

I fabbisogni professionali degli occupati nel settore dei servizi al Sud

Conoscenze e competenze da aggiornare nel breve termine

di Massimiliano Franceschetti

Abstract: L'articolo fornisce informazioni per la pianificazione di percorsi di aggiornamento nonché suggerimenti utili per anticipare i futuri fabbisogni di competenze e conoscenze relativi alle professioni occupate nel settore dei servizi nelle regioni meridionali. Tali professioni sono state spesso analizzate da un punto di vista quantitativo, mentre in questa sede si concentra l'attenzione su aspetti qualitativi (fabbisogni di competenze e conoscenze), alla luce dei dati raccolti nell'ambito dell'indagine *Audit sui fabbisogni* (edizioni 2013 e 2014) realizzata da ISFOL. Il contributo si focalizza sull'aspetto del fabbisogno di conoscenze e di competenze da colmare nel breve termine, con particolare riferimento ad alcuni gruppi di professioni: tecnici, figure amministrative, altre professioni del commercio e dei servizi.

Parole chiave: Fabbisogni di competenze; Mezzogiorno; Settore dei servizi

Introduzione

Negli ultimi trent'anni il nostro Paese, come è noto, è stato interessato da trasformazioni che hanno inciso in profondità sulle caratteristiche del tessuto economico-produttivo, determinando una sostanziale ricomposizione del quadro occupazionale sia a livello settoriale che nell'ambito dei raggruppamenti professionali e incidendo in modo consistente anche sul contenuto del lavoro degli occupati e sulle dinamiche formative determinate da nuovi fabbisogni di conoscenze e competenze.

In tema di occupazione settoriale l'incidenza degli occupati in agricoltura sul totale è più che dimezzata in questi decenni, passando dall'11% del 1977 al 3,9% nel 2010. In modo analogo la fetta di lavoratori impiegati nell'industria ha registrato una significativa diminuzione passando dal 38,4% dell'occupazione totale nel 1977 al 28,5% nel 2010. Si è invece sviluppato in maniera esponenziale, nello stesso arco temporale, il

processo di terziarizzazione della nostra economia (crescita dei servizi) con l'occupazione lievitata fino al 67,6% del totale, ben diciassette punti percentuali in più rispetto alla metà degli anni Settanta.

In parallelo, sul versante della composizione dell'occupazione per professioni, la progressiva e imponente terziarizzazione della nostra economia, declinabile nei processi di sviluppo dei servizi avanzati alle imprese e alle persone e di costante innovazione di prodotto e tecnologica, ha determinato una crescita del numero di occupati delle professioni ad alto contenuto di conoscenza e competenza professionale (*high skilled occupations*, ad esempio tecnici e specialisti in tutti i rami settoriali) a scapito delle professioni caratterizzate invece da mansioni e compiti di tipo più routinario e ripetitivo, in particolare le figure impiegate ma anche numerose categorie operaie e artigianali in vari settori dell'industria, i cui compiti sono stati via via sostituiti dall'introduzione delle tecnologie informatiche. Nello stesso tempo sono aumentate anche le occupazioni elementari, in particolare quelle legate ai servizi alle famiglie e alle imprese (per esempio attività di assistenza e pulizia) e al commercio, settori economici caratterizzati da un basso impatto di sostituzione tecnologica.

Anche la lettura dell'andamento dell'occupazione negli ultimi anni, caratterizzati dalla crisi economica, registra segnali tutto sommato in linea di continuità con il passato. A scendere è soprattutto la tenuta occupazionale nel settore delle costruzioni (-13,6% nel quadriennio 2012-2015), è negativo anche l'andamento dell'industria (-0,4%) mentre migliora il settore agricoltura, silvicoltura e pesca (+1,2%) e tiene il macrosettore servizi che anzi fa registrare un lieve incremento (+0,9%), pur se le dinamiche interne allo stesso mutano in base alle specificità dei singoli settori economici che lo compongono e anche alla luce delle differenze territoriali. Nell'ultimo quadriennio, infatti, all'interno dei servizi il delta è negativo soprattutto per amministrazione pubblica e difesa (-5,6%), commercio (ingrosso e dettaglio) e riparazione di auto e moto (-4,1%) e trasporto e magazzinaggio (-1,2%), mentre è in crescita soprattutto per servizi di alloggio e ristorazione e servizi alle imprese che comprende attività immobiliari, attività professionali, scientifiche e tecniche e noleggio, agenzie di viaggio, servizi di supporto alle imprese) (Tab. 1).

La tenuta dei servizi, a livello territoriale, è determinata soprattutto dalla buona performance del Centro e del Nord-Ovest (variazioni rispettivamente di +3,8% e +2,2% nel periodo 2012-2015) mentre nel Meridione la variazione è di segno negativo (-2,1%), pur se nel corso dell'ultimo biennio si registrano alcuni segnali incoraggianti con una variazione positiva che si attesta a +1,8%. (Tab. 2), praticamente di pari livello a quella registrata nelle regioni centrali.

Tabella 1. Occupati in Italia (15 anni e più) per settori di attività economica nei Servizi - Anni 2012 e 2015 (variazioni%)

Ateco 2007		
G	Commercio (ingrosso e dettaglio) e riparazione di auto e moto	-4,1
I	Trasporto e magazzinaggio	-1,2
H	Servizi di alloggio e ristorazione	7
J	Servizi di informazione e comunicazione	1,1
K	Attività finanziarie e assicurative	0,6
L, M, N	Servizi alle imprese	7
O	Amministrazione pubblica e difesa	-5,6
P, Q	Istruzione e sanità	1,1
R, S	Altri servizi collettivi e personali	3,9
Totale servizi Italia		0,9

Fonte: Elaborazioni ISFOL su dati ISTAT, Rilevazione continua forze lavoro

Tabella 2. Occupati in Italia (15 anni e più) per ripartizione geografica nei Servizi - anni 2012, 2014 e 2015 (variazioni%)

Nord-Ovest	2,2	0,8
Nord-Est	0,0	-0,3
Centro	3,8	1,9
Sud	-2,1	1,8
Italia	0,9	1,1

Fonte: Elaborazioni ISFOL su dati ISTAT, Rilevazione continua forze lavoro

Quest'ultima variazione positiva al sud nell'ambito dei servizi¹ è determinata da alcuni settori (soprattutto +8,6% per i servizi di alloggio e ristorazione e +4,2% per i servizi alle imprese ma vanno discretamente anche trasporto e magazzinaggio e servizi di informazione (Tab. 3).

