

Audit sui fabbisogni professionali delle imprese non profit¹

Tecnici, amministrativi e professioni ad elevata specializzazione. Queste le figure professionali operanti nel non profit da aggiornare. A dirlo sono gli imprenditori sociali intervistati dall'Isfol.

Le professioni presenti nelle imprese sociali per le quali si registrano le esigenze più forti di aggiornamento, da colmare nel corso dei prossimi mesi con specifiche attività formative, sono soprattutto quelle riconducibili ai grandi gruppi delle professioni esecutive nel lavoro di ufficio (33,1%)², delle professioni tecniche (24,5%)³, delle professioni intellettuali, scientifiche e di elevata specializzazione (20,9%)⁴, delle professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi (12,0%)⁵ (**Tabella 1**). In Italia il 41% delle imprese sociali con almeno un dipendente (in numero assoluto pari a 17.166 delle 41.602 censite dall'Istat 2011), 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.

¹ L'Audit sui fabbisogni professionali delle imprese non profit è stato condotto nel 2014 su di un campione di 3000 imprese, stratificato secondo la ripartizione geografica, la dimensione in termini di addetti e l'attività prevalente. In analogia con le due edizioni dell'indagine "Audit sui fabbisogni professionali contingenti", è stata condotta dall'Isfol¹ (Istituto per lo sviluppo della formazione professionale dei lavoratori), su incarico del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ed ha riguardato le imprese non profit con almeno un dipendente (con contratto a tempo indeterminato, a termine, di apprendistato). Il campione utilizzato corrisponde al 13,9% del totale delle imprese sociali censite dall'Istat nel 2011.

² Il quarto grande gruppo ("Professioni esecutive nel lavoro di ufficio") comprende le professioni che svolgono il lavoro d'ufficio con funzioni non direttive. I loro compiti consistono nell'acquisire, 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.

³ Il terzo grande gruppo ("Professioni tecniche") 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.

⁴ Il secondo grande gruppo ("Professioni intellettuali, scientifiche e di elevata specializzazione") le professioni che richiedono un elevato livello di conoscenza teorica per analizzare e rappresentare, in ambiti disciplinari specifici, situazioni e problemi complessi, definire le possibili soluzioni e assumere le relative decisioni. I loro compiti consistono nell'arricchire le conoscenze esistenti, promuovendo e conducendo la ricerca scientifica; nell'applicare le conoscenze e i metodi per la prevenzione, la diagnosi e la cura delle malattie e delle disfunzioni; nell'interpretare criticamente e sviluppare concetti, teorie scientifiche e norme; nell'insegnarli e trasmetterli in modo sistematico; nell'applicarli alla soluzione di problemi concreti; nell'eseguire performance artistiche. Il livello di conoscenza richiesta dalle professioni comprese in questo grande gruppo è acquisito attraverso il completamento di percorsi di istruzione universitaria di II livello o post-universitaria o percorsi di apprendimento, anche non formale, di pari complessità.

⁵ Il quinto grande gruppo ("Professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi") 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 ménage 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.

Le risposte fornite dagli imprenditori sociali interpellati dall'Isfol forniscono evidenze relative ai fabbisogni di conoscenze e di competenze ravvisabili nelle figure professionali impiegate per rispondere con efficienza e maggiore efficacia alla domanda sociale di prestazioni ed interventi afferenti ai settori di attività nei quali ricade l'ambito operativo delle imprese stesse.

L'indagine, dunque, analizza in particolare i temi relativi alle conoscenze⁶ (**Scheda 1**) e alle skills⁷ (**Scheda 2**) fornendo elementi utili alla progettazione di interventi di aggiornamento professionale e sostegno all'esercizio di funzioni ed attuazione di interventi sulla base degli effettivi fabbisogni espressi dalle imprese sociali in merito alla forza lavoro attualmente occupata. Gli imprenditori, infatti, hanno risposto al questionario (**Box di approfondimento 1**) somministrato dall'Isfol concentrandosi sul bagaglio di conoscenze e di competenze delle professioni operanti nell'impresa al momento dell'intervista.

Questo contributo sintetizza alcuni dei principali risultati registrati e analizzati dall'Isfol con riferimento al periodo 2014. 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 portale professionioccupazione.isfol.it⁸, 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)⁹. Ulteriori elementi ed il dettaglio delle professioni sociali rilevate, che sono parte di quelle inserite nella CP2011 sono presenti nel (**Box di approfondimento 2**).

Il quadro concettuale di riferimento per l'indagine e le tassonomie di variabili utilizzate sono per lo più mutuati 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.

Per i gruppi di professioni citati in apertura la distribuzione territoriale del fabbisogno, in termini di ripartizione geografica¹⁰, si concentra soprattutto nel Nordovest dove i fabbisogni rilevati per le varie figure

⁶ Le conoscenze, nell'ambito del sistema informativo Isfol sulle professioni e sui fabbisogni (professionioccupazione.isfol.it), 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".

⁷ Le skills, nell'ambito del sistema informativo Isfol sulle professioni e sui fabbisogni (professionioccupazione.isfol.it), 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".

⁸ Il sito "Professioni, occupazione, fabbisogni" (professionioccupazione.isfol.it), progettato e realizzato da ISFOL (Gruppo "Professioni" nell'ambito della struttura "Lavoro e professioni"), nasce su incarico del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali 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.

⁹ 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 partnership istituzionale Istat-Isfol. La NUP, in particolare, 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.

