in: Scienze e tecnologie della Comunicazione, Comunicazione pubblica e d'impresa, Giornalismo

Attitudini personali

Relazionali e Organizzative

- Gestione di gruppi virtuali
- Ascolto attivo ed empatia
- Gestione delle situazioni conflittuali/Autocontrollo e gestione dello stress
- Orientamento all'utente/cliente
- Problem solving

Linguistiche

- Buona conoscenza della lingua inglese parlata e scritta - livello minimo B2 QCER

Relazioni e linee di riporto

Interagisce con:

- Web Account Manager
- Digital Strategic Planner
- Market Research Analyst
- Search Engine Expert
- Advertising Manager
- Web Content Specialist
- Web Accessibility Expert
- Mobile Application Developer

Profilo del Web Project Manager

Nome Profilo: Web Project Manager

Riepilogo

Figura professionale con funzione di gestione operativa di attività Web/online secondo gli obiettivi definiti con i committenti.

Missione

Il Web Project Manager gestisce quotidianamente il progetto in maniera efficace, con lo scopo di rispettare gli accordi di consegna stabiliti con gli stakeholder. Definisce e pianifica le attività, motiva il team di progetto e lo coordina delegando i vari compiti. Monitora di continuo tempi, costi, qualità, ambito, benefici e rischi. Il Web Project Manager può essere sia un dipendente del committente che un dipendente di una società incaricata di gestire e coordinare il progetto.

Documentazione prodotta

Responsabile (Accountable)

- Piano di progetto
- Soluzione validata

Referente (Responsible)

- Documentazione della soluzione

Collaboratore (Contributor)

- Piano qualità
- Soluzione integrata

Compiti principali

- Organizzare, coordinare, condurre e ottimizza il team di progetto, comprese le deleghe
- Pianificare e monitorare il progetto
- Gestire le informazioni sia all'interno del team che da/verso l'esterno
- Prendere decisioni, a fronte dei cambiamenti, per soddisfare gli obiettivi del progetto
- Assicurare la conformità alle specifiche, il rispetto dei costi, dei tempi e dei rischi
- Produrre la documentazione relativa al progetto (documentazione iniziale, di fase e finale)

Competenze e-CF

- **A.4. Pianificazione di Prodotto o di Progetto:** Livello e-4
- **E.2. Gestione del Progetto e del Portfolio:** Livello e-4
- **E.3. Gestione del Rischio:** Livello e-3
- **E.4. Gestione della Relazione:** Livello e-3
- **E.7. Gestione del Cambiamento del Business:** Livello e-3

Capacità, conoscenze

Tecniche

- Pianificazione
- Gestione dei costi
- Gestione delle risorse umane

Informatiche

- Utilizzo di software per il project management
- Utilizzo di software per scrittura, calcolo e presentazioni
- Utilizzo di software per la gestione dei gruppi e di video-conferenza

Di potenziamento

(rafforzano il profilo)

- Web Content Accessibility
- Web Usability

Indicatori di performance (KPI)

- Rispetto degli obiettivi in termini di tempistica, costi, qualità, ambito, benefici e rischi
- Motivazione delle persone coinvolte
- Ottimizzazione delle risorse umane

Qualifiche e certificazioni

Sono le qualifiche e le certificazioni consigliate, non necessarie per lo svolgimento delle attività correlate al profilo.

- APMG - PRINCE2 Foundation/Practitioner/Professional (Projects IN Controlled Environments)
- PMI - CAPM/PMP (Project Management Institute - Certified Associate in Project Management / Project Management Professional)
- ISIPM - Base (Istituto Italiano di Project Management)
- IPMA/ANIMP - C/B/A (International Project Management Association/Associazione Nazionale IMPIatistica Industriale)

Attitudini personali

Relazionali e Organizzative

- Problem solving
- Comunicazione efficace
- Leadership
- Gestione dei conflitti
- Orientamento al cliente e al risultato
- Gestione dello stress
- Ottime doti di pianificazione e programmazione tenendo conto di obiettivi e scadenze

Linguistiche

- Buona conoscenza della lingua inglese - livello minimo B2 QCER

Relazioni e linee di riporto

Interagisce con:

- Community Manager
- Web Account Manager
- Market Research Analyst
- User Experience Designer
- Functional Analyst
- Db Administrator
- Search Engine Expert
- Advertising Manager
- Frontend Web Developer
- Server Side Web Developer
- Web Content Specialist
- Web Server Administrator
- Creative Information Architect
- Web Accessibility Expert
- Web Security Expert
- Data Architect
- Mobile Application Developer
- E-commerce Specialist
- Online Store Manager
- Reputation Manager

Riporta a:

- Web Project Manager
- Digital Strategic Planner

Profilo del Web Account Manager

Nome Profilo: Web Account Manager

Riepilogo

E' il responsabile della gestione dei clienti prospect (potenziali) e/o fidelizzati di un'organizzazione Web-oriented curandone anche la *customer satisfaction*.

