

# **Analisi dei dati Audit dei fabbisogni professionali**

**Dicembre 2018**

**I fabbisogni di conoscenze e skills della forza lavoro occupata.  
Prime evidenze dalla terza edizione dell'indagine Audit  
sulle imprese con dipendenti**

- |   |      |
|---|------|
| 1. Premessa . L'indagine Inapp  | p.2  |
| 2. Fabbisogni di conoscenze e skills: prime analisi delle evidenze empiriche sui territori  | p.3  |
| 3. I gruppi di professioni da aggiornare nei settori economici più dinamici   | p.9  |
| 4. Manifatturiero - Alimentare e metalmeccanico: puntare sulle formazione di artigiani, operai specializzati e conduttori di impianti                             | p.10 |
| 5. Manifatturiero – Chimico-farmaceutico ed elettronica: nel breve termine occorre potenziare le professioni tecniche e i conduttori di impianti                  | p.14 |
| 6. Servizi – Istruzione, sanità e servizi alle persone e commercio trasporti e turismo: aggiornare le figure commerciali e quelle esecutive nel lavoro di ufficio | p.18 |
| 7. Alcune prime conclusioni   | p.22 |
| 8. Appendice – altre tabelle sui settori più dinamici   | p.24 |

## 1. Premessa

L'aggiornamento delle competenze della forza lavoro occupata è un passaggio essenziale affinché le imprese si adattino rapidamente alle trasformazioni socio-economiche, organizzative e tecnologiche in corso, traendone tutti i possibili vantaggi. Il pieno sfruttamento dei guadagni di produttività legati alle innovazioni di processo e di prodotto non può aver luogo senza profili professionali capaci di interagire con i nuovi apparati tecnologici e con le innovazioni organizzative che questi tendono a determinare.

In questo contesto la capacità delle imprese di valutare in modo approfondito lo stato delle competenze di cui dispongono e l'eventuale fabbisogno di aggiornamento delle stesse può rivelarsi determinante al fine di recepire (e sviluppare) in modo rapido le opportunità di crescita connesse alle nuove tecnologie.

Il presente contributo fornisce una prima serie di evidenze concernenti i fabbisogni di aggiornamento delle competenze della forza lavoro occupata italiana. I dati derivano dalla terza edizione (anno 2017) dell'indagine INAPP "Audit sui fabbisogni professionali. L'indagine coinvolge un campione rappresentativo di 35.000 imprese con almeno un dipendente e fornisce informazioni di dettaglio circa le figure professionali occupate e le relative conoscenze e competenze da aggiornare.

Il dato complessivo riferito all'economia italiana evidenzia che il 35,2% delle imprese con almeno un dipendente (circa 550.000 aziende) hanno dichiarato di avere in azienda almeno una figura per cui si registra un fabbisogno da soddisfare nell'arco dei prossimi mesi con specifiche attività di aggiornamento. Il dato medio nazionale per l'intera economia è in crescita (+2,4%) rispetto a quello registrato nel 2014 (precedente edizione dell'indagine).

Le PMI manifestano in generale una debolezza nel prefigurare i propri fabbisogni e nell'articolare strategie di medio-lungo periodo per il potenziamento e l'aggiornamento delle competenze della forza lavoro. Al contrario, le aziende medio-grandi tendono a mostrare le percentuali più alte in termini di percezione del fabbisogno di aggiornamento delle competenze da soddisfare con nuove attività formative. Un fabbisogno di aggiornamento di conoscenze e skills è infatti manifestato dal 76,5% delle imprese che hanno tra 50 e 249 dipendenti e dall'87,8% di quelle con oltre 250 dipendenti.

Il contributo, nelle pagine successive, si concentra innanzitutto sull'analisi dell'eterogeneità che si registra a livello territoriale nelle singole ripartizioni geografiche e mette a confronto le dinamiche che caratterizzano la percezione del fabbisogno nei settori economici che si dimostrano più sensibili all'aggiornamento di conoscenze e skills, sia nel comparto manifatturiero che in quello dei servizi, soprattutto con riferimento al tendenziale incremento registrato nel corso del 2017 rispetto ai tre anni precedenti.

## 2. Fabbisogni di conoscenze e skills: prime analisi delle evidenze empiriche sui territori

Il nordovest e il nordest sono le ripartizioni geografiche dove si registrano, in percentuale, i più alti tassi di imprese che registrano fabbisogni per la forza lavoro occupata (rispettivamente 36,3% e 36,5%, dati superiori al dato nazionale per l'intera economia che si attesta come già visto a quota 35,2%). In queste zone del Paese, in particolare, l'esigenza di aggiornare la forza lavoro occupata è in costante crescita. In particolare nelle regioni del nordovest dove si registra un incremento del +5,3% rispetto al 2014 ma anche nel nordest dove il differenziale si attesta a +3,5% rispetto al recente passato. Nelle regioni centrali, invece, le necessità formative per i prossimi mesi sembrano essere meno significative (è il 33,5% delle imprese a dichiarare questo fabbisogno, con un incremento di +2,6% rispetto al 2014) mentre nel Mezzogiorno la quota di imprenditori che dice di voler puntare sull'aggiornamento (34,5%) è in calo di 1,3 punti percentuali rispetto a tre anni fa. Insomma le richieste di formazione per gli occupati sembrano essere omogenee nelle varie zone del Paese, seppur con incrementi diversi rispetto alla precedente rilevazione (**Tabella 1**).

**Tabella 1 - Imprese che registrano fabbisogni professionali in Italia per settore di attività economica e ripartizione geografica (quota % sul totale delle imprese con dipendenti)**

	totale	nordovest	nordest	centro	sud
estrattiva	19,5	24,3	21,7	29,9	11,2
alimentare e tessile	31,5	29,4	29,9	36,3	29,5
legno e carta	27,4	27,3	30,2	23,8	27,8
chimica farmaceutica plastica	37,7	39,3	37,1	38,0	34,1
minerali non metalliferi	27,0	26,2	32,2	25,2	25,2
metalmecanica	34,4	33,7	37,2	34,7	32,1
elettronica	36,9	35,9	40,3	34,2	32,3
mobili e altro	31,7	30,6	30,1	34,3	33,0
energia acqua rifiuti	35,3	35,7	34,5	34,2	35,9
costruzioni	32,2	36,5	35,2	28,2	30,1
commercio trasporti turismo	32,2	32,8	34,0	30,4	31,8
comunicazione, attività finanziarie e altri servizi alle imprese	38,6	38,1	37,6	34,8	43,8
istruzione sanità e servizi alle persone	47,8	50,9	50,6	47,0	44,4
totale economia	35,2	36,3	36,5	33,5	34,5

Fonte: INAPP (2017), *Audit sui fabbisogni professionali, terza edizione*

Quali sono i principali dati da registrare nell'ambito delle singole ripartizioni geografiche? Su quali settori economici concentrare maggiormente l'attenzione quando si discute di aggiornamento di fabbisogni di conoscenze e di skills nelle aziende di piccole, medie e grandi dimensioni? Il nordovest, tra le zone maggiormente interessate da possibili futuri percorsi di aggiornamento si caratterizza soprattutto per le necessità formative che si registrano nell'ambito del comparto dei servizi, con particolare riferimento al settore istruzione, sanità e servizi alle persone (la quota di imprese che registra fabbisogni si attesta addirittura a quota 50,9%, dunque addirittura una su due) ma anche a quello che fa riferimento alle attività concernenti la comunicazione, le attività finanziarie e altri servizi alle persone (38,1%). Nell'ambito del comparto manifatturiero, invece, i comparti più sensibili all'aggiornamento sono quello delle industrie chimiche, farmaceutiche e della

plastica (39,3%) e quelle che si occupano di elettronica e di informatica (35,9%) sostanzialmente in linea con le evidenze più forti che si registrano a livello nazionale in questi settori. Rilevante anche la quota di aziende delle costruzioni che dichiarano di avere fabbisogni da aggiornare nei prossimi mesi (36,5%).

Un altro aspetto interessante è poi quello della specificità regionale. Per ciascuno dei cinque settori appena evidenziati nel nord ovest (istruzione e sanità, comunicazione e attività finanziarie, chimica, elettronica e costruzioni) esiste infatti una caratterizzazione territoriale. Vale a dire che l'intensità del fabbisogno espressa dal mondo imprenditoriale è piuttosto eterogenea a livello regionale e dunque le conoscenze e le skills da aggiornare in un territorio si distinguono in modo abbastanza netto da quelle che sembra opportuno potenziare in un altro. Ciò, ovviamente e in coerenza con quanto espresso finora, sempre ragionando in termini di quota percentuale di imprese che registrano fabbisogni sul totale delle imprese presenti su quel territorio in uno specifico settore economico e non in termini di valori assoluti delle stesse. Nell'ambito del settore istruzione e sanità e servizi alle persone, per esempio, è la Val d'Aosta che esprime la percentuale più alta con il 78,3% delle imprese presenti su questo territorio in questo comparto che dichiarano l'esigenza di potenziare conoscenze e skills delle figure presenti nel settore. Parlando sempre di servizi, in particolare di comunicazione e attività finanziarie è invece soprattutto la Lombardia ad evidenziare una vocazione particolare in questa direzione, vale a dire sulla strada di immaginare momenti di formazione specifica nel breve termine, con il 40,2% delle imprese pronte a farlo. In Liguria, invece, i fabbisogni si concentrano specialmente nel comparto manifatturiero: c'è bisogno di aggiornamento per il 45,3% delle imprese attive nell'ambito delle costruzioni e per il 39,1% di quelle operanti nel variegato universo dell'elettronica. In Piemonte, invece, un dato estremamente significativo si registra nel settore chimico-farmaceutico, con il 41,7% delle aziende che vogliono scommettere sulla carta della formazione nel prossimo futuro (**Tabella 2**).