¹⁰ Le ripartizioni geografiche sono quattro. Nordovest: Piemonte, Valle d'Aosta, Lombardia, Liguria; Nordest: Trentino Alto Adige, Veneto, Friuli Venezia Giulia, Emilia Romagna; Centro: Toscana, Umbria, Marche, Lazio; Sud e Isole: Abruzzo, Molise, Campania, Puglia, Basilicata, Calabria, Sicilia, Sardegna.

professionali oscillano tra il 26 ed il 35% e nel Meridione, dove le percentuali di fabbisogno rilevato per le figure professionali è compreso tra il 26 ed il 32% circa. Seguono il Centro con percentuali di fabbisogni professionali che variano tra il 13,2 ed il 27,5% per le diverse figure professionali per cui si è rilevato un fabbisogno ed il Nord-Est, con quote percentuali di fabbisogno comprese tra il 15,1 ed il 23% (**Tabella 2**). Ulteriori elementi di approfondimento potranno utilmente trarsi confrontando tali dati con quelli relativi all'accesso agli interventi di formazione continua disponibili per i lavoratori delle imprese sociali.

La distribuzione regionale dei fabbisogni professionali offre altri interessanti spunti di ragionamento, evidenziando ancor più in dettaglio le dinamiche della "territorializzazione" delle conoscenze da aggiornare. (**Tabella 3**). Si registra, nello specifico, una marcata prevalenza dei fabbisogni nella regione Lombardia: 25,3% per le professioni ad elevata specializzazione, il 19,3% per le professioni tecniche, il 14,9% per le professioni esecutive nel lavoro di ufficio ed il 23,7% per le professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi. Tale dato rileva sicuramente una maggiore infrastrutturazione sociale del welfare nel territorio lombardo con conseguente maggior "pesatura" del dato territoriale rapportato al livello nazionale. Ulteriori approfondimenti potrebbero confermare questa particolare sensibilità verso l'aggiornamento e quindi il miglioramento delle performance in termini di efficienza ed efficacia dell'impresa sociale in quello specifico contesto territoriale.

Le conoscenze e le skills più importanti per il futuro

I fabbisogni di conoscenze e competenze, naturalmente, mutano in base alle professioni rilevate nel corso delle interviste, anche sulla base dei mutamenti più generali avvenuti, nelle modalità di erogazione del servizio o nello svolgimento delle prestazioni fornite ai diversi target di utenza. Come vedremo, di seguito, si avverte una diffusa esigenza di professionalizzazione rivolta al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia sia della dimensione "interna" all'impresa sociale (il livello amministrativo-gestionale) sia della dimensione esterna, quella rivolta all'erogazione di servizi e interventi sociali all'utenza. Vediamo ora più in dettaglio quali sono le esigenze di aggiornamento che caratterizzano i raggruppamenti professionali più citati dai responsabili delle imprese sociali.

Con riferimento alle professioni esecutive e del lavoro di ufficio i fabbisogni di conoscenze si concentrano in ambito informatico, nel lavoro di ufficio, nella contabilità e nell'amministrazione di impresa. Significativi anche quelli riguardanti gli aggiornamenti legislativi, i servizi alle persone e la gestione del personale. Si evidenzia quindi, in sintesi, una esigenza di professionalizzazione riguardante i vari aspetti della vita amministrativa e gestionale dell'impresa sociale (**Tabella 4**).

Per quanto riguarda le figure riconducibili al grande gruppo delle professioni tecniche i fabbisogni si concentrano prevalentemente, per quanto riguarda le conoscenze, sulle procedure di erogazione dei servizi alle persone, sulle dimensioni tipicamente afferenti alla psicologia (conoscenza del comportamento e delle prestazioni umane, delle differenze individuali nelle attitudini, nella personalità e negli interessi, dei meccanismi di apprendimento e di motivazione, dei metodi della ricerca psicologica e della valutazione e del trattamento dei disordini comportamentali ed affettivi). Con pari intensità troviamo i fabbisogni di conoscenze relative ai principi e metodi per la progettazione formativa e curricolare, per l'insegnamento e l'addestramento collettivo ed individuale, per la misurazione degli effetti della formazione. Seguono poi i fabbisogni che rimandano ad esigenze di aggiornamento a carattere legislativo e normativo (**Tabella 5**).

Per le professioni intellettuali, scientifiche e di elevata specializzazione – tipicamente deputate, nell'ambito dell'impresa sociale, alla progettazione di interventi, al loro monitoraggio e valutazione, allo sviluppo delle attività che rivestono un carattere strategico per l'impresa stessa - il fabbisogno di aggiornamento si concentra soprattutto sul versante dell'intervento formativo e sulle conoscenze afferenti alle scienze sociali

e psicosociali (psicologia, sociologia, antropologia culturale) evidentemente considerate centrali per lo svolgimento delle funzioni appena richiamate (**Tabella 6**).

Le figure qualificate che si occupano di servizi alle persone ed alle comunità e gruppi, dovranno essere coinvolte, secondo gli imprenditori sociali intervistati, in momenti di aggiornamento che riguardano le conoscenze tipiche del “front desk”, laddove – nello specifico delle imprese sociali – con ciò si identifica proprio l’insieme dei servizi socioeducativi, sociosanitari, socioassistenziali erogati. Un altro elemento di fabbisogno è rappresentato dall’insieme di conoscenze a carattere socio-psico-antropologico: ad un livello di complessità e di astrazione teorica diversa da quelle riscontrate per le figure ad elevata specializzazione, in questo caso il fabbisogno riguarda elementi in grado di fornire chiavi di accesso e di relazioni con vissuti “complessi” sul piano socioantropologico o psicosociale (**Tabella 7**).