Missione

Figura professionale rientrante nel settore Web Marketing & Accounting. Con l'aumentata concorrenza tra le organizzazioni e la maggiore attenzione alla qualità delle vendite, il Web Account Manager ha il delicato, nonché fondamentale, compito di tradurre i bisogni dei clienti - nuovi e/o esistenti - in obiettivi che l'organizzazione si pone.

In particolare, gestisce le trattative e le relazioni di business per favorire la vendita di prodotti e/o servizi in Internet e ha la responsabilità di raggiungere i target di vendita e mantenere i margini.

Documentazione prodotta

Responsabile (Accountable)

- Piano strategico di vendite

Referente (Responsible)

- Relazioni di business

Collaboratore (Contributor)

- Previsione vendite
- Proposta tecnica
- Previsione produzione

Compiti principali

- Curare la soddisfazione complessiva del cliente con prodotti e/o servizi, attraverso una comunicazione efficace, la risoluzione di problematiche e conflitti, la proposizione di nuovi accordi commerciali
- Studiare il mercato Web-based e le sue tendenze, i prodotti e i comportamenti d'acquisto per identificare e proporre nuovi prodotti e/o servizi al cliente
- Essere il principale punto di contatto con il management del cliente
- Effettuare presentazioni di valore relative a prodotti e/o servizi
- Condurre le negoziazioni per stabilire contratti vantaggiosi con i clienti
- Presentare rapporti periodici sulle attività svolte fino alla chiusura della commessa
- Migliorare e potenziare le relazioni di business

Competenze e-CF

- **B.1. Progettazione e Sviluppo:** Livello e-2
- **D.7. Gestione delle Vendite:** Livello e-5
- **D.8. Gestione del Contratto:** Livello e-4
- **E.1. Formulazione delle Previsioni:** Livello e-3
- **E.4. Gestione della Relazione:** Livello e-4

Capacità, conoscenze

Tecniche

- Utilizzo dei sistemi di Customer Relationship Management - CRM
- Conoscenza approfondita del mercato Web-oriented e della comunicazione multimediale
- Conoscenza di marketing e presentazione aziendale
- Tecniche di comunicazione

Informatiche

- Ottima conoscenza dei comuni sistemi operativi e delle applicazioni per la scrittura, per il calcolo e le presentazioni
- Conoscenza dei principali applicazioni per le analisi statistiche delle tendenze di mercato
- Formazione tecnica di base sull'ambito Web

Di potenziamento

(rafforzano il profilo)

- Capacità di coordinamento
- Gestione di situazione complesse

Indicatori di performance (KPI)

- Raggiungimento delle quote di vendita
- Volumi, ricavi, profitti
- Capacità di gestione del budget

Qualifiche e certificazioni

Sono le qualifiche e le certificazioni consigliate, non necessarie per lo svolgimento delle attività correlate al profilo.

- Master/Corsi di formazione relativi al marketing con un approfondimento legato al mondo del Web

Attitudini personali

Relazionali e organizzative

- Ottime doti comunicative e capacità di negoziazione e mediazione
- Gestione dei conflitti
- Problem solving
- Lavoro in team
- Spirito di iniziativa

Linguistiche

- Ottima conoscenza della lingua Inglese - livello minimo C1 QCER, in particolare del linguaggio tecnico ed economico
- Preferibile l'ottima conoscenza di un'altra lingua (Europea e non)

Relazioni e linee di riporto

Interagisce con:

- Market Research Analyst
- Community Manager
- Web Content Specialist
- Web Accessibility Expert

Riporta a:

- Web Project Manager
- Digital Strategic Planner

Profilo del Frontend Web Developer

Nome Profilo: Frontend Web Developer

Riepilogo

Figura professionale che realizza e/o codifica interfacce Web based in conformità dei requisiti del committente.