¹ In generale in Italia "oltre il 90 per cento della crescita di occupati dell'ultimo anno è concentrata nei servizi, unico settore in cui i livelli occupazionali superano quelli del 2008. L'incremento interessa nel 2015 soprattutto le attività finanziarie e assicurative, gli alberghi e ristorazione e i servizi alle imprese, a fronte di riduzioni più consistenti nel commercio. Nel confronto con il 2008 si segnalano saldi positivi nei servizi alle famiglie, negli alberghi e ristoranti, nella sanità e assistenza sociale, nei servizi alle imprese e nel comparto dell'informazione e comunicazione". (ISTAT, Rapporto annuale 2016, capitolo 3 Le dinamiche del mercato del lavoro: una lettura per generazione).

Tabella 3. Occupati al Sud (15 anni e più) per settori di attività economica nei Servizi - anni 2014 e 2015 (variazioni%)

Ateco 2007		
G	Commercio (ingrosso e dettaglio) e riparazione auto moto	0,6
I	Trasporto e magazzinaggio	2,0
H	Servizi di alloggio e ristorazione	8,6
J	Servizi di informazione e comunicazione	2,9
K	Attività finanziarie e assicurative	-5,5
L, M, N	Servizi alle imprese	4,2
O	Amministrazione pubblica e difesa	2,4
P, Q	Istruzione e sanità	-0,3
R, S	Altri servizi collettivi e personali	1,9
Totale Servizi Mezzogiorno		1,8

Fonte: Elaborazioni ISFOL su dati ISTAT, Rilevazione continua forze lavoro

Il binomio Mezzogiorno-servizi può costituire, anche alla luce della variazione positiva dell'ultimo biennio, un'interessante area di analisi, anche in prospettiva futura. La crisi esplosa nel 2008 ha dimostrato, e ciò vale in modo particolare per il sud², come non esiste solo un problema di inserimento e accesso al mercato dell'occupazione (e ciò vale naturalmente soprattutto per le fasce più giovani di età) ma anche una questione legata al mantenimento e alla conservazione di un contratto di lavoro già siglato. Con particolare riferimento alla questione della difesa del posto di lavoro conquistato sono tante le ricette da considerare per evitare interruzioni nei percorsi lavorativi o peggio ancora vere e proprie espulsioni dal mercato del lavoro, con danni spesso irreparabili. Tra le più discusse e utilizzate ricette, da sempre, c'è la carta della formazione. L'aggiornamento professionale non può essere certo la panacea di tutti i mali, ma indubbiamente può aiutare, specialmente se finalizzato a soddisfare fabbisogni realmente espressi dal mondo imprenditoriale.

Nel solco di questo spunto di riflessione si inserisce questo contributo che, focalizzando l'attenzione sul territorio delle regioni meridionali e sui settori di attività economica del macrosettore servizi, intende fornire degli elementi concreti sul versante dell'analisi dei fabbisogni aziendali, a partire dai risultati dell'indagine *Audit sui*

² In generale, tuttavia, non bisogna mai dimenticare come il dato positivo dell'occupazione nel Meridione tra il 2014 ed il 2015 (+1,6%, per lo più determinato appunto dall'andamento positivo dei servizi) non deve comunque far perdere di vista la voragine che con l'avvento della crisi si è aperta nel mercato del lavoro meridionale. Mentre il centro-nord, infatti, con l'aumento dell'anno passato ha recuperato quasi completamente i livelli occupazionali pre-crisi, il sud resta assai distante, con quasi mezzo milione (482 mila) di occupati in meno rispetto al livello del 2008 (fonte: Svimez).

fabbisogni (edizioni del 2013 e del 2014), progettata e condotta dall'ISFOL³, su incarico del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, presso un campione⁴ nazionale di circa 35.000 imprese private con almeno un dipendente (con contratto a tempo indeterminato, a termine, di apprendistato e lavoro stagionale).

Le risposte fornite dagli imprenditori di tutti i settori economici interpellati dall'ISFOL aiutano a capire quali sono i fabbisogni di conoscenze e di competenze che bisogna soddisfare nel breve termine, rispetto alla forza di lavoro occupata, per stare al passo con le recenti evoluzioni del sistema economico-produttivo, rispondere con efficacia alle sfide imposte dalla crisi e migliorare le politiche e gli investimenti pubblici per la formazione dei lavoratori.

L'indagine, dunque, analizza in particolare i temi relativi alle conoscenze⁵ e alle skills⁶ fornendo elementi utili alla progettazione di percorsi formativi rispondenti agli effettivi fabbisogni espressi dalle imprese in merito alla forza lavoro attualmente occupata. Gli imprenditori, infatti, hanno risposto al questionario somministrato dall'ISFOL concentrandosi sul bagaglio di conoscenze e di competenze delle professioni operanti in azienda al momento dell'intervista.

Il ricco panorama informativo derivante dall'indagine *Audit sui fabbisogni* è consultabile in modo più dettagliato e articolato nell'ambito di diverse sezioni presenti sul

³ L'indagine è stata condotta in ISFOL dal gruppo Fabbisogni professionali e labour market intelligence, struttura Lavoro e professioni, Dipartimento Mercato del Lavoro e Politiche Sociali. Le informazioni prodotte con l'Audit dei fabbisogni professionali contribuiscono ad alimentare il portale Professioni, occupazione, fabbisogni (consultabile all'indirizzo web *professionioccupazione.isfol.it*), progettato e realizzato in questi anni sempre dall'ISFOL (gruppo Fabbisogni professionali e labour market intelligence) su incarico del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. Le informazioni registrate con questa indagine sono consultabili in forma anonima (senza alcun riferimento all'impresa che le ha fornite) anche nell'ambito delle pagine descrittive delle singole Unità Professionali (UP) navigabili all'interno della sezione Professioni, a partire dalla home page del sito. L'indagine è inoltre inserita nel Programma Statistico Nazionale. Sono state già realizzate due edizioni dell'indagine (anni 2013 e 2014).

⁴ Il campione di riferimento per l'indagine è costituito dalle imprese private con almeno un dipendente di tutti i settori economici, con esclusione dunque della pubblica amministrazione. Ogni edizione dell'indagine ha coinvolto un campione di circa 35 mila imprese distribuite su tutto il territorio nazionale. Le imprese appartenenti al campione sono state selezionate casualmente dai principali archivi statistici del Paese, in particolare da Asia (Archivio statistico imprese attive) gestito dall'ISTAT. Il campione è stato strutturato per fornire informazioni e dati sulle carenze di conoscenze e competenze a livello di settore economico, di dimensione aziendale e di ripartizione geografica. La stratificazione del campione di imprese rappresentativo dell'intera economia è stata articolata, in particolare, sulla base di 13 settori economici (individuati a partire dalla classificazione Ateco 2007 sulle attività economiche), 4 dimensioni di impresa (imprese con meno di 10 dipendenti, imprese tra 10 e 49 dipendenti, imprese tra 50 e 249 dipendenti e imprese con oltre 250 dipendenti) e 4 ripartizioni geografiche (nordovest, nordest, centro, sud e isole).

