



**editoriale**


Barbara Repetto

La Provincia Autonoma di Bolzano è impegnata a realizzare gli obiettivi definiti con la strategia di Lisbona che assegnano all'Europa il ruolo di area più competitiva e sviluppata del pianeta fondata sulla società della conoscenza e sulla valorizzazione del capitale umano. Per realizzare questi obiettivi è necessario accrescere gli investimenti nella ricerca, nell'innovazione delle attività produttive e nella formazione dei giovani e dei lavoratori.

I servizi alle imprese costituiscono uno dei principali strumenti per veicolare, all'interno delle imprese, le innovazioni necessarie per accrescere la competitività del sistema produttivo locale. Lo sviluppo della dotazione di servizi alle imprese richiede la presenza, nel mercato del lavoro locale, di tecnici e specialisti che siano in grado di tradurre i servizi in innovazione. Da qui l'interesse di Monitor ad indagare le prospettive di sviluppo e i fabbisogni professionali e formativi di un settore strategico per lo sviluppo della nostra provincia.

**Dr. Barbara Repetto**  
Direttrice del Servizio FSE

## Intervista a Christoph Oberrauch

Presidente del Consiglio di Amministrazione di Durst Phototechnik AG - Alupress AG e Presidente di Assoimprenditori



Christoph Oberrauch

► *Monitor, l'Osservatorio Professioni e Formazione, ha condotto un'analisi concernente i servizi per le imprese intesi come veicolo per l'innovazione. Quali innovazioni o fattori chiave caratterizzeranno lo sviluppo della nostra industria?*

► Ci sono parecchi aspetti dell'innovazione che giocano un ruolo fondamentale nel successo di un'azienda. Tra i più importanti si annoverano senza dubbio le innovazioni di prodotto, vale a dire la creazione di nuovi prodotti e il miglioramento di quelli esistenti. Oggi, poi, sono determinanti le innovazioni di processo, che servono ad ottimizzare i processi produttivi. In quest'area spesso si creano decisivi vantaggi in termini di concorrenza. Ultime, ma non per importanza, sono le innovazioni nel campo

dell'organizzazione del lavoro, che interessano tutta la struttura aziendale e in particolare la gestione del personale. Un team di collaboratori motivato in grado di sostenere i processi d'innovazione è il capitale più prezioso di un'impresa. Dipendenti ben preparati, che si identificano con l'azienda, danno a quest'ultima la possibilità di sopravanzare nettamente i concorrenti nella lotta per la conquista del mercato.

► *Quali sono le sue esperienze come imprenditore per quanto riguarda il reperimento di manodopera specializzata?*

► Fino a qualche anno fa c'era ancora una forte carenza di personale specializzato. Fortunatamente le cose sono cambiate. Oggi possiamo contare su parecchi giovani laureati e diplomati di scuole professionali che, grazie a percorsi formativi di buon livello e con contenuti attuali, dispongono di una buona base per l'accesso al mercato del lavoro. Una situazione evidenziata tra l'altro dallo studio PISA e dai Campionati mondiali delle Professioni, che hanno visto l'Alto Adige entrare a far parte della Top Ten mondiale.

► *Quali competenze dovrebbero possedere i giovani che orientano la propria scelta professionale verso questo settore?*

► La cosa più importante è una formazione di ampio respiro. La specializzazione viene poi da sé, sul posto di lavoro. Anche perché la tecnologia si rivoluziona praticamente ogni cinque anni. Per il successo nella professione rimangono comunque fondamentali le qualità tradizionali: buona volontà, tanto impegno, orgoglio, obiettivi ben definiti e disponibilità a "imparare tutta la vita", cioè a impegnarsi in una formazione e un'evoluzione continua

► *Ritiene che le analisi e le ricerche condotte dall'Osservatorio Professione e Formazione siano utili?*

► Gli studi e le analisi dell'Osservatorio Professione e Formazione sono molto utili, non a caso i decision makers vi fanno ripetutamente ricorso. Il mio parere è che qui da noi il Servizio per il Fondo Sociale Europeo svolga un'attività molto importante per il mondo economico nel suo complesso.