**Tabella 2 - Imprese che registrano fabbisogni professionali nel Nord-Ovest per settore di attività economica e regione (quota % sul totale delle imprese con dipendenti)**

	nordovest	Piemonte	Val d'Aosta	Lombardia	Liguria
estrattiva	24,3	25,6	0,0	24,1	22,2
alimentare e tessile	29,4	30,3	71,4	28,1	32,7
legno e carta	27,3	29,5	19,5	27,6	15,6
chimica farmaceutica plastica	39,3	41,7	0,0	39,1	33,0
minerali non metalliferi	26,2	18,6	13,2	31,2	19,7
metalmeccanica	33,7	36,1	58,1	31,5	56,9
elettronica	35,9	38,2	0,0	34,9	39,1
mobili e altro	30,6	27,3	0,0	30,5	46,0
energia acqua rifiuti	35,7	36,1	44,8	34,4	45,3
costruzioni	36,5	35,1	13,5	36,6	45,3
commercio trasporti turismo	32,8	28,2	40,2	33,3	38,2
comunicazione, attività finanziarie e altri servizi alle imprese	38,1	35,8	39,9	40,2	31,9
istruzione sanità e servizi alle persone	50,9	50,3	78,3	52,1	43,7
totale economia	36,3	34,1	39,3	36,8	38,1

Fonte: INAPP (2017), *Audit sui fabbisogni professionali, terza edizione*

Il nord est si caratterizza sostanzialmente come il nord ovest quando si parla di ulteriori necessità formative. Se ci concentriamo, come fatto per la prima ripartizione, su una lista di top five (i cinque settori dove la percezione del fabbisogno da parte degli imprenditori è più alta) vediamo come i valori più significativi si registrano sempre nell'ambito del comparto dei servizi, con particolare riferimento al settore istruzione, sanità e servizi alle persone (la quota di imprese che registra fabbisogni si attesta a quota 50,6%, anche in questo caso una su due come per il nord ovest) ma anche a quello che fa riferimento alle attività concernenti la comunicazione, le attività finanziarie e altri servizi alle persone (37,6%). Nell'ambito del comparto manifatturiero, invece, i settori economici più sensibili all'aggiornamento sono quello dell'elettronica e informatica (40,3%) e quello delle industrie chimiche, farmaceutiche e della plastica (37,1%). Rilevante anche la quota di aziende del settore della metalmeccanica che dichiarano di avere fabbisogni da aggiornare nei prossimi mesi (37,2%, con un differenziale di +3,5% rispetto al territorio del nord ovest).

E' ancora interessante concentrarsi poi sulle specificità territoriali. Anche nel nord est, infatti, per ciascuno dei cinque settori appena evidenziati nel nord ovest (istruzione e sanità, comunicazione e attività finanziarie, chimica, elettronica e metalmeccanica) esiste infatti una caratterizzazione territoriale. L'eterogeneità regionale, quando si parla di fabbisogni di conoscenze e di skills, continua ad essere un fattore da commentare, anche se in questo caso la situazione è particolare. Nel Friuli Venezia Giulia, infatti, si registrano le quote più alte di imprese che dichiarano la necessità di aggiornare le conoscenze e le skills della forza lavoro occupata in quasi tutti i settori considerati: 54,3% di quelle del settore istruzione, sanità e servizi alle persone, 42,5% di quelle del comparto comunicazione, attività finanziarie, 62,9% di quelle del settore chimico e farmaceutico e 41,5% di quelle che si occupano di metalmeccanica. Nel campo dell'elettronica, invece, è il Trentino Alto Adige a registrare una intensità di fabbisogno più alta che si attesta al 43,5% (**Tabella 3**).

**Tabella 3 - Imprese che registrano fabbisogni professionali nel Nord-Est per settore di attività economica e regione (quota % sul totale delle imprese con dipendenti)**

	<b>nordest</b>	<b>Trentino Alto Adige</b>	<b>Veneto</b>	<b>Friuli Venezia Giulia</b>	<b>Emilia Romagna</b>
estrattiva	21,7	26,3	17,3	25,0	25,0
alimentare e tessile	29,9	25,6	31,8	44,7	26,2
legno e carta	30,2	31,5	33,2	30,5	25,1
chimica farmaceutica plastica	37,1	46,8	35,5	62,9	33,4
minerali non metalliferi	32,2	30,6	31,3	40,7	32,1
metalmeccanica	37,2	41,3	37,0	41,5	36,4
elettronica	40,3	43,5	40,7	32,6	40,7
mobili e altro	30,1	37,2	29,5	26,8	30,6
energia acqua rifiuti	34,5	35,4	38,2	19,7	33,6
costruzioni	35,2	33,8	32,6	33,6	40,4
commercio trasporti turismo	34,0	37,6	34,6	40,3	31,0
comunicazione, attività finanziarie e altri servizi alle imprese	37,6	39,5	35,4	42,5	38,6
istruzione sanità e servizi alle persone	50,6	51,6	51,7	54,3	48,5
totale economia	36,5	38,4	36,2	40,4	35,4

Fonte: INAPP (2017), *Audit sui fabbisogni professionali, terza edizione*

Quali sono i settori dove l'intensità dei fabbisogni è più alta al Centro? Anche in questa ripartizione geografica i valori più significativi si registrano sempre nell'ambito del comparto dei servizi, con particolare riferimento al settore istruzione, sanità e servizi alle persone: la quota di imprese che registra fabbisogni si attesta a quota 47%, percentuale tuttavia più bassa di circa tre punti rispetto ai valori registrati nello stesso comparto nel nord del Paese. In queste regioni, tuttavia, anche alcuni settori del manifatturiero registrano interessanti valori, comunque più alti del valore medio per l'intera economia. In particolare il settore chimico-farmaceutico (38%), quello dell'alimentare e del tessile (36,3%) e quello del metalmeccanico (34,7%) che è sostanzialmente in linea con l'intensità tracciata in un altro settore del comparto servizi, quello delle attività di comunicazione, attività finanziarie e servizi alle imprese (34,8%).

Qualche dato anche in questo caso con riferimento alle specificità regionali. In quali regioni i cinque settori appena citati nel Centro (istruzione e sanità, chimica, alimentare, metalmeccanica, comunicazione e attività finanziarie) evidenziano le necessità più forti in termini di aggiornamento? L'Umbria è il territorio dove si evidenziano i valori di intensità più forti per il settore istruzione e sanità e per quello che riguarda le attività imprenditoriali legate a comunicazione e attività finanziarie, in pratica dunque il comparto servizi (rispettivamente 59,9% e 39,7%). Le necessità formative nell'ambito delle attività metalmeccaniche sono invece più forti in Toscana (lo evidenziano il 40% degli imprenditori di questo settore) mentre quando si parla di settore alimentare e tessile il valore più alto si registra nel Lazio (39,6%) e, infine, nel caso dell'ambito produttivo chimico-farmaceutico l'attenzione si concentra invece nella regione Marche con la quota di imprese che auspicano attività formative nel breve termine che si attesta al 46% (**Tabella 4**).

**Tabella 4 - Imprese che registrano fabbisogni professionali nel Centro per settore di attività economica e regione (quota % sul totale delle imprese con dipendenti)**

	centro	Toscana	Umbria	Marche	Lazio
estrattiva	29,9	27,2	55,3	20,0	25,8
alimentare e tessile	36,3	35,6	27,8	38,8	39,6
legno e carta	23,8	22,0	24,7	28,4	23,1
chimica farmaceutica plastica	38,0	32,2	20,7	46,0	41,5
minerali non metalliferi	25,2	20,9	24,2	33,7	26,4
metalmeccanica	34,7	40,0	30,1	33,9	30,6
elettronica	34,2	36,1	36,0	29,9	34,4
mobili e altro	34,3	34,4	43,8	35,4	31,1
energia acqua rifiuti	34,2	30,0	35,6	34,5	36,3
costruzioni	28,2	29,6	40,1	27,9	24,0
commercio trasporti turismo	30,4	33,9	30,7	42,4	24,6
comunicazione, attività finanziarie e altri servizi alle imprese	34,8	33,9	39,7	33,2	35,0
istruzione sanità e servizi alle persone	47,0	44,0	59,9	53,1	45,5
totale economia	33,5	34,3	37,1	38,8	30,6

Fonte: INAPP (2017), *Audit sui fabbisogni professionali, terza edizione*

Come già detto nel Mezzogiorno la quota di imprenditori che ha detto di voler scommettere su nuove attività formative nel corso dei prossimi mesi è in generale in calo di 1,3 punti percentuali rispetto a tre anni fa. Il quadro iniziale, dunque, sembra non ottimale. Le imprese puntano meno sulla formazione, si tratta di un indicatore critico che va interpretato. Quali sono, tuttavia, gli ambiti

settoriali l'intensità di nuovi fabbisogni per conoscenze e skills risulta comunque più alta? Anche in questa ripartizione geografica il trend del comparto servizi segue l'andamento delle altre ripartizioni geografiche. In particolare nell'ambito del settore istruzione, sanità e servizi alle persone la quota di imprese che registra fabbisogni si attesta a 44,4% mentre quella del settore comunicazione, attività finanziarie e servizi alle imprese è di poco più bassa (43,8%). Il manifatturiero nel Mezzogiorno mostra le sue peculiarità rispetto al resto del Paese. Tra i settori della lista top five compare infatti di nuovo il chimico-farmaceutico (34,1%), possiamo ormai dire una variabile costante nel Paese, ma anche altri due settori strettamente più legati alle caratteristiche storiche e geografiche che contraddistinguono l'economia del territorio: il settore energia, acqua e rifiuti (il 35,9% degli imprenditori di questo settore dicono che serve nuova formazione) ma anche dei mobili (33%).

La concentrazione del fabbisogno nei territori regionali merita qualche riflessione più articolata. L'intensità del fabbisogno, vale a dire (come già detto) la quota percentuale di imprese che registrano fabbisogni sul totale delle imprese presenti su quel territorio in uno specifico settore economico non considerando dunque i valori assoluti delle stesse, si rivela significativa soprattutto in Molise per tre settori sui cinque sopra citati. In particolare sul territorio molisano nel settore istruzione, sanità e servizi alle persone il 59,5% delle imprese dichiarano di avere fabbisogni da soddisfare con specifiche attività formative, nell'ambito della comunicazione e delle attività finanziarie la quota sale al 63,4% mentre nel settore chimico-farmaceutico il valore si attesta al 57,1% (**Tabella 5**). Diverso è il discorso per gli altri due settori sopra considerati. Nell'ambito del comparto energia, acqua e rifiuti, infatti, è la Basilicata a registrare il tasso percentuale più alto (50,7%) mentre nel settore dei mobili sono soprattutto le imprese della Sardegna ad evidenziare la necessità di scommettere su ulteriori attività formative per il prossimo futuro, lo dicono infatti il 45,9% di quelle del settore (**Tabella 6**).