⁵ Le conoscenze, nell'ambito del sistema informativo ISFOL sulle professioni e sui fabbisogni sono definite come "insiemi strutturati di informazioni, principi, pratiche e teorie necessari al corretto svolgimento della professione. si acquisiscono attraverso percorsi formali (istruzione, formazione e addestramento professionale) e/o con l'esperienza".

⁶ Le skills, nell'ambito del sistema informativo ISFOL sulle professioni e sui fabbisogni sono definite come "insiemi di procedure e processi cognitivi generali che determinano la capacità di eseguire bene i compiti connessi con la professione. si tratta, in particolare, di processi appresi con il tempo e che consentono di trasferire efficacemente nel lavoro le conoscenze acquisite".

portale professionioccupazione.isfol.it⁷, in particolare all'interno della sezione di navigazione denominata "Professioni". Le figure citate nell'ambito della rilevazione condotta dall'ISFOL sono infatti ricondotte ai codici presenti nella Classificazione delle professioni attualmente vigente nel nostro Paese (Classificazione delle professioni del 2011)⁸.

Il quadro concettuale di riferimento per l'indagine e le tassonomie di variabili utilizzate sono per lo più mutuato dal modello statunitense dell'*Occupational Information Network, O*Net* (online.onetcenter.org) già utilizzato in Italia nell'ambito dell'Indagine campionaria sulle professioni (prima e seconda edizione), realizzata congiuntamente da ISFOL e Istat.

Le esigenze delle imprese meridionali nel settore dei servizi

In Italia il 33% delle imprese con almeno un dipendente, poco più di mezzo milione di realtà imprenditoriali (circa 510 mila aziende), hanno dichiarato di avere almeno una figura per cui si registra un fabbisogno da soddisfare nell'arco dei prossimi mesi con specifiche attività di aggiornamento.

Il Mezzogiorno è il territorio dove si registra, in percentuale, il più alto tasso di imprese che registrano fabbisogni per la forza lavoro occupata (35,8%). In quest'area del Paese, dunque, è più arduo trovare lavoro ma è anche più difficile trovare, tra gli occupati, un corpo di conoscenze e competenze al passo con i tempi. Occorre formazione per gli occupati, con particolare riferimento a set specifici di conoscenze e skills. Ciò vale, in modo particolare, soprattutto per i servizi (37,2%). Le pagine seguenti si pongono dunque l'obiettivo di focalizzare l'attenzione sui fabbisogni di conoscenze e di competenze da aggiornare nelle imprese dei servizi al sud, approfondendo, in particolare, le necessità formative per gruppi di professioni (Tab. 4)

⁷ Il sito professionioccupazione.isfol.it nasce con l'obiettivo di creare un Sistema nazionale di osservazione permanente delle professioni e dei relativi fabbisogni. Il portale costituisce una risorsa conoscitiva per tutti gli attori istituzionali, economici e sociali interessati a comprendere la natura e le evoluzioni, in atto o tendenziali, delle professioni e del mondo del lavoro al fine di definire più mirate ed efficaci politiche del lavoro e della formazione, di sviluppo organizzativo e di gestione delle risorse umane. L'azione di sistema nasce dunque per supportare il lavoro e le scelte di lavoratori, imprenditori, decisori politici, ricercatori e studenti. Il sito si configura, di fatto, come l'interfaccia che consente la comunicazione tra sistema economico-produttivo e mercato del lavoro da un lato e sistema istruzione/formazione professionale dall'altro.

⁸ La CP 2011, l'attuale versione della Classificazione delle professioni del nostro Paese, recepisce le novità evidenziate dalla nuova Isco 2008, la Classificazione internazionale delle professioni (International Standard Classification of Occupations) e si articola su cinque livelli gerarchici riprendendo la struttura e il formato introdotti mediante la definizione della NUP (Nomenclatura delle Unità Professionali) costruita nel 2006 nell'ambito di una collaborazione istituzionale ISTAT-ISFOL. La NUP ha introdotto un ulteriore livello di dettaglio (quinto digit, unità professionale) nell'ambito della classificazione e ha previsto per ciascun livello una sintetica descrizione che delinea le principali caratteristiche del lavoro delle professioni.

Tabella 4. Imprese che registrano fabbisogni professionali in Italia per Industria e Servizi e ripartizione geografica - anni 2013 e 2014, valore medio (quota% sul totale delle imprese con dipendenti)

	Totale economia	Industria	Servizi
Nord-Ovest	30,9	27,9	32,5
Nord-Est	33,0	31,1	33,9
Centro	31,0	29,7	31,6
Mezzogiorno	35,8	33,2	37,2
Italia	32,8	30,5	34,0

Fonte: ISFOL, *Audit sui fabbisogni professionali*

Nelle regioni meridionali, infatti, i tassi percentuali più alti delle imprese che registrano fabbisogni si evidenziano proprio in quelle appartenenti ai servizi, come evidenziato nella tabella 5. Ciò vale soprattutto per i settori istruzione, sanità e servizi alle persone (la quota delle imprese con dipendenti che esprimono fabbisogni da aggiornare si attesta al 43,6% del totale), per il settore comunicazione, attività finanziarie e altri servizi alle imprese (42%) e, in misura minore, per il settore commercio, trasporti e turismo (34,2%), sostanzialmente in linea con il dato che si registra nel Mezzogiorno per l'intera economia⁹.

In termini assoluti, come facilmente intuibile, considerando la natura del tessuto economico-produttivo del nostro Paese, sono soprattutto le piccole realtà imprenditoriali a manifestare un'esigenza di aggiornamento per le professioni presenti nell'ambito delle proprie strutture. Al sud le imprese del terziario che contano fino a 49 dipendenti con fabbisogni professionali sono complessivamente poco più di 115 mila, mentre le medio-grandi (con oltre 50 dipendenti) sono circa 750.