Missione

Assicura la realizzazione e l'implementazione di interfacce Web based con attenzione alle specifiche del cliente e al target di utenza. Contribuisce alla pianificazione ed alla definizione degli output generati lato server in collaborazione con il Server Side Web Developer e/o con il Db Administrator. Implementa la sicurezza delle interfacce in accordo con il Web Security Expert.

Documentazione prodotta

Responsabile (Accountable)

- Realizzazione delle interfacce Web

Referente (Responsible)

- Documentazione dell'implementazione necessaria alla realizzazione delle interfacce Web

Collaboratore (Contributor)

- Descrizione sviluppo dell'implementazione delle interfacce Web
- Procedure di test
- Soluzione in esercizio

Compiti principali

- Sviluppare interfacce Web
- Predisporre il progetto dell'interfaccia Web
- Ingegnerizzare componenti all'interno delle interfacce Web
- Effettuare test delle interfacce

Competenze e-CF

- **B.1. Progettazione e Sviluppo:** Livello e-3
- **B.3. Testing:** Livello e-2

Capacità, conoscenze

Tecniche

- Conoscenza delle metriche connesse allo sviluppo delle interfacce Web
- Capacità di valutare l'uso di prototipi di interfacce Web per supportare la validazione dei requisiti di sviluppo
- Capacità di valutare l'idoneità di differenti metodi di sviluppo dell'applicazione rispetto allo scenario corrente

Informatiche

- Markup e fogli di stile (es. XHTML, HTML e CSS)
- Linguaggi di scripting (es. ECMA Script)
- ISO/IEC 40500:2012 - Information technology
- W3C Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0

Di potenziamento

(rafforzano il profilo)

- Conoscenza del DOM
- Conoscenza del linguaggio RDF-A
- Conoscenza programmi di elaborazione grafica
- Conoscenza delle problematiche legate all'internazionalizzazione delle interfacce Web
- Conoscenza base normative applicate al Web (es. diritto d'autore, privacy)

Indicatori di performance (KPI)

- Tempi e qualità nella fornitura di una soluzione Web based
- Tempi e qualità nella risoluzione di un problema

Qualifiche e certificazioni

Sono le qualifiche e le certificazioni consigliate, non necessarie per lo svolgimento delle attività correlate al profilo.

- Certificazione "IWA CWP Web Developer"
- Certificazione "IWA CWP Site Designer"

Attitudini personali

Relazionali e Organizzative

- Gestione delle situazioni critiche
- Problem solving

Linguistiche

- Buona conoscenza della lingua Inglese parlata e scritta - livello minimo B2 QCER

Relazioni e linee di rapporto

Interagisce con:

- User Experience Designer
- Search Engine Expert
- Server Side Web Developer
- Web Content Specialist
- Web Accessibility Expert
- Data Architect
- Mobile Application Developer

Riporta a:

- Web Project Manager
- Digital Strategic Planner

Profilo del Server Side Web Developer

Nome Profilo: Server Side Web Developer

Riepilogo

Figura professionale che si occupa della creazione di applicazioni Web necessarie al funzionamento dei contenuti nel Web.

Missione

Il Server Side Web Developer crea e/o contribuisce alla creazione di applicazioni Web utilizzando linguaggi di sviluppo per il Web; in particolare crea, ottimizza, verifica le funzionalità delle applicazioni nonché i contenuti Web generati dalle stesse testando le interfacce pubbliche e riservate prodotte e/o integrate. Implementa la sicurezza in accordo con il Web Security Expert.

Documentazione prodotta

Responsabile (Accountable)

- Produzione e verifica delle applicazioni Web

Referente (Responsible)

- Implementazione e verifica di componenti delle applicazioni Web

Collaboratore (Contributor)

- Supporto all'implementazione e verifica di componenti delle applicazioni Web

Compiti principali

- Creare applicazioni Web su specifiche definite dal committente
- Interagire con altri professionisti, in particolare con il Frontend Web Developer, per garantire un output coerente alle necessità del cliente
- Identificare le soluzioni software da integrare all'interno di progetti di sviluppo
- Intervenire in caso di necessità di sistemazione problemi (rilevazione dei bug) e/o per lo sviluppo di nuove implementazioni
- Realizzare report periodici sullo stato di avanzamento dei lavori

Competenze e-CF

- **A.6. Progettazione di Applicazioni:** Livelli e-1, e-2, e-3
- **B.1. Progettazione e Sviluppo:** Livello e-3
- **B.3. Testing:** Livello e-2