**Tabella 5 2017 - Imprese che registrano fabbisogni professionali nel Mezzogiorno per settore di attività economica e regione (quota % sul totale delle imprese con dipendenti)**

	sud	Abruzzo	Molise	Campania	Puglia
estrattiva	11,2	17,6	0,0	14,3	3,7
alimentare e tessile	29,5	23,2	29,3	28,9	26,6
legno e carta	27,8	27,1	10,0	26,7	27,8
chimica farmaceutica plastica	34,1	35,1	57,1	31,2	38,7
minerali non metalliferi	25,2	22,3	14,9	26,3	22,8
metalmecanica	32,1	36,6	22,4	33,4	41,3
elettronica	32,3	23,6	0,0	32,4	42,3
mobili e altro	33,0	27,0	11,4	33,3	29,0
energia acqua rifiuti	35,9	42,0	32,4	40,6	28,5
costruzioni	30,1	33,6	31,7	27,8	27,7
commercio trasporti turismo	31,8	32,7	43,9	31,7	29,9
comunicazione, attività finanziarie e altri servizi alle imprese	43,8	38,1	63,4	47,7	48,2
istruzione sanità e servizi alle persone	44,4	54,1	59,5	42,7	40,4
totale economia	34,5	35,9	45,5	34,4	33,2

Fonte: INAPP (2017), *Audit sui fabbisogni professionali, terza edizione*



**Tabella 6 - Imprese che registrano fabbisogni professionali nel Mezzogiorno per settore di attività economica e regione (quota % sul totale delle imprese con dipendenti)**

	sud	Basilicata	Calabria	Sicilia	Sardegna
estrattiva	11,2	5,6	18,9	12,8	14,3
alimentare e tessile	29,5	30,0	33,9	33,6	34,3
legno e carta	27,8	46,7	31,8	23,2	34,5
chimica farmaceutica plastica	34,1	40,0	50,7	28,6	34,9
minerali non metalliferi	25,2	39,9	31,8	21,5	31,9
metalmecchanica	32,1	14,5	26,1	27,2	26,8
elettronica	32,3	63,6	18,4	33,2	0,0
mobili e altro	33,0	19,6	30,8	36,8	45,9
energia acqua rifiuti	35,9	50,7	41,4	30,5	41,5
costruzioni	30,1	43,5	28,0	34,3	27,1
commercio trasporti turismo	31,8	19,3	20,1	34,8	42,4
comunicazione, attività finanziarie e altri servizi alle imprese	43,8	17,5	47,6	38,3	42,0
istruzione sanità e servizi alle persone	44,4	48,7	41,0	42,0	54,7
totale economia	34,5	30,7	28,1	35,6	40,5

Fonte: INAPP (2017), Audit sui fabbisogni professionali, terza edizione

L'analisi dei dati raccolti nel corso delle interviste realizzate con gli imprenditori evidenzia come esiste, nell'ambito dell'economia del nostro Paese, una forte eterogeneità di punti di vista e di aspettative tra i vari settori economici e i vari contesti territoriali quando si parla di nuove necessità da colmare con future attività formative e ciò vale tanto nell'ambito del comparto manifatturiero che in quello dei servizi. Allo stesso tempo non mancano elementi comuni tra i vari contesti. Il settore istruzione, sanità e servizi alla persona, per esempio, è quello che registra in tutte le ripartizioni geografiche il tasso percentuale più alto di imprese che dichiarano di voler aggiornare nel corso dei prossimi mesi set specifici di conoscenze e di competenze (Tabella 7).

**Tabella 7 – Settori economici, per ripartizione geografica, in cui le imprese registrano le intensità più significative in termini di fabbisogni professionali (quota % sul totale delle imprese con dipendenti)**

nordovest	istruzione sanità	chimico	comunicazione	costruzioni	elettronica
	50,9	39,3	38,1	36,5	35,9
nordest	istruzione sanità	elettronica	comunicazione	metalmecchanico	chimico
	50,6	40,3	37,6	37,2	37,1
centro	istruzione sanità	chimico	alimentare tessile	comunicazione	metalmecchanico
	47,0	38,0	36,3	34,8	34,7
mezzogiorno	istruzione sanità	comunicazione	energia	chimico	mobili
	44,4	43,8	35,9	34,1	33,0

Fonte: INAPP (2017), Audit sui fabbisogni professionali, terza edizione

### 3. I gruppi di professioni da aggiornare nei settori economici più dinamici

Come già visto nelle pagine precedenti la necessità di aggiornare conoscenze e competenze dei lavoratori occupati si distribuisce in modo eterogeneo tra i settori produttivi, sia nel manifatturiero che nei servizi. I settori maggiormente interessati sono quelli relativi a istruzione, sanità e servizi alle persona (47,8% delle imprese dichiarano di avere fabbisogni di conoscenze e skills), comunicazione, attività finanziarie e altri servizi alle imprese (38,6%), chimica, farmaceutica e plastica (37,7%), elettronica (36,9%), energia, acqua e rifiuti (35,3%), metalmeccanica (34,4%) e alimentare e tessile (31,5%).

Di particolare interesse, rispetto a tre anni fa (2014, annualità della seconda rilevazione dell'indagine Audit), è il trend di alcuni settori economici che denotano una rinnovata e più forte attenzione e propensione da parte dei responsabili d'impresa verso la necessità di aggiornare il contenuto del lavoro di alcune professioni presenti in azienda. Le variazioni positive più significative, in questo periodo, sono quelle registrate nell'ambito di alcuni settori. Nel comparto manifatturiero la crescita più interessante si è sviluppata nelle industrie alimentari e tessili (+5%), nel settore chimica, farmaceutica e plastica (+4,4%), nel metalmeccanico (+3,9%) e nelle imprese che si occupano di elettronica (+1,7%). Nell'ambito del comparto dei servizi, invece, i segni positivi più intensi si registrano nel settore istruzione, sanità e servizi alle persona (+6,2%) e tra le attività collegate a commercio, trasporti e turismo (+1,9%).

Vale la pena, nelle pagine seguenti, concentrare l'attenzione proprio su questi settori economici che rilevano una crescita costante della necessità di aggiornare i fabbisogni dei lavoratori occupati. Ma quali sono queste novità? Su quali aspetti legati al contenuto del lavoro delle professioni attive in azienda è più importante intervenire con specifici percorsi di aggiornamento professionale? Quali sono le conoscenze che devono essere potenziate? Quali, invece, le abilità personali (skills)? E soprattutto: su quali gruppi di professioni il cambiamento, generato da più fattori (produttivi, economici, tecnologici, geografici), sembra avere un'influenza maggiore?

Il binomio professione-corpus di conoscenze e skills è un aspetto di cruciale rilievo. L'analisi dei dati relativi alle figure e ai relativi fabbisogni (su conoscenze e skills) citati nell'ambito dell'indagine Audit sui fabbisogni progettata e realizzata da Inapp può essere di particolare interesse per chi, a vario titolo, si occupa a livello territoriale 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 da Inapp sono analizzate alla luce delle conoscenze e delle skills che si ritiene indispensabile aggiornare nel breve termine con percorsi formativi.

In generale, come evidenziato nei paragrafi precedenti, nel nostro Paese i gruppi professionali maggiormente interessati da un fabbisogno di aggiornamento di conoscenze e di skills, a livello di economia complessiva, sono le professioni tecniche (14,9% del totale delle figure citate dalle oltre 500mila imprese con almeno un dipendente che rilevano fabbisogni da aggiornare nei prossimi mesi) ma soprattutto quelle qualificate nelle attività commerciali e nei servizi (29,2% del totale) e poi quelle esecutive nel lavoro di ufficio (20,8%) nonché gli artigiani, gli operai specializzati e gli agricoltori (20,9%).

Questi valori percentuali che si registrano a livello nazionale per i grandi gruppi di professioni sono confermati anche dalle analisi su singoli settori economici, pur se con livelli diversi di omogeneità

ed eterogeneità legati alle peculiari caratteristiche dei mercati territoriali del lavoro e, appunto, alle specificità delle imprese che operano in determinati ambiti produttivi (**Tabella 8**).

Così è possibile vedere come alcuni settori del manifatturiero che sono cresciuti negli ultimi anni in termini di percezione di nuovi fabbisogni mostrano delle forti similarità. Nel manifatturiero, per esempio, il settore alimentare e quello tessile nonché quello del metalmeccanico rilevano soprattutto l'esigenza di aggiornare le figure occupate riconducibili ai grandi gruppi professionali degli Artigiani, operai specializzati e agricoltori e dei Conduttori di impianti, operai di macchinari fissi (nel complesso il 60,7% delle figure citate dalle imprese operanti nell'alimentare e nel tessile e il 62,6% del totale delle figure attive invece nell'ambito del settore metalmeccanico).

Il settore chimico, farmaceutico e della plastica insieme a quello dell'elettronica, invece, mostrano un andamento nel complesso simile per altri versi, quasi una sorta di processo di polarizzazione delle figure citate dagli imprenditori come maggiormente bisognose di aggiornamento di conoscenze e skills nell'arco dei prossimi mesi. Da un lato le figure tecniche del grande gruppo 3 (rispettivamente 33,1% e 33,9% del totale delle figure citate nell'ambito del settore chimico e del settore elettronica), dall'altro i conduttori di impianti, operai di macchinari fissi e mobili e conducenti di veicoli del grande gruppo 7 (in questo caso 28,9% e 22,5% del totale delle figure citate nell'ambito dei due ambiti economici).

**Tabella 8 – Fabbisogni professionali in Italia per Grandi Gruppi professionali (CP 2011) nei settori alimentare e tessile, chimico-farmaceutico, metalmeccanico ed elettronica (distribuzione % sul totale delle figure citate da imprese con dipendenti)**

	alimentare tessile	chimica farmaceutica	metalmeccanica	elettronica
Legislatori, imprenditori e alta dirigenza	0,2	1,0	0,4	0,3
Professioni intellettuali e scientifiche	1,6	6,2	1,3	6,2
Professioni tecniche	9,3	33,1	16,5	33,9
Professioni esecutive nel lavoro d'ufficio	11,1	18,3	15,2	15,2
Professioni attività commerciali e nei servizi	14,0	2,0	1,6	1,5
Artigiani, operai specializzati e agricoltori	43,1	7,2	39,0	18,6
Conduttori di impianti, operai di macchinari fissi	17,6	28,9	23,6	22,5
Professioni non qualificate	3,0	3,4	2,5	1,8

Fonte: INAPP (2017), *Audit sui fabbisogni professionali, terza edizione*

#### **4. Manifatturiero - Alimentare e metalmeccanico: puntare sulle formazione di artigiani, operai specializzati e conduttori di impianti**

Scendiamo ora nel dettaglio dell'analisi che riguarda i fabbisogni di conoscenze e skills, a partire dall'analisi dei settori alimentare e tessile e metalmeccanico che mostrano tratti di similarità in termini di composizione della distribuzione percentuale delle figure citate.