Sul versante delle skills, invece, in prospettiva è importante migliorare le capacità di risolvere problemi (imprevisti e complessi), gestire il tempo, valutare e prendere decisioni, comprendere gli altri. Queste, insieme alla adattabilità ed all’orientamento al servizio, le skills maggiormente citate – con quote percentuali di fabbisogno comprese tra il 50 ed il 58% - nell’ambito delle Professioni esecutive e del lavoro di ufficio (**Tabella 8**).

E’ interessante notare come vi sia una sostanziale analogia tra le Professioni esecutive e del lavoro di ufficio da un lato e le Professioni tecniche dall’altro, per quanto riguarda la tipologia di skills che hanno la necessità di aggiornamento (su tutte segnaliamo le competenze relative a risolvere problemi complessi, orientamento al servizio, valutare e prendere decisioni). Da notare che, nel Grande Gruppo delle Professioni tecniche, rientrano tutte le figure che popolano i servizi ed interventi sociali territoriali: dagli assistenti sociali agli educatori professionali, dai mediatori interculturali alle figure che promuovono l’inclusione sociolavorativa dei soggetti in condizione di svantaggio. Si tratta quindi, di figure che ricoprono un ruolo pregnante per quanto attiene alla operatività dei sistemi di welfare locale: le skills da aggiornare sono quindi alla base dei compiti connessi con la professione, processi appresi con il tempo e che consentono di trasferire efficacemente nel lavoro le conoscenze acquisite (**Tabella 9**).

Anche per quanto riguarda le Professioni intellettuali, scientifiche e ad elevata specializzazione, la quota % di fabbisogno per quanto riguarda le skills da aggiornare ricade sulla risoluzione di problemi complessi, il valutare e prendere decisioni, le strategie di apprendimento e l’apprendimento attivo, l’orientamento al servizio, la comprensione degli altri (**Tabella 10**). In questo Grande Gruppo ricadono le professioni sociali apicali: Assistente sociale specialista, Psicologo, Sociologo: il fatto che tali skills si confermino tra le più frequentemente citate, in termini di fabbisogno espresso, rimanda alla peculiarità del settore sociale, laddove – tra le diverse figure in esso operanti – possono esserci diversi ambiti e contesti operativi che caratterizzano le varie tipologie di intervento sociale ma comune e centrale sembra essere il *core* dei processi cognitivi alla loro base. Ulteriori approfondimenti relativi alla partecipazione delle imprese sociali ad attività di formazione continua potrebbero confermare una peculiare esigenza delle imprese sociali circa il sostegno ai ruoli ed alle funzioni svolte e quindi all’aggiornamento dei propri operatori; questa forse un’altra chiave di lettura circa la ricorsività di tali skills, alla base di processi di lavoro e di intervento che possono realizzarsi sia in ambito amministrativo, sia in ambito operativo, sia in ambito progettuale e strategico.

Per quanto riguarda le professioni sociali di base, ricomprese nel Grande Gruppo 5, si segnala un generale aumento della quota percentuale sul totale delle figure citate delle skills da aggiornare: comprendere gli altri, risolvere problemi imprevisti, adattabilità, orientamento al servizio risultano tutte comprese tra il 65 ed il 72% (**Tabella 11**). Un segnale quindi di forte ricorsività di tali skills tra gli operatori sociosanitari, gli assistenti domiciliari e dei servizi tutelari, gli operatori sociali. Il dato è ampiamente confortato da numerose evidenze a carattere documentale ed istituzionale in merito agli elementi che connotano il lavoro

sociale ed ai processi cognitivi appresi che sottostanno alle funzioni svolte ed all'utilizzo nei contesti operativi delle conoscenze apprese.

Un piccolo cenno in merito alle figure più citate, in termini assoluti, dalle imprese sociali del nostro Paese. Considerando nel complesso l'insieme delle figure oggetto di menzione, opportunamente ricondotte all'universo delle imprese sociali presenti nel nostro Paese, quelle che registrano un fabbisogno più alto afferiscono sia al versante della vita amministrativa ed organizzativa, sia al versante dei servizi ed interventi erogati alle diverse tipologia di utenza. Nello specifico: addetti agli affari generali, addetti a funzioni di segreteria ed alla contabilità, educatori professionali ed insegnanti della scuola pre-primaria, professioni qualificate nei servizi sanitari e sociali **(Tabella 12)**.

Come noto, le imprese sociali erogano servizi e prestazioni afferenti a diverse tipologie di attività: servizi di assistenza sociale e sociosanitaria, servizi a carattere socioeducativo, istruzione, attività a carattere socioculturale e sportivo. Considerando il loro insieme, mediamente il 41% delle imprese sociali esprime un fabbisogno professionale, relativo ad almeno un lavoratore dipendente, che ritiene di dover aggiornare **(Tabella 13)**. Il settore dove più frequentemente vengono espressi fabbisogni è quello dei servizi di assistenza sociale, nel quale il 51% delle imprese sociali evidenzia esigenze di aggiornamento per almeno una figura professionale, seguito dai servizi sanitari (47%) ed istruzione (46%). Il settore socio assistenziale si conferma quello in cui vi è la più diffusa esigenza di aggiornamento anche al variare della dimensione aziendale: la quota varia dal 40% per le imprese che hanno fino a 2 dipendenti, al 50% per le imprese sociali fino a 9 dipendenti, per giungere al 57 per quelle con numero di dipendenti compreso tra 10 e 49 ed addirittura al 64% per quelle con 50 ed oltre **(Tabelle 14-15-16-17)**.