Capacità, conoscenze

Tecniche

- Conoscenza delle metriche connesse allo sviluppo delle applicazioni
- Conoscenza dei metodi per lo sviluppo del software e la loro logica (es. prototipazione, metodi agili, reverse engineering, ecc.)
- Capacità di valutare l'uso di prototipi per supportare la validazione dei requisiti di sviluppo

- Capacità di valutare l' idoneità di differenti metodi di sviluppo dell' applicazione rispetto allo scenario corrente
- Capacità di gestire e garantire un alto livello di coesione e qualità nello sviluppo di software complessi

Informatiche

- Conoscenza di uno o più sistemi di DBMS
- Conoscenza di uno o più linguaggi di programmazione/scripting server side per la formalizzazione delle specifiche funzionali
- Markup e fogli di stile (es. XHTML, HTML e CSS)
- Conoscenza delle problematiche legate all' internazionalizzazione delle applicazioni Web
- ISO/IEC 40500:2012 - Information technology
- W3C Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0

Di potenziamento

(rafforzano il profilo)

- Conoscenza del linguaggio SOAP-WSDL
- Conoscenza del linguaggio CGI
- Conoscenza del linguaggio SPARQL
- Conoscenza dei linguaggi RDF - RDFa - RDF-A
- Conoscenza delle linee guida per l' accessibilità dei sistemi di pubblicazione nel Web (W3C ATAG)

Indicatori di performance (KPI)

- Tempi e qualità nella fornitura di una soluzione
- Tempi e qualità nella risoluzione di un problema
- Numero di problemi assegnati ma non risolti

Qualifiche e certificazioni

Sono le qualifiche e le certificazioni consigliate, non necessarie per lo svolgimento delle attività correlate al profilo.

- European ICT Professional Profiles "Developer"
- Certificazione "IWA CWP Enterprise Developer"

Attitudini personali

Relazionali e Organizzative

- Gestione delle situazioni critiche
- Problem solving

Linguistiche

- Buona conoscenza della lingua Inglese parlata e scritta - livello minimo B2 QCER

Relazioni e linee di riporto

Interagisce con:

- Db Administrator
- Front-end Web Developer
- Web Content Specialist
- Web Server Administrator
- Creative Information Architect
- Web Accessibility Expert
- Web Security Expert
- Data Architect
- Mobile Application Developer
- E-commerce Specialist

Riporta a:

- Web Project Manager
- Digital Strategic Planner

Profilo del Web Content Specialist

Nome Profilo: Web Content Specialist

Riepilogo

Figura professionale che si colloca tra il settore della Comunicazione digitale e il Marketing. Gestisce i contenuti di un sito Web.

Missione

Si occupa di produrre contenuti, sia testuali che multimediali dei quali è direttamente responsabile, che siano efficaci per il sito Web. Cura il contenuto anche in base della piattaforma che lo dovrà ospitare (sito Web, social network, blog, interfaccia) e del target (utenza). Monitora l'usabilità del sito con gli strumenti della customer satisfaction. Può essere free-lance o parte di una organizzazione, pubblica o privata.

Documentazione prodotta

Responsabile (Accountable)

- Creazione contenuti testuali e multimediali

Referente (Responsible)

- Valutazione delle opportunità di implementazione contenuti e eliminazione criticità

Collaboratore (Contributor)

- Gestione dei contenuti: scrittura, aggiornamenti, modifiche

Compiti principali

- Creazione contenuti testuali e multimediali
- Controllo e monitoraggio del rispetto degli standard
- Ottimizzazione usabilità
- Assicurare la conformità con i requisiti legali e di privacy e con i vincoli ambientali

Competenze e-CF

- **C.3 Erogazione del servizio:** Livello e-3
- **E.4. Gestione delle relazioni:** Livello e-4
- **E.6. Gestione della qualità ICT:** Livello e-4

Capacità, conoscenze

Tecniche

- Editing contenuti multimediali e postproduzione
- Graphic editing applications
- Normative privacy, diritto d'autore e tutti i requisiti legali.
- Marketing e pubbliche relazioni

Informatiche

- Linguaggi di marcatura e fogli di stile (es: XHTML, HTML, XML, CSS)
- Sistemi operativi per device mobili o portatili
- W3C Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0

Di potenziamento

(rafforzano il profilo)

- Cultura umanistica
- Conoscenza avanzata di marketing e comunicazione

Indicatori di performance (KPI)

- Componenti Web completamente funzionanti
- Adeguato indice di leggibilità dei contenuti

Qualifiche e certificazioni

- Specializzazioni, master o corsi in Web Content Management, Web Writing.