Sul versante delle skills, come detto, le imprese del settore alimentare e tessile evidenziano soprattutto la necessità di aggiornare Artigiani, operai specializzati e agricoltori e Conduttori di impianti e operai di macchinari fissi e mobili, con particolare riferimento ad alcune tipologie di skills.

Per le figure riconducibili al grande gruppo 6 le risposte degli imprenditori convergono soprattutto sulla necessità di aggiornare le skills legate alla gestione delle risorse materiali e del tempo, a quelle

che riguardano la selezione degli strumenti e al controllo di qualità (**Tabella 9**). Nel caso di Conduuttori di impianti, operai di macchinari fissi e mobili, invece, il fabbisogno si concentra sulle abilità relative alla sorveglianza e al controllo di macchine e attrezzature, ma anche alla risoluzione di problemi imprevisti e alla gestione del tempo. (**Tabella 10**).

**Tabella 9 – Skills da aggiornare nel breve termine per Artigiani, operai specializzati e agricoltori (Grande Gruppo 6) nel settore Alimentare e tessile - (quota % di fabbisogno sul totale delle figure citate dalle imprese con dipendenti)**

gestire risorse materiali	52,9
gestire il tempo	52,0
selezionare strumenti	51,3
controllare la qualità	46,1
risolvere problemi imprevisti	43,6
orientamento al servizio	40,5
Adattabilità	37,4
controllo delle attrezzature	36,9
ascoltare attentamente	36,4
senso critico	29,6

Fonte: INAPP (2017), *Audit sui fabbisogni professionali, terza edizione*

**Tabella 10 – Competenze da aggiornare nel breve termine per Conduuttori di impianti, operai di macchinari fissi (Grande Gruppo 7) nel settore Alimentare e tessile - (quota % di fabbisogno sul totale delle figure citate dalle imprese con dipendenti)**

sorvegliare macchine	66,7
controllo delle attrezzature	64,1
selezionare strumenti	53,3
risolvere problemi imprevisti	49,6
gestire il tempo	49,3
controllare la qualità	47,4
gestire risorse materiali	44,7
manutenere	42,1
monitorare	39,6
orientamento al servizio	39,3

Fonte: INAPP (2017), *Audit sui fabbisogni professionali, terza edizione*

Anche le imprese del metalmeccanico puntano nel breve termine sull'aggiornamento di alcune categorie di skills che riguardano gli artigiani e operai specializzati e i conduuttori di impianti e operai di macchinari. Nel primo caso le risposte delle aziende si concentrano soprattutto sulla necessità di potenziare le skills relative a selezionare strumenti, controllo delle attrezzature, mantenere, controllo della qualità e risoluzione di problemi imprevisti (**Tabella 11**). L'analisi delle necessità formative dei conduuttori di impianti e operai di macchinari fissi evidenzia l'opportunità di programmare nuove attività formative in strettissima correlazione con quelle evidenziate per il precedente gruppo di figure (**Tabella 12**).

**Tabella 11 – Competenze da aggiornare nel breve termine per Artigiani, operai specializzati e agricoltori (Grande Gruppo 6) nel settore Metalmeccanica - (quota % di fabbisogno sul totale delle figure citate dalle imprese con dipendenti)**

selezionare strumenti	66,6
-----------------------	------

controllo delle attrezzature	64,5
manutenere	61,7
controllare la qualità	52,3
risolvere problemi imprevisti	52,0
sorvegliare macchine	51,5
gestire il tempo	50,7
gestire risorse materiali	46,9
riparare	41,0
installare	38,6

Fonte: INAPP (2017), *Audit sui fabbisogni professionali, terza edizione*

**Tabella 12 – Competenze da aggiornare nel breve termine per Conduttori di impianti e operai di macchinari fissi (Grande Gruppo 7) nel settore Metalmeccanica - (quota % di fabbisogno sul totale delle figure citate dalle imprese con dipendenti)**

sorvegliare macchine	70,7
controllo delle attrezzature	64,8
selezionare strumenti	62,8
risolvere problemi imprevisti	51,5
manutenere	50,7
controllare la qualità	45,4
gestire il tempo	44,5
gestire risorse materiali	43,4
installare	34,7
orientamento al servizio	31,4

Fonte: INAPP (2017), *Audit sui fabbisogni professionali, terza edizione*

In tema di conoscenze, invece, il fabbisogno si concentra in modo particolarmente intenso su alcune tipologie di saperi, specialmente nell'ambito dell'alimentare e del tessile. In questo settore, infatti, la conoscenza relativa alla produzione e al processo industriale (vale a dire la conoscenza delle materie prime, dei processi di produzione, delle tecniche per il controllo di qualità e il controllo dei costi) è senza dubbio quella che in modo più urgente va potenziata nel breve termine. A distanza ci sono altre teorie e pratiche da seguire con attenzione, in particolare servizi ai clienti e alle persone, lingua italiana e produzione agroalimentare per artigiani, operai specializzati e agricoltori e meccanica, informatica ed elettronica e produzione agroalimentare per i conduttori di impianti e operai di macchinari fissi e mobili (**Tabella 13 e 14**)

**Tabella 13 – Conoscenze da aggiornare nel breve termine per Artigiani, operai specializzati e agricoltori (Grande Gruppo 6) nel settore Alimentare e tessile - (quota % di fabbisogno sul totale delle figure citate dalle imprese con dipendenti)**

produzione e processo industriale	61,1
servizi ai clienti e alle persone	19,0
lingua italiana	18,2
produzione agroalimentare	17,2
lingua straniera	8,3
meccanica	8,2
progettazione tecnica	6,7
informatica ed elettronica	6,6

chimica	6,0
protezione civile e sicurezza pubblica	5,1

Fonte: INAPP (2017), *Audit sui fabbisogni professionali, terza edizione*

**Tabella 14 – Conoscenze da aggiornare nel breve termine per Conduttori di impianti, operai di macchinari fissi e mobili (Grande Gruppo 7) nel settore Alimentare e tessile - (quota % di fabbisogno sul totale delle figure citate dalle imprese con dipendenti)**

produzione e processo industriale	71,9
meccanica	27,7
informatica ed elettronica	25,4
produzione agroalimentare	22,7
lingua italiana	18,8
protezione civile e sicurezza pubblica	17,3
lingua straniera	13,0
servizi ai clienti e alle persone	10,2
matematica	9,6
commercializzazione e vendita	7,6

Fonte: INAPP (2017), *Audit sui fabbisogni professionali, terza edizione*

In modo analogo le esigenze di aggiornamento delle imprese metalmeccaniche si concentrano sulle conoscenze relative alla produzione e al processo (appunto in modo molto simile con quanto accade nell'ambito delle aziende alimentari e tessili) ma anche su quelle che riguardano la meccanica (nello specifico la conoscenza delle macchine e della attrezzature, compresa la loro progettazione, il loro uso, la loro riparazione e manutenzione). Da non sottovalutare, secondo le opinioni espresse dagli imprenditori del settore, l'esigenza di programmare attività formative finalizzate all'aggiornamento dei saperi relativi a tecniche di progettazione, strumenti e principi utilizzati nella esecuzione di progetti tecnici, disegni e modelli (progettazione tecnica) nonché di quelli più strettamente legati alle attrezzature elettroniche, ai pacchetti applicativi e ai linguaggi di programmazione, in pratica la conoscenza di informatica ed elettronica (**Tabella 15 e Tabella 16**).

**Tabella 15 – Conoscenze da aggiornare nel breve termine per Artigiani, operai specializzati e agricoltori (Grande Gruppo 6) nel settore Metalmeccanica - (quota % di fabbisogno sul totale delle figure citate dalle imprese con dipendenti)**

produzione e processo industriale	59,2
meccanica	45,1
progettazione tecnica	28,9
informatica ed elettronica	21,1
lingua italiana	20,5
protezione civile e sicurezza pubblica	17,0
edilizia e costruzioni	16,1
servizi ai clienti e alle persone	13,5
matematica	13,3
ingegneria e tecnologia	12,9

Fonte: INAPP (2017), *Audit sui fabbisogni professionali, terza edizione*

**Tabella 16 – Conoscenze da aggiornare nel breve termine per Conduttori di impianti e operai di macchinari fissi (Grande Gruppo 7) nel settore Metalmeccanica - (quota % di fabbisogno sul totale delle figure citate dalle imprese con dipendenti)**

produzione e processo industriale	71,6
-----------------------------------	------

meccanica	67,2
informatica ed elettronica	36,4
progettazione tecnica	24,6
lingua straniera	19,9
lingua italiana	16,8
ingegneria e tecnologia	13,7
protezione civile e sicurezza pubblica	8,7
matematica	7,7
edilizia e costruzioni	5,4

Fonte: INAPP (2017), *Audit sui fabbisogni professionali, terza edizione*

## 5. Manifatturiero – Chimico-farmaceutico ed elettronica: nel breve termine occorre potenziare le professioni tecniche e i conduttori di impianti

Altri due settori del manifatturiero che mostrano delle similarità molto forti in termini di percezione del fabbisogno sono quelli del chimico-farmaceutico e dell'elettronica.

Come già detto, in particolare, l'analisi della distribuzione percentuale delle figure citate evidenzia una sorta di processo di polarizzazione nell'ottica della progettazione di nuovi percorsi formativi. I raggruppamenti professionali che nel breve termine dovrebbero essere maggiormente interessati da processi di aggiornamento sono quello delle professioni tecniche (grande gruppo 3) e quello dei conduttori di impianti, operai di macchinari fissi e mobili (grande gruppo 7). I fabbisogni riconducibili a questi due gruppi di professioni pesano complessivamente, rispetto al totale delle figure citate, per il 62% nell'ambito del settore chimico-farmaceutico e per il 56,4% con riferimento al settore delle aziende Ict (elettronica).