Tabella 1. Fabbisogni professionali per Grandi Gruppi professionali (% sul totale delle figure citate dalle imprese non profit) – ITALIA

Professioni intellettuali, scientifiche e di elevata specializzazione	20,9
Professioni tecniche	24,5
Professioni esecutive nel lavoro d'ufficio	33,1
Professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi	12,0
Altri Grandi Gruppi professionali	9,5

Fonte: Isfol, Audit sui fabbisogni professionali delle imprese sociali, 2014

Tabella 2. Fabbisogni professionali per Grandi Gruppi professionali e distribuzione per ripartizione geografica (% sul totale delle figure citate dalle imprese non profit)

	Nord Ovest	Nord Est	Centro	Sud e Isole
Professioni intellettuali, scientifiche e di elevata specializzazione	33,9	23,0	13,2	29,9
Professioni tecniche	31,6	19,8	17,3	31,3
Professioni esecutive nel lavoro d'ufficio	26,0	19,8	27,5	26,7
Professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi	35,2	15,1	17,8	31,9

Fonte: Isfol, Audit sui fabbisogni professionali delle imprese sociali, 2014

Tabella 3 - Fabbisogni professionali per Grandi Gruppi professionali e distribuzione per Regione (% su totale figure citate dalle imprese non profit)

	GG 2	GG 3	GG 4	GG 5
Piemonte	6,9	10,3	7,7	10,3
Valle D Aosta	0,0	0,2	0,5	0,0
Lombardia	25,3	19,3	14,9	23,7
Trentino Alto Adige	2,9	3,1	2,4	1,7
Veneto	12,4	7,0	9,1	7,6
Friuli Venezia Giulia	1,3	3,0	3,1	2,4
Liguria	1,7	1,8	2,9	1,2
Emilia Romagna	6,3	6,7	5,2	3,4
Toscana	3,7	7,4	9,7	7,9
Umbria	1,7	0,3	1,4	2,1
Marche	1,6	4,5	4,4	2,0
Lazio	6,2	5,1	12,0	5,8
Abruzzo	1,5	0,9	1,8	1,6
Molise	0,0	0,9	2,0	0,9
Campania	5,6	6,7	7,0	7,0
Puglia	7,6	4,8	4,8	5,0
Basilicata	1,7	1,0	1,0	2,1
Calabria	2,6	3,1	1,5	3,8
Sicilia	7,4	6,9	5,1	7,3
Sardegna	3,6	7,0	3,5	4,2

Fonte: Isfol, Audit sui fabbisogni professionali delle imprese sociali, 2014

Tabella 4. - Quota % di fabbisogno di conoscenze sul totale delle Professioni esecutive e del lavoro di ufficio citate dalle imprese non profit – ITALIA

Informatica ed elettronica	67,1
Lavoro di ufficio	63,5
Economia e contabilità	61,5
Amministrazione e gestione di impresa	60,4
Servizi ai clienti e alle persone	55,9
Legislazione e istituzioni	52,1
Lingua straniera	51,0
Gestione del personale	42,7
Istruzione e formazione	31,1
Lingua italiana	26,2

Fonte: Isfol, Audit sui fabbisogni professionali delle imprese sociali, 2014

Tabella 5. Quota % di fabbisogno di conoscenze sul totale delle Professioni tecniche citate dalle imprese non profit – ITALIA

Servizi ai clienti e alle persone	49,3
Psicologia	44,5
Istruzione e formazione	44,2
Legislazione e istituzioni	42,9
Lingua straniera	35,7
Sociologia e antropologia	35,3
Gestione del personale	30,4
Lavoro di ufficio	30,4
Informatica ed elettronica	30,0
Terapia e consulenza psicologica	26,7

Fonte: Isfol, Audit sui fabbisogni professionali delle imprese sociali, 2014

Tabella 6. - Quota % di fabbisogno di conoscenze sul totale delle Professioni intellettuali, scientifiche e di elevata specializzazione citate dalle imprese non profit – ITALIA

Istruzione e formazione	72,8
Psicologia	59,2
Sociologia e antropologia	50,0
Servizi ai clienti e alle persone	47,4
Lingua straniera	45,5
Comunicazione e media	40,8
Legislazione e istituzioni	39,6
Lingua italiana	34,7
Arte	29,1
Terapia e consulenza psicologica	28,9

Fonte: Isfol, Audit sui fabbisogni professionali delle imprese sociali, 2014

Tabella 7. - Quota % di fabbisogno di conoscenze sul totale delle Professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi citate dalle imprese non profit – ITALIA

Servizi ai clienti e alle persone	57,3
Psicologia	45,0
Sociologia e antropologia	38,2
Lingua italiana	26,3
Medicina e odontoiatria	21,7
Istruzione e formazione	21,1
Lingua straniera	19,2
Terapia e consulenza psicologica	18,9
Produzione agroalimentare	11,1
Edilizia e costruzioni	5,5

Fonte: Isfol, Audit sui fabbisogni professionali delle imprese sociali, 2014

Tabella 8. - Quota % di fabbisogno di skills sul totale delle Professioni esecutive e del lavoro di ufficio citate dalle imprese non profit – ITALIA