Attitudini personali

Relazionali e Organizzative

- Orientamento all'utente/cliente
- Problem solving
- Gestione gruppi di lavoro - team leader
- Gestione rapporti coi clienti
- Buona cultura generale

Linguistiche

- Buona conoscenza della lingua madre parlata e scritta - livello minimo B2 QCER
- Buona conoscenza della lingua Inglese parlata e scritta - livello minimo B2 QCER

Relazioni e linee di riporto

Interagisce con:

- Web Account Manager
- Market Research Analyst
- Search Engine Expert
- Advertising Manager
- Web Accessibility Expert
- Web Security Expert
- Mobile Application Developer

Riporta a:

- Web Project Manager
- Digital Strategic Planner

Profilo del Digital Strategic Planner

Nome Profilo: Digital Strategic Planner

Riepilogo

Supporta il management di un'organizzazione nelle scelte strategiche relative alle presenze e alle attività sulla Rete.

Missione

Il Digital Strategic Planner comprende i veri bisogni e le vere necessità relative alla presenza e alle attività sulla Rete Internet e sul Web di un'organizzazione. E' di supporto alle scelte strategiche indicate dal top management e fornisce input operativi alle altre figure professionali coinvolte nel processo.

Documentazione prodotta

Responsabile (Accountable)

- Pianificazione strategica

Referente (Responsible)

- Analisi di benchmarking
- Piani operativi

Collaboratore (Contributor)

- Analisi delle attività

Compiti principali

- Indicare le strategie da seguire sulla Rete e sul Web
- Pianificare le attività da realizzare sulla Rete e sul Web
- Realizzare analisi di benchmarking
- Realizzare report periodici sullo stato di attuazione delle attività e sui risultati ottenuti
- Realizzare attività formativa all'interno dell'organizzazione per sviluppare sensibilità sulle strategie ed attività realizzate sul Web e sulla Rete

Competenze e-CF

- **A.1 Allineamento Strategie SI e di Business:** livelli e-4, e-5
- **A.3. Sviluppo del Business Plan:** livelli e-4, e-5
- **A.7. Osservatorio Tecnologico:** livelli e-4, e-5
- **B.1. Progettazione e sviluppo:** livelli e-4, e-5
- **D.3. Istruzione e Formazione:** livello e-3

Capacità, conoscenze

Tecniche

- Pianificazione
- Gestione delle risorse umane
- Visione completa sulle tecnologie ed applicazioni presenti sulla Rete e sul Web

Informatiche

- Utilizzo di software per scrittura, calcolo e presentazioni

Di potenziamento

(rafforzano il profilo)

- Web Usability
- ISO/IEC 40500:2012 - Information technology
- W3C Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0

Indicatori di performance (KPI)

- Scostamenti fra obiettivi prefissati e risultati ottenuti

Qualifiche e certificazioni

Sono le qualifiche e le certificazioni consigliate, non necessarie per lo svolgimento delle attività correlate al profilo.

- Master/corsi sul marketing e la comunicazione online e non

Attitudini personali

Relazionali e Organizzative

- Ottime doti di pianificazione e programmazione
- Problem Solving
- Comunicazione efficace
- Leadership
- Gestione dei conflitti
- Orientamento al cliente e al risultato
- Gestione dello stress

Linguistiche

- Buona conoscenza della lingua inglese - livello minimo B2 QCER

Relazioni e linee di rapporto

Interagisce con:

- Web Project Manager
- Community Manager
- Web Account Manager
- Market Research Analyst
- User Experience Designer
- Functional Analyst
- Db Administrator
- Search Engine Expert
- Advertising Manager
- Frontend Web Developer

- Server Side Web Developer
- Web Content Specialist
- Web Server Administrator
- Creative Information Architect
- Web Accessibility Expert
- Web Security Expert
- Data Architect
- Mobile Application Developer
- E-commerce Specialist
- Online Store Manager
- Reputation Manager

Profilo del Web Accessibility Expert

Nome Profilo: Web Accessibility Expert

Riepilogo

Figura professionale a supporto dello sviluppo dei servizi Web per garantire la conformità di quanto realizzato alle specifiche in materia di accessibilità del Web.