Vediamo ora in dettaglio quali sono i fabbisogni di conoscenze e skills che riguardano le figure citate dagli imprenditori di questa parte del manifatturiero, con particolare riferimento appunto ai tecnici e ai conduttori di impianti.

Sul versante delle skills le risposte degli imprenditori del settore chimico, farmaceutico e della plastica convergono soprattutto sulla necessità di aggiornare, per le figure tecniche, quelle legate alla risoluzione di problemi imprevisti e complessi, al controllo di qualità, alla capacità di analisi e all'orientamento al servizio (**Tabella 17**). Nel caso di Conduttori di impianti, operai di macchinari fissi e mobili, invece, il fabbisogno si concentra sulle abilità relative alla sorveglianza e al controllo di macchine e attrezzature, ma anche alla selezione degli strumenti, alla manutenzione e alla risoluzione di problemi imprevisti (**Tabella 18**).

**Tabella 17 – Competenze da aggiornare nel breve termine per Professioni tecniche (Grande Gruppo 3) nel settore Chimico, farmaceutico e plastica - (quota % di fabbisogno sul totale delle figure citate dalle imprese con dipendenti)**

risolvere problemi imprevisti	51,8
controllare la qualità	48,6
risolvere problemi complessi	46,2
capacità di analisi	44,6
orientamento al servizio	43,6
gestire il tempo	42,9

monitorare	42,7
senso critico	41,6
valutare e prendere decisioni	41,5
comprendere gli altri	38,7

Fonte: INAPP (2017), *Audit sui fabbisogni professionali, terza edizione*

**Tabella 18 – Competenze da aggiornare nel breve termine per Conduttori di impianti e operai di macchinari fissi (Grande Gruppo 7) nel settore Chimico, farmaceutico e plastica - (quota % di fabbisogno sul totale delle figure citate dalle imprese con dipendenti)**

sorvegliare macchine	73,4
controllo delle attrezzature	65,4
selezionare strumenti	53,9
Manutenere	49,5
risolvere problemi imprevisti	49,1
controllare la qualità	44,3
gestire il tempo	40,8
gestire risorse materiali	36,4
orientamento al servizio	36,0
senso critico	34,1

Fonte: INAPP (2017), *Audit sui fabbisogni professionali, terza edizione*

Come già evidenziato anche le aziende del settore elettronica si concentrano soprattutto sulla necessità di potenziare le skills relative per le professioni tecniche e per i conduttori di impianti. Nel primo caso le risposte degli imprenditori evidenziano l'urgenza di prevedere percorsi formativi per potenziare le abilità relative alla risoluzione di problemi imprevisti e complessi, alla capacità di analisi, alla gestione del tempo, al senso critico e alla progettazione tecnologica. (Tabella 19). Il contenuto del lavoro dei conduttori di impianti e operai di macchinari fissi operanti nelle aziende Ict dovrebbe essere aggiornato, in tema di abilità, specialmente con riferimento al controllo delle attrezzature, alla sorveglianza sulle macchine, ai processi di manutenzione, al controllo della qualità e alla possibilità di intervenire per risolvere problemi imprevisti (Tabella 20).

**Tabella 19 – Competenze da aggiornare nel breve termine per Professioni tecniche (Grande Gruppo 3) nel settore Elettronica - (quota % di fabbisogno sul totale delle figure citate dalle imprese con dipendenti)**

risolvere problemi imprevisti	55,2
capacità di analisi	51,5
gestire il tempo	49,1
risolvere problemi complessi	48,1
senso critico	43,4
progettazione tecnologica	43,3
orientamento al servizio	42,7
valutare e prendere decisioni	42,5
controllare la qualità	42,2
Adattabilità	39,9

Fonte: INAPP (2017), *Audit sui fabbisogni professionali, terza edizione*



**Tabella 20 – Competenze da aggiornare nel breve termine per Conduttori di impianti e operai di macchinari fissi (Grande Gruppo 7) nel settore Elettronica - (quota % di fabbisogno sul totale delle figure citate dalle imprese con dipendenti)**

controllo delle attrezzature	62,9
sorvegliare macchine	58,2
Manutenere	53,2
selezionare strumenti	52,9
controllare la qualità	47,4
risolvere problemi imprevisti	45,6
gestire il tempo	40,1
gestire risorse materiali	38,6
Monitorare	34,7
Adattabilità	33,8

Fonte: INAPP (2017), *Audit sui fabbisogni professionali, terza edizione*

In tema di conoscenze occorre subito fare una considerazione preliminare, valida per questa parte del manifatturiero. Il fabbisogno, in tema di conoscenze, si concentra in modo particolarmente intenso su poche e specifiche tipologie di saperi, specialmente per quanto riguarda i conduttori di impianti e operai di macchinari fissi e mobili e ciò vale tanto nel settore chimico-farmaceutico che in quello dell'elettronica. Le professionalità delle figure tecniche registrano invece un andamento diverso in entrambi i settori del manifatturiero. Gli imprenditori, infatti, evidenziano la necessità di aggiornare in modo significativo un numero di conoscenze più ampio, a ulteriore conferma in qualche modo della maggiore complessità del contenuto del lavoro di queste figure rispetto a quelle responsabili della conduzione di impianti.

Nel settore chimico e farmaceutico le conoscenze da aggiornare nel breve termine per le professioni tecniche sono soprattutto quelle relative a produzione e processo industriale, lingua straniera, informatica ed elettronica e servizi ai clienti e alle persone (**Tabella 21**) mentre nel caso dei conduttori di impianti i saperi più importanti da aggiornare sono quelli relativi a produzione e processo industriale e meccanica (**Tabella 22**).

**Tabella 21 – Conoscenze da aggiornare nel breve termine per Professioni tecniche (Grande Gruppo 3) nel settore Chimico, farmaceutico e plastica - (quota % di fabbisogno sul totale delle figure citate dalle imprese con dipendenti)**

Produzione e processo industriale	61,2
Lingua straniera	52,0
Informatica ed elettronica	41,5
Servizi ai clienti e alle persone	32,6
Chimica	29,4
Commercializzazione e vendita	29,2
Lavoro di ufficio	23,7
Amministrazione e gestione di impresa	22,9
Legislazione e istituzioni	19,6
Progettazione tecnica	18,5

Fonte: INAPP (2017), *Audit sui fabbisogni professionali, terza edizione*

**Tabella 22 – Conoscenze da aggiornare nel breve termine per Conduttori di impianti e operai di macchinari fissi (Grande Gruppo 7) nel settore Chimico, farmaceutico e plastica - (quota % di fabbisogno sul totale delle figure citate dalle imprese con dipendenti)**

Produzione e processo industriale	71,4
Meccanica	43,4
Informatica ed elettronica	29,7
Lingua italiana	16,4
Protezione civile e sicurezza pubblica	15,9
Chimica	15,0
Progettazione tecnica	14,6
Ingegneria e tecnologia	11,8
Lingua straniera	10,8
Matematica	6,6

Fonte: INAPP (2017), *Audit sui fabbisogni professionali, terza edizione*

Nell'ambito delle aziende Ict, invece, i fabbisogni di conoscenze da aggiornare nel corso dei prossimi mesi si concentrano soprattutto su lingua straniera, informatica ed elettronica, produzione e processo industriale, progettazione tecnica e ingegneria e tecnologia per le figure riconducibili al raggruppamento delle professioni tecniche (**Tabella 23**) e prevalentemente su produzione e processo industriale e su meccanica per quanto riguarda i conduttori di impianti e macchinari, in linea con quanto evidenziato anche nel settore del chimico, a ulteriore conferma della presenza di elementi di similarità tra i due settori produttivi (**Tabella 24**).

**Tabella 23 – Conoscenze da aggiornare nel breve termine per Professioni tecniche (Grande Gruppo 3) nel settore Elettronica - (quota % di fabbisogno sul totale delle figure citate dalle imprese con dipendenti)**

Lingua straniera	59,8
Informatica ed elettronica	58,2
Produzione e processo industriale	53,4
Progettazione tecnica	50,3
Ingegneria e tecnologia	39,0
Servizi ai clienti e alle persone	34,2
Meccanica	32,6
Commercializzazione e vendita	29,2
Lavoro di ufficio	25,3
Amministrazione e gestione di impresa	23,5

Fonte: INAPP (2017), *Audit sui fabbisogni professionali, terza edizione*

**Tabella 24 – Conoscenze da aggiornare nel breve termine per Conduttori di impianti e operai di macchinari fissi (Grande Gruppo 7) nel settore Elettronica - (quota % di fabbisogno sul totale delle figure citate dalle imprese con dipendenti)**

Produzione e processo industriale	67,1
Meccanica	58,5
Informatica ed elettronica	38,9
Lingua straniera	23,2
Progettazione tecnica	20,6
Lingua italiana	20,3

Ingegneria e tecnologia	18,2
Matematica	11,8
Protezione civile e sicurezza pubblica	9,6
Servizi ai clienti e alle persone	4,3

Fonte: INAPP (2017), *Audit sui fabbisogni professionali, terza edizione*

## 6. Servizi – Istruzione, sanità e servizi alle persone e commercio trasporti e turismo: l'obiettivo è aggiornare le figure commerciali e quelle esecutive nel lavoro di ufficio

Dopo aver analizzato i settori economici del comparto manifatturiero che hanno registrato le variazioni più significative in termini di intensità del fabbisogno rispetto a tre anni fa si concentra ora l'attenzione sulle attività economiche che dimostrano ugualmente una variabilità positiva nell'ambito del comparto dei servizi.

In questo ampio segmento produttivo del nostro Paese i segni positivi più intensi, rispetto al 2014, si registrano nel settore istruzione, sanità e servizi alle persona (+6,2%) e nell'ambito del commercio, trasporti e turismo (+1,9%). Nel 2017, infatti, il 47,8% delle imprese operanti nell'ambito del settore istruzione, sanità e servizi alle persona hanno dichiarato la necessità di soddisfare fabbisogni di aggiornamento di conoscenze e skills nel corso dei prossimi mesi, mentre la quota di quelle che rilevano la stessa esigenza nel settore del commercio e del turismo si attesta al 32,2% del totale.

Quali sono le figure che, secondo i responsabili d'impresa di questi settori, occorre aggiornare nel breve termine? Su quali aspetti legati al contenuto del lavoro delle professioni attive in azienda è più importante intervenire con specifici percorsi di aggiornamento professionale? Quali sono le conoscenze e le skills che devono essere potenziate?