Risolvere problemi complessi	58,4
Valutare e prendere decisioni	56,5
Comprendere gli altri	56,3
Risolvere problemi imprevisti	54,7
Adattabilità	53,9
Persuadere	51,6
Negoziare	51,4
Gestire il tempo	51,0
Orientamento al servizio	50,8
Senso critico	50,5

Fonte: Isfol, Audit sui fabbisogni professionali delle imprese sociali, 2014

Tabella 9. - Quota % di fabbisogno di skills sul totale delle Professioni tecniche citate dalle imprese non profit – ITALIA

Risolvere problemi complessi	67,3
Orientamento al servizio	64,0
Valutare e prendere decisioni	63,8
Comprendere gli altri	62,8
Adattabilità	60,1
Senso critico	59,6
Risolvere problemi imprevisti	58,6
Monitorare	54,6
Gestire il tempo	50,4
Persuadere	49,2

Fonte: Isfol, Audit sui fabbisogni professionali delle imprese sociali, 2014

Tabella 10. - Quota % di fabbisogno di skills sul totale delle Professioni intellettuali, scientifiche e di elevata specializzazione citate dalle imprese non profit - ITALIA

Risolvere problemi complessi	63,5
Valutare e prendere decisioni	63,4
Strategie di apprendimento	62,5
Apprendimento attivo	62,4
Orientamento al servizio	61,9
Comprendere gli altri	61,2
Istruire	60,2
Senso critico	58,8
Monitorare	55,3
Capacità di analisi	54,7

Fonte: Isfol, Audit sui fabbisogni professionali delle imprese sociali, 2014

Tabella 11. Quota % di fabbisogno di skills sul totale delle Professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi citate dalle imprese non profit – ITALIA

Comprendere gli altri	71,2
Risolvere problemi imprevisti	66,8
Adattabilità	65,6
Orientamento al servizio	65,0
Risolvere problemi complessi	63,9
Monitorare	61,9
Gestire il tempo	58,0
Senso critico	55,2
Gestire risorse materiali	54,6
Persuadere	54,3

Fonte: Isfol, Audit sui fabbisogni professionali delle imprese sociali, 2014

Tabella 12. Figure più citate che le imprese non profit devono aggiornare nei prossimi mesi - ITALIA

Addetti agli affari generali
Professori di scuola pre-primaria
Educatori professionali
Addetti a funzioni di segreteria
Professioni qualificate nei servizi sanitari e sociali
Addetti alla contabilità
Addetti all'assistenza personale
Contabili
Professioni sanitarie infermieristiche
Tecnici del reinserimento e dell'integrazione sociale
Addetti all'accoglienza e all'informazione nelle imprese e negli enti pubblici
Addetti alla preparazione e alla cottura di cibi in imprese per la ristorazione collettiva
Esperti della progettazione formativa e curricolare
Psicologi clinici e psicoterapeuti
Personale non qualificato addetto ai servizi di pulizia di uffici ed esercizi commerciali
Segretari amministrativi e tecnici degli affari generali
Assistenti sociali
Autisti di taxi, conduttori di automobili, furgoni e altri veicoli
Dirigenti di sindacati e altre organizzazioni a tutela di interessi economici e sociali
Imprenditori e responsabili di piccole aziende nei servizi di sanità e assistenza sociale

Fonte: Isfol, Audit sui fabbisogni professionali delle imprese sociali, 2014

Tabella 13. Imprese non profit che registrano fabbisogni professionali per settore di attività (quota % sul totale delle imprese con dipendenti) – ITALIA

servizi di assistenza sociale	51
servizi sanitari	47
Istruzione	46
attività culturali e artistiche	40
attività inerenti al sociale	39
attività ricreative e di socializzazione	33
attività sportive	23
TOTALE	41

Fonte: Isfol, Audit sui fabbisogni professionali delle imprese sociali, 2014

Tabella 14. Imprese non profit con 1-2 dipendenti che registrano fabbisogni professionali per settore di attività (quota % sul totale delle imprese con dipendenti) – ITALIA

Istruzione	41
servizi di assistenza sociale	40
attività inerenti al sociale	36
servizi sanitari	36
attività culturali e artistiche	32
attività ricreative e di socializzazione	26
attività sportive	20
TOTALE	33

Fonte: Isfol, Audit sui fabbisogni professionali delle imprese sociali, 2014

Tabella 15. Imprese non profit da 3 a 9 dipendenti che registrano fabbisogni professionali per settore di attività (quota % sul totale delle imprese con dipendenti) – ITALIA

attività culturali e artistiche	53
servizi di assistenza sociale	50
servizi sanitari	49
Istruzione	47
attività ricreative e di socializzazione	38
attività inerenti al sociale	37
attività sportive	26
TOTALE	43

Fonte: Isfol, Audit sui fabbisogni professionali delle imprese sociali, 2014

Tabella 16. Imprese non profit da 10 a 49 dipendenti che registrano fabbisogni professionali per settore di attività (quota % sul totale delle imprese con dipendenti) – ITALIA

servizi di assistenza sociale	57
attività ricreative e di socializzazione	56
attività sportive	54
attività culturali e artistiche	53
servizi sanitari	49
Istruzione	47
attività inerenti al sociale	47
TOTALE	51

Fonte: Isfol, Audit sui fabbisogni professionali delle imprese sociali, 2014

Tabella 17. Imprese non profit con 50 e oltre dipendenti che registrano fabbisogni professionali per settore di attività (quota % sul totale delle imprese con dipendenti) – ITALIA

servizi di assistenza sociale	64
attività ricreative e di socializzazione	61
servizi sanitari	58
Istruzione	54
attività inerenti al sociale	50
attività culturali e artistiche	34
attività sportive	0
TOTALE	58

Fonte: Isfol, Audit sui fabbisogni professionali delle imprese sociali, 2014

Box di approfondimento 1 – L’articolazione del questionario “Audit sui fabbisogni”

Il questionario “Audit sui fabbisogni professionali contingenti” si articola in tre sezioni (A, B, C) che si pongono il sostanziale obiettivo di rilevare se in questa fase congiunturale le aziende esprimono la necessità o meno di aggiornare le conoscenze e/o le skills di alcune delle professioni presenti sul posto di lavoro.