POWERED BY EUROPE ★

# Indagine sui fabbisogni professionali per i servizi alle imprese nel settore manifatturiero artigiano ed industriale

## ►► 1. PREMESSA

Il lavoro di ricerca di cui viene presentata una sintesi dei risultati ha implementato il modello di rilevazione dei fabbisogni professionali e formativi predisposto per la provincia di Bolzano, denominato Monitor, con riguardo al settore dei servizi alle imprese manifatturiere industriali ed artigiane dell'area territoriale alto atesina.

La ricerca si è articolata in tre fasi:

- Una fase esplorativa che, prendendo le mosse dai risultati delle ricerche condotte sul sistema economico locale, ha analizzato studi e ricerche sui servizi alle imprese e alcune realtà affini alla provincia di Bolzano e/o considerate punti di eccellenza;
- La seconda fase ha realizzato un'indagine di campo presso interlocutori privilegiati (Associazioni Imprenditoriali, Camera di Commercio, Bic, Università, Assessorato alle attività produttive della provincia, istituti di credito, ecc.), sulla situazione del settore dei servizi alle imprese in Alto Adige;
- La terza fase della ricerca ha realizzato un'indagine presso imprese manifatturiere artigiane ed industriali e presso imprese di servizi per approfondire le principali tipologie di servizi utilizzate, i motivi della scelta di avvalersi di servizi interni ed esterni, i problemi di incontro tra domanda delle imprese ed offerta locale; le principali carenze segnalate dalle imprese in termini di tipologie di servizi e figure professionali.

## ►► 2. IL SETTORE MANIFATTURIERO ARTIGIANO

### 2.1 La consistenza del settore

Il settore artigiano contribuisce per circa il 13% al prodotto interno lordo e circa il 18% all'occupazione complessiva della Provincia. Le imprese artigiane, circa 13.000, sono di piccole e piccolissime dimensioni, con un'occupazione stimata tra i 35 ed i 40.000 addetti. Rispetto al complesso dell'economia della provincia rappresenta il 25% delle imprese totali ed il 38% delle imprese extragricole. Dal 2000 la crescita del settore ha subito un relativo rallentamento. Secondo gli ultimi dati disponibili di fonte Unioncamere al primo trimestre 2003 le imprese artigiane attive erano 13.231. Il 68% di queste imprese appartiene al settore industriale con significative concentrazioni nei settori delle costruzioni (36%) e del legno (12%), il 32% ai servizi. L'85% della produzione artigiana è orientata al mercato interno della Provincia, il 9% al mercato nazionale ed il 6% ai mercati esteri. L'artigianato dà un notevole contributo alla formazione delle risorse umane nella provincia dato che circa il 60% degli apprendisti opera nel settore.

### 2.2 Le criticità

La ricerca ha posto in luce alcuni problemi che potrebbero condizionare in senso negativo gli sviluppi futuri dell'artigianato:

- a) Tasso di innovazione relativamente basso;
- b) Carezza di personale specializzato e di apprendisti;
- c) Scarsità di aree artigiane attrezzate;
- d) Mancanza di concentrazioni produttive idonee ad attivare economie di agglomerazione settoriali e territoriali (distretti);
- e) Forte concentrazione delle vendite sul mercato locale;
- f) Crescente concorrenza da parte dell'industria e del commercio;
- g) Mercati saturi, maggiore sensibilità per il prezzo e trasformazione degli stili di vita.

### 2.3 L'offerta di servizi

L'indagine conferma il forte sottodimensionamento dell'offerta di servizi alle imprese rispetto alle esigenze. I servizi di base sono offerti dalle associazioni artigiane: l'APA che associa circa 8.000 imprese e la CNA (2.000 imprese) mentre scarsa è l'offerta di servizi innovativi. La Provincia autonoma prevede contributi a fondo perduto per le imprese limitando sostanzialmente i suoi interventi alle agevolazioni finanziarie.