Il discorso cambia invece quando si presta attenzione alle dinamiche interne a ciascuna delle classi dimensionali considerate nell'ambito dell'indagine, come evidente sempre dalla tabella 5. In termini percentuali infatti, da questo punto di vista, nel Mezzogiorno, nei servizi, a esprimere un fabbisogno sono soprattutto le imprese di grandi dimensioni (quelle con almeno 250 dipendenti), ben il 71% di quelle riconducibili al

⁹ Come detto in una nota precedente la stratificazione del campione di imprese rappresentativo dell'intera economia è stata articolata sulla base di 13 settori di attività economica individuati a partire dalla classificazione Ateco 2007 sulle attività economiche. Tre di questi settori sono riconducibili al macrosettore dei servizi. Per comodità di lettura e di interpretazione dei dati contenuti in questo testo si specifica che questi tre settori del campione sono riconducibili a quelli indicati nella tabella 3 del presente contributo secondo la seguente modalità: settore commercio, trasporti e turismo riconducibile ai settori contrassegnati con le lettere G, I e H della tabella 3, settore comunicazione, attività finanziarie e altri servizi alle imprese riconducibile ai settori contrassegnati con le lettere J, K, L, M e N della tabella 3, settore istruzione, sanità e servizi alle persone riconducibile ai settori contrassegnati con le lettere P, Q, R e S della tabella 3. Nella tabella citata appare anche il settore indicato con la lettera O (amministrazione pubblica e difesa) che non è stato indagato nell'ambito dell'indagine "Audit sui fabbisogni" che ha intervistato soltanto i responsabili delle imprese private con almeno un dipendente.

segmento economico comunicazione, attività finanziarie e altri servizi alle imprese e circa il 63% di quelle legate al settore commercio, trasporti e turismo. La necessità di aggiornare conoscenze e skills delle figure presenti in azienda cresce dunque di pari passo con la complessità e la dimensione della realtà produttiva. Nell'ambito delle aziende di grandi dimensioni operanti nei servizi è insomma più frequente rintracciare situazioni di conoscenze e skills da rafforzare e irrobustire in una prospettiva temporale di breve termine. Questo discorso, tuttavia, non vale invece per il settore istruzione, sanità e servizi alle persone. In questo caso sono soprattutto le imprese con un numero di dipendenti compreso tra 10 e 49 a esprimere l'intensità di fabbisogno più alta (59,3%).

Tabella 5. Imprese che registrano fabbisogni professionali al Sud per settore di attività economica e dimensione di impresa - anni 2013 e 2014, valore medio (quota% sul totale delle imprese con dipendenti)

	Totale	Meno di 10	10-49	Tra 50-249	249 e +
Estrattiva	25,5	24,9	32,4	0,0	50,0
Alimentare e tessile	31,7	30,8	40,9	45,0	66,7
Legno e carta	32,7	32,2	41,0	27,9	0,0
Chimica farmaceutica plastica	35,0	34,3	36,3	42,9	100,0
Minerali non metalliferi	30,1	29,6	35,8	28,6	100,0
Metalmecanica	33,2	31,6	46,8	53,8	50,0
Elettronica	39,2	36,6	52,5	57,5	100,0
Mobili e altro	38,1	37,2	49,4	34,1	40,0
Energia acqua rifiuti	38,1	37,1	39,5	49,0	50,0
Costruzioni	33,0	32,6	43,9	45,3	100,0
Commercio trasporti turismo	34,2	33,9	39,7	47,8	63,2
Comunicazione, attività finanziarie e altri servizi alle imprese	42,0	41,9	39,0	60,7	71,0
Istruzione sanità e servizi alle persone	43,6	43,0	59,3	53,9	50,0
Totale economia	35,8	35,5	43,0	50,3	64,1

Fonte: ISFOL, *Audit sui fabbisogni professionali*

I dati sopra citati, tuttavia, non raccontano tutto. Ciò che è importante cogliere, alla luce delle dinamiche legate agli attuali scenari economici, sono anche i meccanismi di difesa che le imprese hanno cercato di mettere in moto per rispondere in modo efficace agli effetti della crisi economica. In altre parole è utile analizzare con attenzione i settori dove, anche nell'ambito dei servizi nel Meridione, le esigenze di formazione

riguardanti conoscenze e skills sono per lo più strettamente correlate al tentativo di fronteggiare le difficoltà economiche, produttive ed occupazionali degli ultimi anni mediante l'adozione di strategie di vario genere.

Con questo taglio di interpretazione dei dati si registrano, infatti, altre significative informazioni. Così la percentuale di imprese che evidenzia necessità di aggiornamento di conoscenze e competenze cresce in modo significativo e, in particolare per alcuni settori economici, acquista una rilevanza notevole, offrendo agli attori del sistema economico e agli operatori della formazione un set di informazioni ancora più utile a supportare politiche formative e progettazione di corsi al passo con i tempi. Insomma la crisi ha generato un disagio forte tra i responsabili di impresa, il disagio la necessità di una reazione e quest'ultima, sotto forma di iniziativa a supporto della competitività aziendale, determina fabbisogni da colmare con percorsi puntuali e tempestivi di aggiornamento. La tabella 6 mostra, di fatto, come la reazione alla crisi con nuove strategie aziendali genera nuovi fabbisogni da colmare con attività di formazione nel breve termine.

Un paio di esempi: le imprese che al sud si occupano di elettronica oppure di energia, acqua e rifiuti esprimono un fabbisogno che in generale si attesta rispettivamente al 39,2% e al 38,1%, di poco al di sopra della media nazionale, ma il discorso muta sensibilmente quando si va a identificare la quota di imprese che registrano fabbisogni sul totale delle imprese con dipendenti che hanno proposto nuovi prodotti o servizi per fronteggiare la crisi (in questo caso le percentuali salgono in modo significativo al 46,8% e al 48,3%) oppure la parte delle aziende che invece hanno puntato su nuovi impianti di produzione (numeri ancora più alti fino al 54% per l'elettronica e al 49,5% per il settore energia, acqua e rifiuti).

Questa considerazione, nel Meridione, vale a maggior ragione nell'ambito dei servizi dove alcuni settori fanno registrare quote di fabbisogno sensibilmente più rilevanti quando in gioco c'è l'adattamento dei lavoratori alle nuove regole imposte dalle strategie organizzative ideate contro la crisi. È il caso, tanto per citare l'esempio più eclatante, del settore comunicazione, attività finanziarie e altri servizi alle imprese. In generale la quota di imprese che registra fabbisogni professionali in questo settore si attesta al 42%, ma quando si parla di quote percentuali sul totale delle imprese con dipendenti che hanno adottato misure per contrastare il periodo di crisi economica i numeri salgono di oltre dieci punti: 55,9% tra le aziende che hanno scommesso su nuovi prodotti o servizi, 62,3% per quelle che hanno puntato su nuovi impianti di produzione e 52,9% nel raggruppamento di quelle che hanno scelto nuove forme di organizzazione del lavoro (Tab. 6)

Tabella 6. Imprese che registrano fabbisogni professionali al Sud per settore di attività economica e misure adottate per fronteggiare la crisi - Anni 2013 e 2014, valore medio (quota% sul totale delle imprese con dipendenti)

	Nuovi prodotti o servizi	Nuovi impianti di produzione	Nuova organizzazione lavoro
Estrattiva	34,7	34,0	26,0
Alimentare e tessile	43,7	43,6	44,5
Legno e carta	40,8	41,1	40,6
Chimica farmaceutica plastica	42,8	50,3	45,2
Minerali non metalliferi	37,0	37,9	39,7
Metalmeccanica	43,4	46,3	47,6
Elettronica	46,8	54,0	44,7
Mobili e altro	44,0	46,0	44,3
Energia acqua rifiuti	48,3	49,5	47,5
Costruzioni	46,4	48,5	44,0
Commercio trasporti turismo	47,6	48,1	47,9
Comunicazione, attività finanziarie e altri servizi alle imprese	55,9	62,3	52,9
Istruzione sanità e servizi alle persone	53,3	47,4	49,1
Totale Mezzogiorno	48,5	48,7	47,5