La sezione A serve a raccogliere i dati anagrafici dell’impresa rispondente, a creare un clima favorevole all’intervista e a recuperare le informazioni propedeutiche alla somministrazione delle altre sezioni, in particolare il nome (riconducibile poi alla classificazione delle Unità Professionali) delle figure professionali che necessitano di aggiornamenti su conoscenze e skills.

Le sezioni B e C, in particolare, costituiscono la parte più importante dell’intervista, in quanto sono state pensate per raccogliere in modo puntuale, rispetto alle figure professionali evidenziate nell’ambito della sezione A, le informazioni sui fabbisogni contingenti con riferimento alla dimensione delle conoscenze e alla dimensione delle skills.

La sezione B indaga i fabbisogni relativi a **33 conoscenze**, organizzate in otto aree tematiche: gestione d’impresa (6 domande); processo di produzione (2 domande); scienze ingegneristiche e tecnologiche (7 domande); scienze matematiche, naturali e sociali (7 domande); scienze della salute (2 domande); scienze della formazione (1 domanda); scienze umanistiche (6 domande); scienze giuridiche e sicurezza (2 domande).

La sezione C indaga i fabbisogni relativi a **35 skills**, organizzate in otto aree tematiche: comunicazione e comprensione scritta e orale (4 domande); applicare competenze matematiche e scientifiche (2 domande); controllare le attività e le risorse impiegate (2 domande); gestire le relazioni (4 domande); analizzare, gestire e risolvere problemi (5 domande); pianificare le attività e l’uso delle risorse (4 domande); gestire autonomamente la crescita professionale propria e di altre persone (3 domande); gestire aspetti tecnici (11 domande).

Fonte: Isfol, Audit sui fabbisogni professionali delle imprese sociali, 2014.

Box di approfondimento 2 – Le professioni sociali nella Classificazione nazionale delle professioni (CP 2011)

La classificazione CP2011 riconduce le professioni esistenti nel mercato del lavoro in un numero limitato di raggruppamenti professionali all'interno dei quali troviamo insiemi di professioni omogenee dal punto di vista delle conoscenze, competenze, skill, attività di lavoro. Il livello più elevato di dettaglio è caratterizzato proprio dalle Unità Professionali, famiglie di professioni che hanno il livello di omogeneità più elevato e che sono contrassegnate da un codice univoco a 5 digit.

La nuova Classificazione delle Professioni rilasciata dall'ISTAT nel 2011 contiene un importante aggiornamento della filiera professionale sociale tale da renderla effettivamente inclusiva dei vari ambiti di operatività e tipologia di prestazione erogata. L'ISFOL ha fornito un importante contributo al lavoro di aggiornamento della precedente Classificazione, conducendo un'approfondita istruttoria sulle figure professionali operanti nei sistemi integrati di servizi e prestazioni sociali afferenti al welfare locale in esito della quale è stata inserita l'intera filiera professionale sociale nella suddetta Classificazione. Di seguito, si riportano le professioni sociali organizzate per Unità professionali (in grassetto), con le eventuali voci elementari (esempi di professione) ad esse correlate.

2.5.3.2.1 Sociologi; Assistenti sociali specialisti

2.5.3.3.1 Psicologi

3.2.1.2.7 Educatori professionali

3.4.5.1.0 Assistenti sociali

3.4.5.2.0 Tecnici del reinserimento e dell'integrazione sociale; educatore professionale sociale; mediatore interculturale; addetto all'infanzia con funzioni educative; assistente di atelier creativo per bambini; assistente per le comunità infantili; esperto assistenza anziani attivi; esperto reimpiego pensionati; esperto reinserimento ex carcerati; tecnico per l'assistenza ai giovani disabili; tecnico della mediazione sociale

5.4.4.3.0 Assistente domiciliare e dei servizi tutelari; addetti all'assistenza personale; assistente familiare; addetto all'assistenza nei dormitori; assistente sociosanitario con funzioni di sostegno in istituzioni; assistente sociosanitario con funzioni educative in istituzioni; operatore socio assistenziale; accompagnatore di invalido; animatore residenze per anziani; assistente ed accompagnatore per disabili in istituzioni; badante; operatore sociale per assistenza (di vario genere) a domicilio

5.3.1.1.0 - Professioni qualificate nei servizi sanitari e sociali; operatori sociosanitari

SCHEDA 1 DESCRIZIONE CONOSCENZE

Fonte: Audit sui fabbisogni professionali delle imprese non profit, 2014

Impresa e gestione di impresa

Conoscenza dei principi e dei metodi che regolano l'impresa e la sua gestione relativi alla pianificazione strategica, all'allocazione delle risorse umane, finanziarie e materiali, alle tecniche di comando, ai metodi di produzione e al coordinamento delle persone e delle risorse

Lavoro d'ufficio

Conoscenza delle procedure amministrative e d'ufficio, dei programmi di elaborazione di testi, delle tecniche di gestione di archivi e di basi di dati oppure della stenografia e delle regole di trascrizione o di altre procedure e linguaggi previsti dal lavoro di ufficio.