Missione

Il Web Accessibility Expert si occupa, nelle varie fasi di progetto, del supporto all'implementazione e verifica dell'accessibilità delle informazioni e dei servizi basati su tecnologie Web, sulla base delle esigenze di tutti gli utenti. Il suo ruolo è legato alla tipologia di intervento svolta: può essere di supporto allo sviluppo di interfacce, di applicazioni o di contenuti per il Web. Può lavorare come free-lance, per agenzie specializzate nello sviluppo di servizi Web o all'interno di un'organizzazione.

Documentazione prodotta

Responsabile (Accountable)

- Redige il rapporto finale di verifica dell'accessibilità

Referente (Responsible)

- Interviene nell'identificazione delle criticità più specifiche e fornisce soluzioni in merito

Collaboratore (Contributor)

- Interviene supportando i redattori e gli sviluppatori nell'implementazione delle criticità più comuni

Compiti principali

- Controllare, valutare e gestire le problematiche di accessibilità, intervenendo sempre con linguaggio appropriato e adeguato alla tipologia di utente (sviluppatore, redattore, utente finale)
- Stimolare il produttivo coinvolgimento di utenti e stakeholders nelle fasi di implementazione e verifica
- Formare adeguatamente il personale che si occupa della pubblicazione di contenuti Web alla realizzazione di informazioni accessibili
- Realizzare report periodici sull'accessibilità dei prodotti

Competenze e-CF

- **A.4. Pianificazione di Prodotto o di Progetto:** livello e-2
- **A.6. Progettazione di Applicazioni:** livello e-1
- **B.1. Progettazione e Sviluppo:** livello e-3
- **B.3. Testing:** livelli e-1, e-2, e-3
- **C.1. Supporto dell'utente:** livelli e-1, e-2, e-3

Capacità, conoscenze

Tecniche

- Conoscenza delle necessità ed abitudini degli utenti del Web
- Conoscenza tecnologie assistive (es: lettori di schermo, ingranditori)
- Conoscenza strumenti di valutazione dell'accessibilità
- Web Writing
- Tecniche per il multimedia accessibile

Informatiche

- Markup e fogli di stile (es. XHTML, HTML e CSS)
- Linguaggi di scripting (es. ECMAScript)
- Linee guida per l'accessibilità Web del progetto W3C WAI (es. WCAG, ATAG)
- Strumenti di pubblicazione per il Web (es. CMS, Blog, Editor)

Di potenziamento

(rafforzano il profilo)

- Accessibilità delle applicazioni mobile
- Accessibilità di oggetti basati su specifici linguaggi di programmazione

Indicatori di performance (KPI)

- Valutazione del livello di accessibilità dei prodotti
- Rispetto delle specifiche/normative/raccomandazioni nazionali e/o internazionali in materia di accessibilità del Web

Qualifiche e certificazioni

Sono le qualifiche e le certificazioni consigliate, non necessarie per lo svolgimento delle attività correlate al profilo.

- Master/corsi di formazione specifici sull'accessibilità delle informazioni e servizi nel Web
- Certificazione IWA CWP "Web Accessibility Specialist" (WAS)
- Certificazione IWA EIAS (European IWA/HWG Accessibility Syllabus)

Attitudini personali

Relazionali e Organizzative

- Gestione delle situazioni critiche
- Orientamento all'utente/cliente
- Problem solving

Linguistiche

- Buona conoscenza della lingua Inglese parlata e scritta - livello minimo B2 QCER

- Buona conoscenza del linguaggio di Internet comunemente utilizzato dagli utenti (es. slang, acronimi...)

Relazioni e linee di rapporto

Interagisce con:

- Web Project Manager
- User Experience Designer
- Community Manager
- Front-end Web Developer
- Server Side Web Developer
- Web Content Specialist
- Mobile Application Developer
- E-commerce Specialist
- Online Store Manager

Riporta a:

- Web Project Manager
- Digitale Strategic Planner

Profilo del Mobile Application Developer

Nome Profilo: Mobile Application Developer

Riepilogo

Figura professionale che realizza/codifica soluzioni applicative per periferiche mobili e scrive le specifiche di applicazioni per periferiche mobili in conformità ai requisiti del cliente.