Fonte: ISFOL, *Audit sui fabbisogni professionali*

Le esigenze di aggiornamento delle imprese meridionali del macrosettore servizi, come prevedibile, hanno anche una precisa dislocazione geografica (vedi tabella 7). Nel settore commercio, trasporti e turismo le regioni dove si registra la più alta percentuale di aziende con esigenze formative sono il Molise e la Basilicata (rispettivamente 49% e 47,8%), nel settore comunicazione, attività finanziarie e altri servizi alle imprese l'intensità si concentra soprattutto in Campania (57,8%) e Basilicata (50,9%) mentre nell'ambito delle attività di istruzione, sanità e servizi alle persone il fabbisogno più forte si segnala in Sardegna (60,7%) e, a seguire, con andamento sostanzialmente simile in Molise (55,4%), Basilicata (53,5%) e Puglia (51,3%).

Tabella 7. Imprese che registrano fabbisogni professionali al Sud per settori di attività economica nei Servizi e Regione - Anni 2013 e 2014, valore medio (quota% sul totale delle imprese con dipendenti)

	Commercio trasporti turismo	Comunicazione, attività finanziarie e altri servizi alle imprese	Istruzione sanità e servizi alle persone
Abruzzo	26,0	38,0	33,5
Molise	49,0	48,4	55,4
Campania	39,1	57,8	40,1
Puglia	32,4	38,0	51,3
Basilicata	47,8	50,9	53,5
Calabria	27,2	18,6	26,0
Sicilia	31,5	31,9	39,5
Sardegna	38,3	49,2	60,7
Totale	34,2	42,0	43,6

Fonte: ISFOL, *Audit sui fabbisogni professionali*

L'intensità del fabbisogno espressa dalle aziende meridionali operanti nei servizi ha, come evidenziato nelle pagine precedenti, una precisa fisionomia in termini di settori di attività, dimensione d'impresa e distribuzione geografica.

Figure da aggiornare, conoscenze e competenze da sviluppare

Ma il fabbisogno professionale, ciò che occorre aggiornare nel breve termine, per essere compiutamente analizzato deve tradursi anche in un elenco di conoscenze e di competenze più sensibili al cambiamento, con particolare riferimento a gruppi di professioni. Il binomio professione-corpus di conoscenze e competenze è un altro aspetto, di particolare rilievo, su cui è possibile riflettere a partire dalle evidenze empiriche desumibili dall'indagine *Audit sui fabbisogni* progettata e realizzata dall'ISFOL.

L'analisi dei dati relativi alle figure e ai relativi fabbisogni (su conoscenze e competenze) citati nell'ambito dell'indagine può essere di particolare interesse per chi, a vario titolo, si occupa nel Mezzogiorno di programmazione di politiche formative, sviluppo delle risorse umane e del capitale umano, progettazione e realizzazione di percorsi formativi. Tutte le figure citate nell'ambito della rilevazione condotta dall'ISFOL sono analizzate alla luce delle conoscenze e delle skills che si ritiene indispensabile aggiornare nel breve termine con percorsi formativi.

Quali sono, dunque, i raggruppamenti professionali più coinvolti da esigenze di aggiornamento nel breve termine secondo il parere degli imprenditori meridionali? Quali sono le conoscenze e le competenze che occorre aggiornare nei prossimi mesi?

Nel complesso, rispetto al numero totale delle figure citate da più di 115 mila imprese che al sud esprimono un fabbisogno nel campo dei servizi, le professioni che registrano le esigenze più forti di aggiornamento sono quelle riconducibili ai grandi gruppi delle professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi (34,4% sul totale delle figure citate), delle professioni esecutive nel lavoro di ufficio (21,8%), delle professioni tecniche (17%) e degli artigiani, operai specializzati e agricoltori (10,9%). Dati che sono sostanzialmente in linea, per quanto riguarda i servizi, con le percentuali registrate a livello nazionale (Tab. 8)

Tabella 8. Fabbisogni professionali in Italia e al Sud per Grandi gruppi professionali nei Servizi - anni 2013 e 2014, valore medio (quota% sul totale delle figure citate dalle imprese)

	Italia	Mezzogiorno
Legislatori, imprenditori e alta dirigenza	0,7	0,3
Professioni intellettuali, scientifiche e di elevata specializzazione	7,5	7,3
Professioni tecniche	19,6	17,0
Professioni esecutive nel lavoro d'ufficio	21,5	21,8
Professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi	33,9	34,4
Artigiani, operai specializzati e agricoltori	10,9	10,9
Conduttori di impianti, operai di macchinari fissi e mobili e conducenti di veicoli	2,8	4,3
Professioni non qualificate	2,9	4,1

Fonte: ISFOL, *Audit sui fabbisogni professionali*

I dati della tabella precedente vanno comunque integrati con quelli legati ai tre macro-settori di attività del macrosettore servizi già in parte analizzati. Questa scelta di approfondimento permette, infatti, di fare un passo più in profondità, di capire per i tre macro-settori dei servizi quali sono, in prospettiva, i raggruppamenti professionali che potrebbero essere più interessati da future azioni di formazione e rispetto a quali conoscenze e competenze.

Come si evidenzia dalla tabella 9 nell'ambito del settore commercio, trasporti e turismo il raggruppamento professionale per cui si registra la quota più alta di esigenze di aggiornamento è quello delle professioni qualificate nelle attività commerciali

e nei servizi¹⁰ (40% sul totale delle figure citate) e, in misura sensibilmente minore, tutti gli altri. I fabbisogni espressi dalle aziende attive nel settore della comunicazione, attività finanziarie e altri servizi alle imprese mostrano invece una fisionomia più articolata. In questo ambito, infatti, sono due i gruppi di lavoratori più sensibili al cambiamento: professioni esecutive nel lavoro di ufficio¹¹ (44% sul totale delle figure citate) e professioni tecniche¹² (37,2%). Da ultimo il settore istruzione, sanità e servizi alle persone. Così come per le attività riconducibili a commercio, trasporti e turismo anche in questo caso le esigenze di formazione si concentrano, secondo l'opinione dei responsabili di impresa, sulle figure qualificate nelle attività commerciali e nei servizi (46,4% su totale delle citazioni).