In generale, in entrambi i settori del comparto servizi, si registra innanzitutto l'esigenza di aggiornare nel breve termine il grande gruppo delle Professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi. In seconda battuta nel campo dell'istruzione e della sanità gli imprenditori evidenziano poi la necessità di aggiornare le figure impegnate in compiti esecutivi di lavoro di ufficio e ancora a breve distanza seguire le professioni tecniche mentre nell'ambito del commercio e del turismo la priorità si concentra in secondo luogo sulle figure riconducibili agli artigiani e agli operai specializzati.

Le esigenze di aggiornamento espresse dagli imprenditori in tema di skills sono sempre diffuse e riguardano varie abilità.

Per le figure riconducibili al grande gruppo 5 nel settore istruzione e sanità le risposte degli imprenditori convergono soprattutto sulla necessità di aggiornare le skills legate alla comprensione degli altri, alla adattabilità, all'ascolto attivo, all'orientamento al servizio e alla gestione del tempo (**Tabella 25**). Piuttosto simili anche le necessità formative evidenziate per le figure che svolgono lavori di ufficio, per cui si rivelano importanti anche quelle relative alle abilità collegate al parlare e allo scrivere (**Tabella 26**).

**Tabella 25 – Competenze da aggiornare nel breve termine per Professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi (Grande Gruppo 5) nel settore Istruzione sanità e servizi alle persone - (quota % di fabbisogno sul totale delle figure citate dalle imprese con dipendenti)**

Comprendere gli altri	63,7
Adattabilità	62,7
Ascoltare attentamente	58,2
Orientamento al servizio	55,7
Gestire il tempo	54,3
Parlare	47,0
Selezionare strumenti	44,9
Persuadere	44,8
Risolvere problemi imprevisti	44,5
Gestire risorse materiali	43,0

Fonte: INAPP (2017), *Audit sui fabbisogni professionali, terza edizione*

**Tabella 26 – Competenze da aggiornare nel breve termine per Professioni esecutive nel lavoro d’ufficio (Grande Gruppo 4) nel settore Istruzione sanità e servizi alle persone - (quota % di fabbisogno sul totale delle figure citate dalle imprese con dipendenti)**

Ascoltare attentamente	57,5
Comprendere gli altri	50,4
Adattabilità	48,6
Parlare	46,9
Scrivere	45,2
Comprendere testi scritti	44,4
Orientamento al servizio	44,2
Gestire il tempo	38,9
Senso critico	31,5
Risolvere problemi imprevisti	30,5

Fonte: INAPP (2017), *Audit sui fabbisogni professionali, terza edizione*

Nel settore commercio trasporti e turismo, invece, per le figure riconducibili alle professioni qualificate nell’ambito del commercio, trasporti e turismo si profilano opportunità di aggiornamento formativo riguardanti principalmente le abilità relative ad adattabilità, orientamento al servizio, comprensione degli altri, gestione del tempo e ascolto attivo (**Tabella 27**). Sempre in questo settore, a differenza dell’altro ambito economico dello stesso comparto, si registrano un insieme di skills da aggiornare di natura diversa con riferimento al grande gruppo degli artigiani, operai specializzati e agricoltori. In particolare gli imprenditori sottolineano l’esigenza di aggiornare le skills relative a mantenere, riparare, risolvere problemi imprevisti, selezionare strumenti e controllo delle attrezzature (**Tabella 28**).

**Tabella 27 – Competenze da aggiornare nel breve termine per Professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi (Grande Gruppo 5) nel settore Commercio trasporti turismo - (quota % di fabbisogno sul totale delle figure citate dalle imprese con dipendenti)**

Adattabilità	60,8
Orientamento al servizio	59,0
Comprendere gli altri	57,9

Gestire il tempo	52,5
Ascoltare attentamente	51,8
Parlare	48,1
Persuadere	46,2
Negoziare	34,0
Risolvere problemi imprevisti	32,9
Gestire risorse materiali	32,8

Fonte: INAPP (2017), *Audit sui fabbisogni professionali, terza edizione*

**Tabella 28 – Competenze da aggiornare nel breve termine per Artigiani, operai specializzati e agricoltori (Grande Gruppo 6) nel settore Commercio trasporti turismo - (quota % di fabbisogno sul totale delle figure citate dalle imprese con dipendenti)**

Manutenere	58,9
Riparare	56,2
Risolvere problemi imprevisti	55,5
Selezionare strumenti	54,9
Controllo delle attrezzature	53,0
Gestire il tempo	50,4
Gestire risorse materiali	48,0
Controllare la qualità	47,8
Risolvere problemi complessi	42,6
Orientamento al servizio	40,3

Fonte: INAPP (2017), *Audit sui fabbisogni professionali, terza edizione*

Anche nel comparto servizi, come già evidenziato per alcuni settori del manifatturiero, quando si parla di conoscenze la rilevazione del fabbisogno si concentra in modo particolarmente intenso su alcune tipologie di saperi.

Nel settore istruzione, sanità e servizi alla persona, per esempio, l'aggiornamento delle conoscenze per le figure del grande gruppo 5 è riconducibile per lo più ai principi per la valutazione dei bisogni del cliente, al raggiungimento degli standard di qualità e alla valutazione della soddisfazione (conoscenza relativa ai servizi ai clienti e alle imprese) e, in misura minore, alla chimica e alla conoscenza delle lingue (**Tabella 29**). Per quanto riguarda invece le professioni esecutive nel lavoro di ufficio i responsabili d'impresa evidenziano soprattutto la necessità di potenziare le conoscenze relative a lavoro di ufficio, informatica ed elettronica e servizi ai clienti e alle persone (**Tabella 30**).

**Tabella 29 – Conoscenze da aggiornare nel breve termine per Professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi (Grande Gruppo 5) nel settore Istruzione sanità e servizi alle persone - (quota % di fabbisogno sul totale delle figure citate dalle imprese con dipendenti)**

Servizi ai clienti e alle persone	56,5
Chimica	27,6
Lingua straniera	27,4
Lingua italiana	25,5
Psicologia	17,9
Commercializzazione e vendita	16,4
Medicina e odontoiatria	16,2
Produzione e processo industriale	9,0

Informatica ed elettronica	5,2
Lavoro di ufficio	4,8

Fonte: INAPP (2017), *Audit sui fabbisogni professionali, terza edizione*

**Tabella 30 – Conoscenze da aggiornare nel breve termine per Professioni esecutive nel lavoro d’ufficio (Grande Gruppo 4) nel settore Istruzione sanità e servizi alle persone - (quota % di fabbisogno sul totale delle figure citate dalle imprese con dipendenti)**

Lavoro di ufficio	81,6
Informatica ed elettronica	61,9
Servizi ai clienti e alle persone	58,0
Lingua straniera	33,3
Amministrazione e gestione di impresa	30,8
Economia e contabilità	27,6
Lingua italiana	23,2
Psicologia	15,4
Legislazione e istituzioni	12,0
Gestione del personale	11,8

Fonte: INAPP (2017), *Audit sui fabbisogni professionali, terza edizione*

Nel campo del commercio, dei trasporti e del turismo, invece, i manager di azienda sottolineano l’importanza di aggiornare nel breve termine, con riferimento alle figure del grande gruppo 5, soprattutto le conoscenze relative ai servizi ai clienti e alle persone ma anche quelle che riguardano i principi e i metodi per presentare, promuovere, vendere prodotti o servizi, strategie di marketing e tecniche di vendita nonché la lingua straniera (**Tabella 31**). Gli operai specializzati del grande gruppo 6, invece, con alta probabilità saranno coinvolti nell’arco dei prossimi mesi in attività di aggiornamento concernenti in particolare la conoscenza della meccanica (macchine e attrezzature, attività di progettazione delle stesse, loro utilizzo, riparazione e manutenzione) ma anche i saperi relativi alla conoscenza delle materie prime, dei processi di produzione, delle tecniche per il controllo di qualità e il controllo dei costi (**Tabella 32**).

**Tabella 31 – Conoscenze da aggiornare nel breve termine per Professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi (Grande Gruppo 5) nel settore Commercio trasporti turismo - (quota % di fabbisogno sul totale delle figure citate dalle imprese con dipendenti)**

Servizi ai clienti e alle persone	66,5
Commercializzazione e vendita	46,1
Lingua straniera	42,0
Lingua italiana	39,2
Produzione e processo industriale	19,9
Informatica ed elettronica	11,6
Psicologia	11,3
Produzione agroalimentare	5,9
Matematica	5,9
Amministrazione e gestione di impresa	5,9

Fonte: INAPP (2017), *Audit sui fabbisogni professionali, terza edizione*

**Tabella 32 – Conoscenze da aggiornare nel breve termine per Artigiani, operai specializzati e agricoltori (Grande Gruppo 6) nel settore Commercio trasporti turismo - (quota % di fabbisogno sul totale delle figure citate dalle imprese con dipendenti)**

Meccanica	56,0
Produzione e processo industriale	38,1
Informatica ed elettronica	29,3
Lingua italiana	20,7
Servizi ai clienti e alle persone	19,0
Ingegneria e tecnologia	12,3
Lingua straniera	10,3
Protezione civile e sicurezza pubblica	9,2
Commercializzazione e vendita	9,1
Progettazione tecnica	8,1

Fonte: INAPP (2017), *Audit sui fabbisogni professionali, terza edizione*

## 7. Alcune prime conclusioni

Alla luce delle considerazioni e dei dati presentati nelle pagine precedenti è ora possibile sintetizzare alcune prime riflessioni utili ad alimentare il dibattito sulla necessità di disegnare e progettare percorsi formativi e di aggiornamento al passo con gli effettivi fabbisogni espressi dagli imprenditori e dai responsabili delle risorse umane delle imprese con dipendenti. E' dunque importante cominciare a valorizzare le informazioni derivanti dalle seguenti evidenze empiriche, a partire dal fatto che:

- i fabbisogni più intensi di aggiornamento di conoscenze e di skills si registrano innanzitutto nell'ambito della manifattura a più alta intensità tecnologica (settore chimico-farmaceutico, elettronica, energia, acqua e rifiuti e metalmeccanica) ma sono particolarmente rilevanti anche nell'ambito dei servizi che riguardano le attività di istruzione, sanità e servizi alle persone ma anche il settore comunicazione, attività finanziarie e altri servizi alle imprese. Si tratta, in particolare, di settori economici che, nel 2017, hanno registrato una variazione percentuale positiva rispetto agli ultimi tre anni in termini di numero di imprese che dichiarano la necessità di potenziare l'aggiornamento di conoscenze e skills;
- i gruppi professionali maggiormente interessati da un fabbisogno di aggiornamento di conoscenze e di skills, a livello di economia complessiva, sono le professioni tecniche (14,9% del totale delle figure citate dalle oltre 500mila imprese con almeno un dipendente che rilevano fabbisogni da aggiornare nei prossimi mesi) ma soprattutto quelle qualificate nelle attività commerciali e nei servizi (29,2% del totale) e poi quelle esecutive nel lavoro di ufficio (20,8%) nonché gli artigiani, gli operai specializzati e gli agricoltori (20,9%). Questi valori percentuali che si registrano a livello nazionale per i grandi gruppi di professioni sono confermati anche dalle analisi su singoli settori economici, pur se con livelli diversi di omogeneità ed eterogeneità legati alle peculiari caratteristiche dei mercati territoriali del lavoro e, appunto, alle specificità delle imprese che operano in determinati ambiti produttivi;
- il nordovest e il nordest sono le ripartizioni geografiche dove si registrano, in percentuale, i più alti tassi di imprese che registrano fabbisogni per la forza lavoro occupata (rispettivamente 36,3% e 36,5%, dati superiori al dato nazionale per l'intera economia che si attesta come già visto a quota 35,2%). In queste zone del Paese, in particolare, l'esigenza di aggiornare la forza lavoro occupata è in costante crescita;

- nelle regioni centrali, invece, le necessità formative per i prossimi mesi sembrano essere meno significative mentre nel Mezzogiorno la quota di imprenditori che dice di voler puntare sull'aggiornamento (34,5%) è in calo di 1,3 punti percentuali rispetto a tre anni fa;
- può essere importante, in prospettiva, aumentare il numero delle iniziative di formazione nei contesti dove questa risulta strutturalmente meno intensa e che coincidono in larga parte con l'ampio settore delle imprese di piccole dimensioni, peraltro poco inclini a riflettere in modo strutturato e articolato sui propri fabbisogni di conoscenze e competenze come evidenziato dai risultati raccolti sul campo con l'indagine Audit;
- l'analisi dei dati raccolti nel corso delle interviste realizzate con gli imprenditori evidenzia come esiste, nell'ambito dell'economia del nostro Paese, una forte eterogeneità di punti di vista e di aspettative tra i vari settori economici quando si parla di nuove necessità da colmare con future attività formative e ciò vale tanto nell'ambito del comparto manifatturiero che in quello dei servizi;
- esistono tuttavia anche alcune similarità tra settori economici, soprattutto quando si mettono a confronto le percentuali relative alla distribuzione, per grandi gruppi professionali, sul totale delle figure citate dalle imprese che hanno almeno un dipendente. Da un lato, per esempio, ci sono le similarità che riguardano il settore alimentare e tessile e quello della metalmeccanica (gli imprenditori dicono che è fondamentale aggiornare soprattutto artigiani, operai specializzati e agricoltori ma anche conduttori di impianti e operai di macchinari fissi e mobili). Su un altro versante, invece, ci sono le similarità tra il settore chimico-farmaceutico e quello dell'elettronica nell'ambito dei quali gli imprenditori evidenziano invece la necessità di prevedere percorsi di aggiornamento professionale nel breve termine soprattutto per le professioni tecniche e per i conduttori di impianti;
- la percezione del fabbisogno da colmare con future attività formative ha natura differente quando si parla di conoscenze e skills. Nel caso delle conoscenze (tipicamente saperi disciplinari) le risposte degli imprenditori si concentrano per lo più su pochi saperi (sia nell'ambito del manifatturiero che dei servizi) mentre la percezione delle variabili da aggiornare quando si ragiona in termini di skills e competenze è sicuramente più ampia e trasversale e coinvolge in modo significativo più set di abilità.



## 8. Appendice – altre tabelle sui settori più dinamici nel comparto manifatturiero e dei servizi (da Tabella 33 a Tabella 56)

**Tabella 33 – Competenze da aggiornare nel breve termine per Professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi (Grande Gruppo 5) nel settore Alimentare e tessile - (quota % di fabbisogno sul totale delle figure citate dalle imprese con dipendenti)**

Adattabilità	54,4
Parlare	53,5
Ascoltare attivamente	53,3
Comprendere gli altri	48,0
Orientamento al servizio	47,7
Gestire il tempo	43,5
Persuadere	40,3
Gestire risorse materiali	32,2
Negoziare	31,1
Risolvere problemi imprevisti	25,8

Fonte: INAPP (2017), Audit sui fabbisogni professionali, terza edizione

**Tabella 34 – Competenze da aggiornare nel breve termine per Professioni tecniche (Grande Gruppo 3) nel settore Alimentare e tessile - (quota % di fabbisogno sul totale delle figure citate dalle imprese con dipendenti)**

Risolvere problemi imprevisti	55,1
Orientamento al servizio	51,9
Senso critico	50,5
Gestire il tempo	50,2
Risolvere problemi complessi	50,1
Controllare la qualità	48,4
Valutare e prendere decisioni	46,2
Comprendere gli altri	44,2
Capacità di analisi	43,5
Monitorare	41,8

Fonte: INAPP (2017), Audit sui fabbisogni professionali, terza edizione

**Tabella 35 – Competenze da aggiornare nel breve termine per Professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi (Grande Gruppo 5) nel settore Alimentare e tessile - (quota % di fabbisogno sul totale delle figure citate dalle imprese con dipendenti)**

Servizi ai clienti e alle persone	63,8
Commercializzazione e vendita	59,4
Lingua italiana	35,7
Lingua straniera	34,7
Produzione e processo industriale	29,1
Matematica	10,3
Informatica ed elettronica	9,3
Produzione agroalimentare	8,8
Psicologia	8,8
Economia e contabilità	3,4

Fonte: INAPP (2017), Audit sui fabbisogni professionali, terza edizione

**Tabella 36 – Conoscenze da aggiornare nel breve termine per Professioni tecniche (Grande Gruppo 3) nel settore Alimentare e tessile - (quota % di fabbisogno sul totale delle figure citate dalle imprese con dipendenti)**

Lingua straniera	59,7
Produzione e processo industriale	53,6
Servizi ai clienti e alle persone	47,9
Informatica ed elettronica	46,1
Commercializzazione e vendita	45,9
Lavoro di ufficio	41,8
Amministrazione e gestione di impresa	40,0
Economia e contabilità	29,8
Lingua italiana	23,9
Legislazione e istituzioni	19,1

Fonte: INAPP (2017), Audit sui fabbisogni professionali, terza edizione

**Tabella 37 – Competenze da aggiornare nel breve termine per Professioni esecutive nel lavoro d'ufficio (Grande Gruppo 4) nel settore Chimico, farmaceutico e plastica - (quota % di fabbisogno sul totale delle figure citate dalle imprese con dipendenti)**

Gestire il tempo	43,1
Ascoltare attentamente	36,1
Risolvere problemi imprevisti	34,3
Comprendere gli altri	33,6
Orientamento al servizio	33,4
Parlare	32,8
Adattabilità	32,4
Comprendere testi scritti	31,3
Scrivere	28,7
Senso critico	28,6

Fonte: INAPP (2017), Audit sui fabbisogni professionali, terza edizione

**Tabella 38 – Competenze da aggiornare nel breve termine per Artigiani, operai specializzati e agricoltori (Grande Gruppo 6) nel settore Chimico, farmaceutico e plastica - (quota % di fabbisogno sul totale delle figure citate dalle imprese con dipendenti)**

Manutenere	54,5
Selezionare strumenti	53,2
Controllo delle attrezzature	52,7
Sorvegliare macchine	45,4
Risolvere problemi imprevisti	43,5
Gestire risorse materiali	42,8
Controllare la qualità	41,8
Riparare	41,3
Gestire il tempo	38,3
Ascoltare attentamente	34,0

Fonte: INAPP (2017), Audit sui fabbisogni professionali, terza edizione

**Tabella 39 – Conoscenze da aggiornare nel breve termine per Professioni esecutive nel lavoro d’ufficio (Grande Gruppo 4) nel settore Chimico, farmaceutico e plastica - (quota % di fabbisogno sul totale delle figure citate dalle imprese con dipendenti)**

Lavoro di ufficio	64,2
Informatica ed elettronica	56,1
Lingua straniera	50,5
Amministrazione e gestione di impresa	47,2
Economia e contabilità	42,1
Servizi ai clienti e alle persone	34,9
Lingua italiana	17,0
Legislazione e istituzioni	16,3
Commercializzazione e vendita	16,2
Produzione e processo industriale	13,0

Fonte: INAPP (2017), Audit sui fabbisogni professionali, terza edizione

**Tabella 40 – Conoscenze da aggiornare nel breve termine per Artigiani, operai specializzati e agricoltori (Grande Gruppo XXXX) nel settore Chimico, farmaceutico e plastica - (quota % di fabbisogno sul totale delle figure citate dalle imprese con dipendenti)**

Produzione e processo industriale	71,2
Meccanica	43,4
Informatica ed elettronica	20,0
Progettazione tecnica	19,9
Protezione civile e sicurezza pubblica	15,9
Lingua italiana	15,0
Servizi ai clienti e alle persone	14,7
Ingegneria e tecnologia	11,5
Lingua straniera	8,2
Edilizia e costruzioni	7,1

Fonte: INAPP (2017), Audit sui fabbisogni professionali, terza edizione

**Tabella 41 – Competenze da aggiornare nel breve termine per Professioni tecniche (Grande Gruppo 3) nel settore Metalmeccanica - (quota % di fabbisogno sul totale delle figure citate dalle imprese con dipendenti)**

Risolvere problemi imprevisti	55,0
Controllare la qualità	52,8
Capacità di analisi	51,7
Risolvere problemi complessi	49,2
Gestire il tempo	46,6
Monitorare	46,1
Senso critico	45,8
Valutare e prendere decisioni	44,1
Orientamento al servizio	42,2
Comprendere gli altri	40,9