Economia e contabilità

Conoscenza dei principi e delle pratiche di economia e contabilità, dei mercati finanziari, bancari e delle tecniche di analisi e di presentazione di dati finanziari.

Commercializzazione e vendita

Conoscenza dei principi e dei metodi per presentare, promuovere, vendere e valutare le vendite di prodotti o servizi

Servizi ai clienti e alle persone

Conoscenza dei principi e delle procedure per fornire servizi ai clienti e alle persone, valutarne i bisogni e la soddisfazione e definire standard di qualità

Gestione del personale e delle risorse umane

Conoscenza dei principi e delle procedure per il reclutamento, la selezione, la formazione, la retribuzione del personale per le relazioni e le negoziazioni sindacali e per la gestione di sistemi informativi del personale.

Produzione e processo

Conoscenza delle materie prime, dei processi di produzione, delle tecniche per il controllo di qualità, per il controllo dei costi e di quanto sia necessario per massimizzare la produzione e la distribuzione di beni e servizi

Produzione alimentare

Conoscenza delle tecniche e delle attrezzature necessarie alla semina, alla coltivazione e alla raccolta di prodotti alimentari (vegetali ed animali) destinati al consumo, comprese quelle relative alla conservazione/stoccaggio

Informatica ed elettronica

Conoscenza dei circuiti elettronici, dei processori, dei chips delle attrezzature elettroniche, dell'hardware e dei software dei computer, compresa la conoscenza dei pacchetti applicativi e dei linguaggi di programmazione

Ingegneria e tecnologia

Conoscenza delle applicazioni pratiche delle scienze ingegneristiche e della tecnologia. Comprende l'applicazione di principi, di tecniche, di procedure e l'uso di strumenti per progettare e produrre diversi beni o servizi

Progettazione tecnica

Conoscenza delle tecniche di progettazione, degli strumenti e dei principi utilizzati nella esecuzione di progetti tecnici di precisione, di progetti di dettaglio, di disegni e di modelli

Edilizia e costruzioni

Conoscenza dei materiali, dei metodi e degli strumenti usati nella costruzione e nella riparazione di case, edifici o altre strutture come autostrade e strade

Meccanica

Conoscenza delle macchine e delle attrezzature, compresa la loro progettazione, il loro uso, la loro riparazione e manutenzione

Matematica

Conoscenza dell'aritmetica, dell'algebra, della geometria, del calcolo, della statistica e delle loro applicazioni.

Fisica

Conoscenza dei principi e delle leggi della fisica, delle loro interrelazioni e delle loro applicazioni per capire la dinamica dei fluidi, dei materiali e dell'atmosfera e le strutture e i processi meccanici, elettrici, atomici e subatomici

Chimica

Conoscenza della composizione, della struttura e delle proprietà delle sostanze, dei processi e delle trasformazioni chimiche sottostanti; ciò comprende l'uso dei prodotti chimici, la conoscenza delle loro interazioni, dei segnali di pericolo, delle tecniche di produzione dei prodotti chimici e dei metodi di bonifica

Biologia

Conoscenza degli organismi animali e vegetali, dei loro tessuti, delle cellule, delle loro funzioni, interdipendenze e delle loro interazioni con l'ambiente

Psicologia

Conoscenza del comportamento e delle prestazioni umane, delle differenze individuali nelle attitudini, nella personalità e negli interessi, dei meccanismi di apprendimento e di motivazione, dei metodi della ricerca psicologica e della valutazione e del trattamento dei disordini comportamentali ed affettivi

Sociologia e antropologia

Conoscenza del comportamento e delle dinamiche di gruppo, delle influenze e tendenze sociali, delle migrazioni umane, dell'etnicità, delle culture e della loro storia e origine

Geografia

Conoscenza dei principi e dei metodi per descrivere e rappresentare la terra, il mare e le masse d'aria, comprese le loro caratteristiche fisiche, le collocazioni, le interrelazioni e la distribuzione di piante, animali e gli insediamenti umani

Medicina e odontoiatria

Conoscenza delle informazioni e delle tecniche per diagnosticare e curare ferite, malattie e deformità del corpo umano, compresa la conoscenza dei sintomi, delle cure alternative, delle proprietà e delle interazioni di farmaci

Terapia e consulenza psicologica

Conoscenza dei principi, dei metodi e delle procedure per la diagnosi, il trattamento e la riabilitazione delle disfunzioni mentali e fisiche e per la consulenza e la guida nelle carriere

Istruzione e formazione

Conoscenza dei principi e dei metodi per la progettazione formativa e curricolare, per l'insegnamento e l'addestramento collettivo ed individuale, per la misurazione degli effetti della formazione

Lingua italiana

Conoscenza della struttura e dei contenuti della lingua italiana oppure del significato e della pronuncia delle parole, delle regole di composizione e della grammatica

Lingua straniera

Conoscenza della struttura e dei contenuti di una lingua straniera oppure del significato e della pronuncia delle parole, delle regole di composizione e della grammatica

Arte

Conoscenza della teoria e delle tecniche per comporre e realizzare musica, danza, arti visuali, drammi e sculture