¹⁰ Il quinto Grande gruppo (“Professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi”) della CP 2011 classifica le professioni che assistono i clienti negli esercizi commerciali, forniscono servizi di ricezione e di ristorazione, servizi ricreativi e di supporto alle famiglie, di cura della persona; di mantenimento dell'ordine pubblico, di protezione delle persone e della proprietà. I loro compiti consistono nel gestire piccoli esercizi commerciali, ricettivi e di ristorazione e le relative attività; nell'assistere clienti e consumatori; nel trasmettere cognizioni pratiche per l'esercizio di hobby; nell'addestrare e custodire animali domestici; nel fornire servizi sociali e sanitari di base; nel gestire piccole palestre, cinema ed altri servizi ricreativi; nel fornire ausili nelle attività del tempo libero; servizi di igiene personale e di governo della casa, di compagnia e di assistenza della persona; supporto nello svolgimento di pratiche e di altri servizi legati al menage familiare; nel garantire l'ordine pubblico, la sicurezza delle persone e la tutela della proprietà. Tali attività richiedono in genere conoscenze di base assimilabili a quelle acquisite completando l'obbligo scolastico, o un ciclo breve di istruzione secondaria superiore o, ancora, una qualifica professionale o esperienza lavorativa.

¹¹ Il quarto Grande gruppo (“Professioni esecutive nel lavoro di ufficio”) della CP 2011 comprende le professioni che svolgono il lavoro d'ufficio con funzioni non direttive. I loro compiti consistono nell'acquistare, trattare, archiviare e trasmettere informazioni secondo quanto disposto da norme o da regolamenti e nella verifica e corretta applicazione di procedure. Amministrano il personale, applicano procedure che comportano la circolazione di denaro; trascrivono e correggono documenti; effettuano calcoli e semplici rendicontazioni statistiche; forniscono al pubblico informazioni e servizi connessi alle attività dell'organizzazione o dell'impresa per cui operano. Tali attività richiedono in genere conoscenze di base assimilabili a quelle acquisite completando l'obbligo scolastico o un ciclo breve di istruzione secondaria superiore o, ancora, una qualifica professionale o esperienza lavorativa.

¹² Il terzo Grande gruppo (“Professioni tecniche”) della CP 2011 comprende le professioni che richiedono conoscenze tecnico-disciplinari per selezionare e applicare operativamente protocolli e procedure – definiti e predeterminati – in attività di produzione o servizio. I loro compiti consistono nel coadiuvare gli specialisti in ambito scientifico, sanitario, umanistico, economico e sociale, afferenti alle scienze quantitative fisiche, chimiche, ingegneristiche e naturali, alle scienze della vita e della salute, alle scienze gestionali e amministrative; nel supervisionare, controllare, pianificare e garantire il corretto funzionamento dei processi di produzione e nell'organizzare i relativi fattori produttivi; nel fornire servizi sociali, pubblici e di intrattenimento; nell'eseguire e supportare performance sportive. Il livello di conoscenza richiesto dalle professioni comprese in questo grande gruppo è acquisito attraverso il completamento di percorsi di istruzione secondaria, post-secondaria o universitaria di I livello, o percorsi di apprendimento, anche non formale, di pari complessità.

Tabella 9. Fabbisogni professionali al Sud per Grandi gruppi professionali e per settori di attività economica nei Servizi - anni 2013 e 2014, valore medio (quota% sul totale delle figure citate dalle imprese)

	Commercio trasporti turismo	Comunica- zione, attività finanziarie e altri servizi imprese	Istruzione, sanità e servizi persone
Legislatori, imprenditori e alta dirigenza	0,2	0,5	0,4
Professioni intellettuali, scientifiche e di elevata specializzazione	5,7	6,8	12,7
Professioni tecniche	10,2	37,2	17,9
Professioni esecutive nel lavoro d'ufficio	16,7	44,0	15,5
Professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi	40,0	5,1	46,4
Artigiani, operai specializzati e agricoltori	15,8	3,3	3,1
Conduttori di impianti, operai di macchinari fissi e mobili e conducenti di veicoli	6,8	0,5	0,3
Professioni non qualificate	4,6	2,8	3,6

Fonte: ISFOL, *Audit sui fabbisogni professionali*

A questo punto è utile approfondire il tema delle conoscenze e delle competenze da aggiornare. Quali sono i fabbisogni più importanti da colmare per gli imprenditori? Come e quali variabili considerare prioritarie in sede di programmazione delle politiche formative o di messa a punto di un piano di addestramento aziendale? Le tabelle delle pagine seguenti evidenziano le indicazioni principali per i raggruppamenti sopra citati, quelli che registrano maggiore intensità di fabbisogno nell'ambito dei tre settori dei servizi al sud.

Prima di approfondire in dettaglio le necessità di aggiornamento di conoscenze e competenze per queste figure è utile fare un paio di considerazioni generali, in relazione a quelle che, trasversalmente ai tre settori considerati, appaiono come le priorità più urgenti da affrontare in termini di risposta formativa. Innanzitutto sul versante delle conoscenze c'è una forte polarizzazione del fabbisogno, nel senso che le risposte degli imprenditori si concentrano sostanzialmente su un paio di variabili che mostrano percentuali molto alte mentre una serie di altri fattori sono citati ma con numeri sensibilmente più bassi. Tra le conoscenze, in particolare, si rivela un'esigenza formativa molto forte per quella relativa ai servizi ai clienti e alle persone (soprattutto per le professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi) e per l'informatica e l'elettronica (in particolare per le figure tecniche). In materia di skills, invece, le risposte fornite dagli imprenditori sul tema dei fabbisogni evidenziano una grande attenzione soprattutto per tre variabili, sempre più richieste da un'economia basata

sulla conoscenza e sull'integrazione delle fonti e dei contributi specialistici: risoluzione di problemi complessi e imprevisi, comprensione degli altri, gestione del tempo e orientamento al servizio.

Torniamo di nuovo ai tre settori del macrosettore servizi e ai raggruppamenti più citati dai responsabili d'impresa. Per quanto riguarda le figure qualificate nelle attività commerciali nel settore commercio, trasporti e turismo i fabbisogni si concentrano prevalentemente, per quanto riguarda le conoscenze, su servizi ai clienti e alle persone, commercializzazione e vendita, lingua straniera, lingua italiana e psicologia. (cfr. Tab. 10). Sul versante delle skills, invece, in prospettiva è importante migliorare le capacità di persuadere, comprendere gli altri, essere adattabili, gestire il tempo e orientamento al servizio. (cfr. Tab. 11)

Tabella 10. Conoscenze da aggiornare nel breve termine al Sud per le Professioni qualificate nelle attività commerciali e servizi nel settore Commercio, trasporti e turismo - Anni 2013 e 2014, valore medio (quota% di fabbisogno sul totale delle figure citate dalle imprese)

Servizi ai clienti e alle persone	76,2
Commercializzazione e vendita	63,2
Lingua straniera	43,4
Lingua italiana	42,2
Psicologia	28,6
Produzione e processo industriale	23,3
Matematica	20,4
Produzione agroalimentare	17,5
Amministrazione e gestione di impresa	14,8
Protezione civile e sicurezza pubblica	13,2

Fonte: ISFOL, *Audit sui fabbisogni professionali*

La situazione nell'ambito del settore comunicazione, attività finanziarie e altri servizi alle imprese è invece più variegata, anche perché i raggruppamenti professionali più sensibili a possibili future attività di aggiornamento sono due. Da un lato ci sono le professioni esecutive nel lavoro di ufficio, su un altro versante invece ci sono le professioni tecniche.