Fonte: INAPP (2017), Audit sui fabbisogni professionali, terza edizione

**Tabella 42 – Competenze da aggiornare nel breve termine per Professioni esecutive nel lavoro d’ufficio (Grande Gruppo 4) nel settore Metalmeccanica - (quota % di fabbisogno sul totale delle figure citate dalle imprese con dipendenti)**

Gestire il tempo	48,3
Orientamento al servizio	34,6
Risolvere problemi imprevisti	34,1
Ascoltare attivamente	33,5
Adattabilità	33,3
Comprendere gli altri	32,2
Senso critico	29,4
Parlare	29,1
Comprendere testi scritti	27,3
Risolvere problemi complessi	27,2

Fonte: INAPP (2017), *Audit sui fabbisogni professionali, terza edizione*

**Tabella 43 – Conoscenze da aggiornare nel breve termine per Professioni tecniche (Grande Gruppo 3) nel settore Metalmeccanica - (quota % di fabbisogno sul totale delle figure citate dalle imprese con dipendenti)**

Produzione e processo industriale	59,6
Informatica ed elettronica	54,5
Lingua straniera	46,3
Progettazione tecnica	44,1
Ingegneria e tecnologia	34,8
Servizi ai clienti e alle persone	32,7
Meccanica	31,5
Lavoro di ufficio	28,9
Amministrazione e gestione di impresa	26,1
Lingua italiana	24,2

Fonte: INAPP (2017), *Audit sui fabbisogni professionali, terza edizione*

**Tabella 44 – Conoscenze da aggiornare nel breve termine per Professioni esecutive nel lavoro d’ufficio (Grande Gruppo 4) nel settore Metalmeccanica - (quota % di fabbisogno sul totale delle figure citate dalle imprese con dipendenti)**

Lavoro di ufficio	73,9
Informatica ed elettronica	59,0
Lingua straniera	54,2
Amministrazione e gestione di impresa	53,7
Economia e contabilità	48,7
Servizi ai clienti e alle persone	42,2
Commercializzazione e vendita	24,4
Legislazione e istituzioni	20,4
Lingua italiana	20,0
Gestione del personale	17,4

Fonte: INAPP (2017), *Audit sui fabbisogni professionali, terza edizione*

**Tabella 45 – Competenze da aggiornare nel breve termine per Artigiani, operai specializzati e agricoltori (Grande Gruppo 6) nel settore Elettronica - (quota % di fabbisogno sul totale delle figure citate dalle imprese con dipendenti)**

Controllo delle attrezzature	65,4
Selezionare strumenti	63,3
Risolvere problemi imprevisti	60,1
Manutenere	57,9
Controllare la qualità	55,1
Sorvegliare macchine	51,1
Riparare	49,0
Installare	45,4
Gestire risorse materiali	45,3
Risolvere problemi complessi	44,3

Fonte: INAPP (2017), *Audit sui fabbisogni professionali, terza edizione*

**Tabella 46 – Competenze da aggiornare nel breve termine per Professioni esecutive nel lavoro d’ufficio (Grande Gruppo 4) nel settore Elettronica - (quota % di fabbisogno sul totale delle figure citate dalle imprese con dipendenti)**

Gestire il tempo	43,2
Risolvere problemi imprevisti	40,7
Ascoltare attentamente	38,9
Comprendere gli altri	37,9
Orientamento al servizio	36,9
Adattabilità	35,8
Comprendere testi scritti	34,9
Parlare	34,0
Scrivere	33,4
Senso critico	32,2

Fonte: INAPP (2017), *Audit sui fabbisogni professionali, terza edizione*

**Tabella 47 – Conoscenze da aggiornare nel breve termine per Artigiani, operai specializzati e agricoltori (Grande Gruppo 6) nel settore Elettronica - (quota % di fabbisogno sul totale delle figure citate dalle imprese con dipendenti)**

Produzione e processo industriale	57,1
Meccanica	53,3
Informatica ed elettronica	42,1
Progettazione tecnica	26,4
Lingua straniera	26,4
Ingegneria e tecnologia	21,5
Lingua italiana	20,5
Protezione civile e sicurezza pubblica	13,3
Matematica	12,5
Legislazione e istituzioni	10,5

Fonte: INAPP (2017), *Audit sui fabbisogni professionali, terza edizione*

**Tabella 48 – Conoscenze da aggiornare nel breve termine per Professioni esecutive nel lavoro d’ufficio (Grande Gruppo 4) nel settore Elettronica - (quota % di fabbisogno sul totale delle figure citate dalle imprese con dipendenti)**

Lavoro di ufficio	63,1
Lingua straniera	57,5
Economia e contabilità	53,6
Informatica ed elettronica	52,9
Amministrazione e gestione di impresa	47,4
Servizi ai clienti e alle persone	34,1
Lingua italiana	24,6
Commercializzazione e vendita	23,3
Legislazione e istituzioni	17,2
Gestione del personale	16,8

Fonte: INAPP (2017), Audit sui fabbisogni professionali, terza edizione

**Tabella 49 – Competenze da aggiornare nel breve termine per Professioni tecniche (Grande Gruppo 3) nel settore Istruzione sanità e servizi alle persone - (quota % di fabbisogno sul totale delle figure citate dalle imprese con dipendenti)**

Comprendere gli altri	58,6
Risolvere problemi imprevisti	56,3
Adattabilità	55,5
Orientamento al servizio	54,7
Gestire il tempo	54,0
Ascoltare attivamente	47,2
Risolvere problemi complessi	46,1
Senso critico	45,6
Valutare e prendere decisioni	40,1
Parlare	39,6

Fonte: INAPP (2017), Audit sui fabbisogni professionali, terza edizione

**Tabella 50 – Competenze da aggiornare nel breve termine per Professioni intellettuali, scientifiche e di elevata specializzazione (Grande Gruppo 2) nel settore Istruzione sanità e servizi alle persone - (quota % di fabbisogno sul totale delle figure citate dalle imprese con dipendenti)**

Comprendere gli altri	67,1
Istruire	64,5
Ascoltare attivamente	61,7
Parlare	58,9
Orientamento al servizio	57,6
Gestire il tempo	57,5
Risolvere problemi complessi	56,3
Adattabilità	56,2
Strategie di apprendimento	54,1
Senso critico	53,6

Fonte: INAPP (2017), Audit sui fabbisogni professionali, terza edizione

**Tabella 51 – Conoscenze da aggiornare nel breve termine per Professioni tecniche (Grande Gruppo 3) nel settore Istruzione sanità e servizi alle persone - (quota % di fabbisogno sul totale delle figure citate dalle imprese con dipendenti)**

Servizi ai clienti e alle persone	49,5
Medicina e odontoiatria	42,1
Psicologia	33,6
Lingua straniera	31,3
Informatica ed elettronica	28,7
Terapia e consulenza psicologica	24,7
Istruzione e formazione	24,3
Lingua italiana	23,8
Chimica	19,0
Biologia	18,6

Fonte: INAPP (2017), Audit sui fabbisogni professionali, terza edizione

**Tabella 52 – Conoscenze da aggiornare nel breve termine per Professioni intellettuali, scientifiche e di elevata specializzazione (Grande Gruppo 2) nel settore Istruzione sanità e servizi alle persone - (quota % di fabbisogno sul totale delle figure citate dalle imprese con dipendenti)**

Istruzione e formazione	62,3
Lingua straniera	58,2
Psicologia	57,0
Lingua italiana	46,7
Sociologia e antropologia	36,7
Servizi ai clienti e alle persone	32,3
Informatica ed elettronica	31,4
Terapia e consulenza psicologica	24,3
Arte	24,1
Comunicazione e media	21,4

Fonte: INAPP (2017), Audit sui fabbisogni professionali, terza edizione

**Tabella 53 – Competenze da aggiornare nel breve termine per Professioni esecutive nel lavoro d'ufficio (Grande Gruppo 4) nel settore Commercio trasporti turismo - (quota % di fabbisogno sul totale delle figure citate dalle imprese con dipendenti)**

Risolvere problemi imprevisti	46,3
Adattabilità	45,2
Comprendere gli altri	44,0
Orientamento al servizio	43,0
Gestire il tempo	42,5
Ascoltare attivamente	41,4
Risolvere problemi complessi	38,1
Parlare	36,5
Senso critico	36,2
Comprendere testi scritti	35,4

Fonte: INAPP (2017), Audit sui fabbisogni professionali, terza edizione

**Tabella 54 – Competenze da aggiornare nel breve termine per Professioni tecniche (Grande Gruppo 3) nel settore Commercio trasporti turismo - (quota % di fabbisogno sul totale delle figure citate dalle imprese con dipendenti)**

Risolvere problemi imprevisti	47,4
Gestire il tempo	45,8
Orientamento al servizio	45,8
Capacità di analisi	45,7
Ascoltare attentamente	43,3
Senso critico	42,0
Parlare	40,5
Adattabilità	40,5
Comprendere gli altri	39,6
Risolvere problemi complessi	38,9

Fonte: INAPP (2017), Audit sui fabbisogni professionali, terza edizione

**Tabella 55 – Conoscenze da aggiornare nel breve termine per Professioni esecutive nel lavoro d'ufficio (Grande Gruppo 4) nel settore Commercio trasporti turismo - (quota % di fabbisogno sul totale delle figure citate dalle imprese con dipendenti)**

Lavoro di ufficio	67,9
Informatica ed elettronica	59,9
Lingua straniera	59,8
Servizi ai clienti e alle persone	49,1
Amministrazione e gestione di impresa	47,8
Economia e contabilità	43,6
Commercializzazione e vendita	33,1
Lingua italiana	30,6
Gestione del personale	18,7
Legislazione e istituzioni	13,0

Fonte: INAPP (2017), Audit sui fabbisogni professionali, terza edizione

**Tabella 56 – Conoscenze da aggiornare nel breve termine per Professioni tecniche (Grande Gruppo 3) nel settore Commercio trasporti turismo - (quota % di fabbisogno sul totale delle figure citate dalle imprese con dipendenti)**

Servizi ai clienti e alle persone	57,8
Lingua straniera	55,4
Commercializzazione e vendita	51,6
Informatica ed elettronica	51,6
Lavoro di ufficio	39,9
Amministrazione e gestione di impresa	34,7
Economia e contabilità	29,3
Lingua italiana	26,0
Produzione e processo industriale	19,5
Gestione del personale	17,5

Fonte: INAPP (2017), Audit sui fabbisogni professionali, terza edizione