Storia e archeologia

Conoscenza degli eventi storici e delle loro cause, degli indicatori e degli effetti sulle civiltà e sulle culture

Filosofia e teologia

Conoscenza dei diversi sistemi filosofici e delle diverse religioni, dei principi di base, dei valori, dell'etica, dei modi di pensare, dei costumi, delle pratiche e del loro impatto sulla cultura

Protezione civile e sicurezza pubblica

Conoscenza delle più importanti attrezzature, delle politiche, delle procedure e delle strategie per promuovere effettive operazioni di sicurezza locale e nazionale per la protezione di persone, informazioni, proprietà e istituzioni

Legislazione e istituzioni

Conoscenza delle leggi, delle procedure legali, dei regolamenti, delle sentenze esecutive, del ruolo delle istituzioni e delle procedure politiche di una democrazia

Telecomunicazioni

Conoscenza delle trasmissioni, della radiodiffusione e delle modalità di connessione e controllo dei sistemi di telecomunicazioni

Comunicazione e media

Conoscenza della produzione dei mezzi di comunicazione, delle tecniche e dei metodi per diffondere informazioni, dei mezzi alternativi per informare e intrattenere in modo scritto, orale e visivo

Trasporti

Conoscenza dei principi e dei metodi per trasportare persone o beni con mezzi aerei, ferroviari, navali o stradali; comprende le conoscenze necessarie per calcolare i costi e i benefici dei mezzi di trasporto

SCHEDA 2 DESCRIZIONE SKILLS

Fonte: Audit sui fabbisogni professionali delle imprese non profit, 2014

Comprendere testi scritti

Comprendere frasi e paragrafi scritti in documenti relativi al lavoro

Ascoltare attivamente

Fare piena attenzione a quello che altri stanno dicendo, soffermandosi per capirne i punti essenziali

Scrivere

Comunicare efficacemente per iscritto ed in modo appropriato rispetto alle esigenze dei destinatari.

Parlare

Parlare ad altri per comunicare informazioni in modo efficace

Matematica

Usare la matematica per risolvere dei problemi.

Scienze

Applicare regole e metodi scientifici per risolvere problemi.

Senso critico

Usare la logica per individuare i punti di forza e di debolezza di soluzioni, conclusioni o approcci alternativi ai problemi.

Apprendimento attivo

Comprendere le implicazioni di nuove informazioni per la soluzione di problemi e per i processi decisionali

Strategie di apprendimento

Selezionare ed utilizzare metodi e procedure appropriate per apprendere o insegnare nuove materie.

Monitorare

Monitorare e valutare le prestazioni lavorative personali, di altre persone o di organizzazioni per migliorarle

Comprendere gli altri

Essere consapevole delle reazioni degli altri e comprendere perché reagiscano in determinati modi.

Adattabilità

Adattare le proprie azioni in relazione a quelle degli altri.

Persuadere

Persuadere gli altri a cambiare opinioni o comportamenti

Negoziare

Mettere insieme parti in conflitto e tentare una riconciliazione.

Istruire

Insegnare ad altri come fare determinate cose

Orientamento al servizio

Disponibilità ad individuare attivamente i modi per soddisfare le esigenze di altre persone

Risolvere problemi complessi

Identificare problemi complessi e raccogliere le informazioni necessarie per valutare possibili opzioni e soluzioni.

Capacità di analisi

Analizzare bisogni o caratteristiche di un prodotto per soddisfare richieste

Progettazione tecnologica

Produrre o adattare attrezzature e tecnologie per far fronte ai bisogni degli utenti

Selezionare strumenti

Individuare gli strumenti necessari per lo svolgimento di un lavoro.

Installare

Installare attrezzature, macchine, cavi o programmi applicando le specifiche tecniche

Programmare

Scrivere programmi per computer per vari scopi

Controllare la qualità

Condurre test ed ispezioni su prodotti, servizi o processi per valutarne la qualità o le prestazioni.

Sorvegliare macchine

Controllare misure di livello, quadranti o altri indicatori per assicurarsi del corretto funzionamento di una macchina

Controllo delle attrezzature

Decidere le operazioni di attrezzature o sistemi

Manutenere

Effettuare manutenzioni ordinarie sulle attrezzature e definire quando e che tipo di manutenzione è necessaria

Risolvere problemi imprevisti

Determinare le cause di problemi imprevisti e decidere cosa fare per risolverli

Riparare

Riparare macchinari o sistemi usando le attrezzature opportune

Analizzare sistemi

Determinare come dovrebbe funzionare un "sistema" (ovvero macchine, fabbriche, organizzazioni, ambienti) e come cambiamenti ambientali, operativi o di situazione possano influire sui suoi risultati

Valutare sistemi

Identificare misure o indicatori delle prestazioni di un sistema (ovvero macchine, fabbriche, organizzazioni, ambienti) e le azioni necessarie per migliorarle o correggerle in relazione agli obiettivi del sistema stesso

Valutare e prendere decisioni

Valutare i costi e i benefici di una possibile azione per scegliere la più opportuna

Gestire il tempo

Gestire il tempo proprio e quello altrui

Gestire risorse finanziarie

Determinare quanto denaro sia necessario spendere per fare un lavoro e contabilizzare le spese

Gestire risorse materiali

Ottenere ed occuparsi dell'uso appropriato di attrezzature, strumenti e materiali necessari a svolgere un lavoro

Gestire risorse umane

Motivare, far crescere e dirigere il personale e individuare il personale più adatto ad un lavoro