Tabella 11. Competenze da aggiornare nel breve termine al Sud per le Professioni qualificate nelle attività commerciali e servizi nel settore Commercio, trasporti e turismo - Anni 2013 e 2014, valore medio (quota% di fabbisogno sul totale delle figure citate dalle imprese)

Persuadere	63,7
Comprendere gli altri	63,3
Adattabilità	58,8
Gestire il tempo	58,7
Orientamento al servizio	57,1
Negoziare	54,1
Parlare	49,8
Ascoltare attivamente	48,6
Valutare e prendere decisioni	46,3
Risolvere problemi imprevisti	46,2

Fonte: ISFOL, *Audit sui fabbisogni professionali*

Per quanto riguarda il primo raggruppamento le necessità di formazione in tema di conoscenze, secondo il giudizio degli imprenditori, si concentrano su lavoro di ufficio, servizi ai clienti e alle persone, economia e contabilità, amministrazione e gestione d'impresa e informatica ed elettronica. (Tab. 12) Tra le competenze sembrano invece acquistare particolare importanza, in prospettiva nel breve termine, quelle relative a risolvere problemi complessi e imprevisti, comprendere gli atteggiamenti e le azioni degli altri, gestire il tempo nonché le tecniche di apprendimento attivo. (Tab. 13)

Tabella 12. Conoscenze da aggiornare nel breve termine al Sud per le Professioni esecutive nel lavoro di ufficio nel Settore Comunicazione, attività finanziarie e altri servizi imprese - anni 2013 e 2014, valore medio (quota% di fabbisogno sul totale delle figure citate dalle imprese)

Lavoro di ufficio	74,2
Servizi ai clienti e alle persone	58,2
Economia e contabilità	57,3
Amministrazione e gestione di impresa	55,5
Informatica ed elettronica	54,3
Legislazione e istituzioni	44,1
Lingua straniera	42,9
Lingua italiana	33,7
Commercializzazione e vendita	20,5
Gestione del personale	20,2

Fonte: ISFOL, *Audit sui fabbisogni professionali*

Tabella 13. Competenze da aggiornare nel breve termine al Sud per le Professioni esecutive nel lavoro di ufficio nel Settore Comunicazione, attività finanziarie e altri servizi imprese - anni 2013 e 2014, valore medio (quota% di fabbisogno sul totale delle figure citate dalle imprese)

Risolvere problemi imprevisti	63,2
Comprendere gli altri	59,2
Gestire il tempo	58,4
Risolvere problemi complessi	54,0
Apprendimento attivo	51,0
Senso critico	50,7
Orientamento al servizio	50,7
Ascoltare attivamente	47,9
Adattabilità	45,4
Capacità di analisi	43,5

Fonte: ISFOL, *Audit sui fabbisogni professionali*

Per le professioni tecniche del settore comunicazione, attività finanziarie e altri servizi alle imprese gli scenari di possibile aggiornamento sono altri ancora. Se si guarda al tema delle conoscenze, per esempio, le risposte fornite dagli imprenditori convergono per lo più su informatica ed elettronica, economia e contabilità, servizi ai clienti e alle persone, amministrazione e gestione d'impresa e lavoro di ufficio (Tab. 14). Se il focus di attenzione si sposta invece sul versante delle competenze diventano evidenti le necessità di formazione per quelle relative alle capacità di risolvere problemi imprevisti, valutare e prendere decisioni, comprendere gli altri, gestire il tempo e orientarsi al servizio (Tab. 15).

Tabella 14. Conoscenze da aggiornare nel breve termine al Sud per le Professioni tecniche nel settore Comunicazione, attività finanziarie e altri servizi imprese - Anni 2013 e 2014, valore medio (quota% di fabbisogno sul totale delle figure citate dalle imprese)

Informatica ed elettronica	76,2
Economia e contabilità	52,3
Servizi ai clienti e alle persone	51,4
Amministrazione e gestione di impresa	50,2
Lavoro di ufficio	50,1
Lingua straniera	49,4
Lingua italiana	36,7
Legislazione e istituzioni	33,6
Commercializzazione e vendita	31,6
Gestione del personale	28,2

Fonte: ISFOL, *Audit sui fabbisogni professionali*

Tabella 15. Competenze da aggiornare nel breve termine al Sud per le Professioni tecniche nel settore Comunicazione, attività finanziarie e altri servizi imprese - Anni 2013 e 2014, valore medio (quota% di fabbisogno sul totale delle figure citate dalle imprese)

Risolvere problemi imprevisti	60,7
Valutare e prendere decisioni	58,5
Comprendere gli altri	58,0
Gestire il tempo	57,6
Orientamento al servizio	56,4
Risolvere problemi complessi	56,1
Senso critico	55,3
Parlare	53,5
Adattabilità	52,3
Scrivere	51,0

Fonte: ISFOL, *Audit sui fabbisogni professionali*

Così come per il settore commercio, trasporti e turismo anche nell'ambito delle attività relative a istruzione, sanità e servizi alle persone le richieste di addestramento ulteriore si focalizzano sulle figure appartenenti al raggruppamento delle professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi. I fabbisogni di conoscenze sono in particolare quelli relativi a servizi ai clienti e alle persone, lingua straniera, psicologia, lingua italiana e commercializzazione e vendita. (tabella 16) In tema di competenze, invece, le necessità di aggiornamento sono collegate soprattutto alle abilità relative a comprensione degli altri, adattabilità, orientamento al servizio, gestione del tempo e apprendimento attivo. (Tab. 17)

Tabella 16. Conoscenze da aggiornare nel breve termine al Sud per le Professioni qualificate nelle attività commerciali e servizi nel Settore Istruzione, sanità e servizi alle persone - anni 2013 e 2014, valore medio (quota% di fabbisogno sul totale delle figure citate dalle imprese)

Servizi ai clienti e alle persone	62,2
Lingua straniera	46,8
Psicologia	38,6
Lingua italiana	34,8
commercializzazione e vendita	33,5
Chimica	27,7
Istruzione e formazione	27,4
Amministrazione e gestione di impresa	22,4
Gestione del personale	19,1
Sociologia e antropologia	17,5