Missione

Assicura la realizzazione e l'implementazione di applicazioni per periferiche mobili. Contribuisce alla pianificazione ed alla definizione dei dettagli applicativi. Realizza simulazioni di verifica del funzionamento dell'applicazione per assicurare il massimo della funzionalità e dell'efficienza.

Documentazione prodotta

Responsabile (Accountable)

- Realizzazione dell'applicazione mobile

Referente (Responsible)

- Progettazione dell'applicazione mobile
- Identificazione delle soluzioni per errori

Collaboratore (Contributor)

- Test di funzionamento dell'applicazione mobile
- Messa in esercizio dell'applicazione mobile

Compiti principali

- Sviluppare componenti per applicazioni mobili
- Ingegnerizzare componenti per applicazioni mobili
- Adattare la documentazione
- Fornire supporto in fase di test e fasi successive
- Effettuare il debug dell'applicazione suggerendone il miglioramento

Competenze e-CF

- **B.1. Progettazione e Sviluppo:** Livello e-3
- **B.2. Integrazione dei sistemi:** Livello e-2
- **B.3. Testing:** Livello e-2
- **B.5. Produzione della documentazione:** Livello e-3
- **C.4. Gestione del problema:** Livello e-3

Capacità, conoscenze

Tecniche

- Conoscenza delle metriche connesse allo sviluppo delle applicazioni mobili
- Conoscenza dei metodi per lo sviluppo delle applicazioni mobili e la loro logica (es. prototipazione, metodi agili, reverse engineering, etc.)

- Capacità di valutare l'uso di prototipi per supportare la validazione dei requisiti di sviluppo
- Capacità di trasformare applicazioni Web esistenti in applicazioni per periferiche mobili
- Capacità di gestire e garantire un alto livello di coesione e qualità negli sviluppo applicazioni mobili complesse e/o su differenti piattaforme

Informatiche

- Conoscenza delle modalità di progettazione e realizzazione di interfacce di dialogo delle periferiche mobili
- Conoscenza di uno o più linguaggi di programmazione per ambienti mobili (es: Objective-C, Java, ecc.)
- Conoscenza delle modalità di pubblicazione delle applicazioni mobili

Di potenziamento

(rafforzano il profilo)

- Conoscenza di specifici framework per lo sviluppo di applicazioni
- Competenza nell'interazione con applicazioni di database
- Competenza nella portabilità dell'applicazione mobile su diverse piattaforme

Indicatori di performance (KPI)

- Applicazione mobile completamente funzionante
- Tempi di intervento nella risoluzione dei problemi
- Adattabilità del prodotto nelle diverse interfacce mobili

Qualifiche e certificazioni

Sono le qualifiche e le certificazioni consigliate, non necessarie per lo svolgimento delle attività correlate al profilo.

- Mobile Development Institute Certified Developer (MDICD)

Attitudini personali

Relazionali e Organizzative

- Gestione delle situazioni critiche
- Problem solving

Linguistiche

- Buona conoscenza della lingua Inglese parlata e scritta - livello minimo B2 QCER

Relazioni e linee di riporto

Interagisce con:

- Web Project Manager
- Web Account Manager
- Market Research Analyst
- User Experience Designer
- Functional Analyst
- Db Administrator

- Search Engine Expert
- Community Manager
- Advertising Manager
- Front-end Web Developer
- Server Side Web Developer
- Web Content Specialist
- Web Server Administrator
- Creative Information Architect
- Digital Strategic Planner
- Web Accessibility Expert
- Web Security Expert
- Data Architect
- E-commerce Specialist
- Online Store Manager

Riporta a:

- Digital Strategic Planner

componenti task force

Ernesto Belisario, Giuseppe Bernardo, Barbara Bonaventura, Ugo Bonelli, Stefano Bussolon, Andrea Boscaro, Matteo Brunati, Massimo Canducci, Pietro Paolo Caselli, Roberto Castaldo, Michele Ciani, Antonella Coppotelli, Luca Corsato, Stefano Epifani, Elisabetta De Grimani, Manuel Fae, Vito Grippa, Luca Mascaro, Diego La Monica , Massimiliano Navacchia, Paolo Negri, Simone Onofri, Pasquale Popolizio, Dario Salvelli, Roberto Scano, Giancarlo Sciascia, Francesca Sensini, Alessandro Sportelli, Maurizio Teli, Valentina Tolomelli, Marianna Tramontano, Piersergio Trapani, Roberto Travagliante, Manuela Vecchio.