Fonte: ISFOL, *Audit sui fabbisogni professionali*

Tabella 17. Competenze da aggiornare nel breve termine al Sud per le Professioni qualificate nelle attività commerciali e servizi nel Settore Istruzione, sanità e servizi alle persone - anni 2013 e 2014, valore medio (quota% di fabbisogno sul totale delle figure citate dalle imprese)

Comprendere gli altri	67,0
Adattabilità	66,9
Orientamento al servizio	59,6
Gestire il tempo	58,1
Apprendimento attivo	55,2
Risolvere problemi imprevisti	54,8
Ascoltare attivamente	54,4
Persuadere	53,0
Negoziare	52,2
Strategie di apprendimento	51,7

Fonte: ISFOL, *Audit sui fabbisogni professionali*

Conclusioni

Le analisi sui contenuti del lavoro svolte dall'ISFOL nell'ambito delle due edizioni dell'indagine *Audit sui fabbisogni professionali* (biennio 2013-2014) consentono di fare, con riferimento alle professioni operanti nell'ambito delle aziende impegnate nei servizi nel Mezzogiorno, alcune riflessioni di sintesi. Questa indagine di natura prevalentemente qualitativa si innesta nell'alveo di un mandato specifico che l'istituto di ricerca ha ricevuto negli ultimi anni dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali con l'obiettivo di realizzare e implementare un sistema informativo su professioni, occupazione e fabbisogni professionali capace di intercettare e interpretare i principali cambiamenti del contenuto del lavoro di tutte le professioni e i mestieri del nostro mercato del lavoro. Di fatto una vera e propria azione di sistema progettata e sviluppata con il chiaro intento di agevolare le scelte di operatori dell'*education*, ma anche responsabili politici dei processi di programmazione e definizione delle politiche formative e del lavoro, studenti, famiglie e ricercatori.

Come già evidenziato nelle pagine precedenti innanzitutto è utile rilevare come a fronte di un andamento positivo nell'occupazione nei servizi al sud nel corso dell'ultimo biennio (+1,8% tra 2014 e 2015) esiste, in parallelo, anche una forte sensibilità al cambiamento e all'aggiornamento professionale da parte degli imprenditori operanti in questo segmento di mercato, il 37,2% delle imprese con almeno un dipendente segnala infatti almeno una figura occupata per cui si registra un fabbisogno da soddisfare nei prossimi mesi con specifiche attività formative. Insomma si tratta di un binomio interessante che intanto con questi numeri sembra dimostrare come laddove si creano nuovi posti di lavoro si registrano anche delle necessità di aggiornare le conoscenze e

le competenze del personale già impiegato, alla luce della spinta di un cambiamento (organizzativo, tecnologico, di posizionamento sul mercato) che incide tanto sulle dinamiche di ingresso nel mercato del lavoro (nuove occasioni, nuovi contratti) che su quelle di tenuta interna (fabbisogni da aggiornare nel breve termine).

La sfida che i livelli di *governance* devono essere in grado di cogliere consiste sostanzialmente nella capacità di individuare i fabbisogni di nuove conoscenze e competenze, in altre parole di anticipare il cambiamento, interpretando nel modo migliore le dinamiche della novità per fornire le giuste indicazioni al vasto mondo dell'*education*.

In questo senso le informazioni relative ai fabbisogni espressi dalle imprese dei servizi offrono indicazioni utili, almeno per un paio di motivi. In primo luogo è possibile riflettere in profondità sulla natura e sulle caratteristiche del fabbisogno, tendenzialmente più forte nelle aziende di grandi dimensioni. In secondo luogo si rileva poi come il fabbisogno sia principalmente focalizzato su alcuni grandi gruppi professionali operanti in specifici segmenti dei servizi e sia dunque anche riconducibile a specifiche filiere dell'*education*. I raggruppamenti di figure più interessati da future dinamiche di aggiornamento, secondo i responsabili d'impresa, sono quelli delle professioni tecniche (nel settore della comunicazione, attività finanziarie e altri servizi alle imprese), delle professioni esecutive nel lavoro di ufficio (sempre nel campo comunicazione e attività finanziarie) e di quelle qualificate nelle attività commerciali e nei servizi (nel campo commercio, trasporti e turismo nonché sul versante istruzione, sanità e servizi alle persone).

Riferimenti bibliografici

- Bulgarelli Aviana, *New Skills and Jobs*, "Osservatorio Isfol", I (2011), n. 3-4, pp. 11-30.
- Cedefop, *Skills Supply and Demand in Europe: Medium term forecast up to 2020*, Publications Office of the European Union, Luxembourg, 2010.
- Istat, *La classificazione delle professioni*, Istat, Roma, 2013.
- Istat, *Mercato del lavoro: soggetti, imprese e territori*, in *Rapporto annuale 2015. La situazione del Paese*, Istat, Roma, 2015, capitolo 4.
- Istat, *Le dinamiche del mercato del lavoro: una lettura per generazione*, in *Rapporto annuale 2016. La situazione del Paese*, Istat, Roma, 2016, capitolo 3.
- La Rosa Michele, *Come e perché parlare di metacompetenze per la formazione*, "Sociologia del Lavoro", n. 103, 2006.
- Mereu Maria Grazia, Franceschetti Massimiliano, *Rappresentare il lavoro che cambia: una lettura per competenze e fabbisogni*, in *Descrivere, classificare, contare: le rappresentazioni del lavoro nello spazio pubblico*, a cura di Barbara Giullari e Marco Ruffino, "Sociologia del Lavoro", n.129, 2013, pp. 63-80.
- Mereu Maria Grazia, Scarnera Cataldo, *Esplorare le professioni*, "Osservatorio Isfol", I (2011), n. 1, Rubbettino Editore, Soveria Mannelli, 2011, pp. 157-165.
- OECD, *Knowledge management in the learning society*, Parigi, 2000.
- Olivieri Elisabetta, *Il cambiamento delle opportunità lavorative*, *Questioni di economia e finanza* (occasional papers), Banca d'Italia, n.117, febbraio 2012.

Svimez, *Rapporto 2014 sull'economia del Mezzogiorno*, Il Mulino, Bologna, 2014.
Svimez, *Rapporto 2015 sull'economia del Mezzogiorno*, Il Mulino, Bologna, 2015.
Svimez, *Quale visione per la ripresa di una strategia nazionale di sviluppo?*, "Quaderno Svimez", n. 46, Roma, 2016.
<online.onetcenter.org> (consultato il 14 settembre 2016).
<professionioccupazione.isfol.it> (consultato il 14 settembre 2016).

Per citare questo articolo: Massimiliano Franceschetti, *I fabbisogni professionali degli occupati nel settore dei servizi al Sud. Conoscenze e competenze da aggiornare nel breve termine*, "Osservatorio Isfol", VI (2016), n. 3, pp. 109-129.