Le principali tipologie di servizi offerti in provincia sono, a detta delle imprese manifatturiere:

- contabilità;
- paghe, contributi e gestione dei rapporti di lavoro;
- consulenza fiscale e legale;
- consulenza creditizia e d'investimenti;
- formazione professionale.

## 2.4 Le carenze nell'offerta esterna di servizi

Gli intervistati concordano nell'indicare le carenze più rilevanti dell'offerta di servizi che riguardano essenzialmente:

- informazione sulle tecnologie disponibili e sulle modalità di trasferimento alle imprese;
- consulenza finanziaria;
- consulenza per il miglioramento della gestione aziendale;
- supporto alle imprese per l'espansione su nuovi mercati;
- consulenza per la realizzazione di studi di fattibilità tecnico-economica per i programmi di innovazione e di sviluppo aziendale;
- servizi informatici.

I punti critici dell'offerta di servizi vengono individuati in:

- scarsa professionalità che caratterizzano alcuni servizi;
- eccessiva standardizzazione dell'offerta e la distanza tra l'approccio dei fornitori e le esigenze delle imprese;
- scarso flusso di informazioni tra impresa e consulente;
- offerta troppo ampia di prodotti software che rischia di confondere le idee dell'imprenditore.

## 2.5 Le carenze della dotazione di servizi interni

Le figure professionali delle quali si ritiene che le imprese abbiano più bisogno per un miglioramento dei servizi gestiti all'interno sono:

- operatore contabile;
- esperto export;
- tecnico, facilitatore nel campo dell'innovazione e del trasferimento tecnologico;
- informatico esperto di applicazioni e sviluppo software;
- esperto di reti informatiche e telematiche;
- manutentore polivalente;

## 2.6 La domanda di servizi esterni

L'indagine conferma, quanto emerso da numerose altre ricerche, che gli incentivi economici e finanziari non sono sufficienti per sostenere le performance e lo sviluppo delle piccole imprese. Accanto al sostegno finanziario, le piccole imprese hanno la necessità di accedere a servizi reali di qualità.

La domanda per servizi è prevalentemente orientata presso imprese e/o enti della provincia. Solo pochissime imprese si rivolgono fuori del territorio provinciale per i servizi informatici e la manutenzione. Per la consulenza contabile e fiscale le imprese si rivolgono a commercialisti locali mentre per la formazione di base dei lavoratori e per l'assistenza l'applicazione delle norme di sicurezza il riferimento sono le associazioni artigiane.

Gli elementi giudicati positivi nell'offerta di servizi sono costituiti da: la professionalità dei consulenti, la personalizzazione del servizio, l'assistenza successiva all'erogazione del servizio e la prossimità di chi fornisce il servizio.

Il 50% delle imprese sente l'esigenza di servizi di consulenza per l'espansione su nuovi mercati ed un terzo delle imprese ritiene importante la disponibilità di informazioni sulle opportunità di collaborazione con altre imprese. Alcune imprese aggiungono la domanda di una più adeguata assistenza per la soluzione dei problemi amministrativi e burocratici e per la certificazione ed il controllo di qualità dei loro prodotti. La carenza di figure professionali si concentra su qualifiche di più basso livello e riguarda soprattutto apprendisti per le tradizionali figure artigiane e figure qualificate di operatori contabili e esperti fiscali. Per le tipologie di servizi ritenuti necessari il 50% delle imprese rileva carenze nella reperibilità di esperti per l'espansione su nuovi mercati soprattutto all'estero, mentre un terzo ritiene carenti le figure di consulenti per la gestione aziendale.

## 2.7 I nuovi servizi

Articolata è la richiesta di servizi aggiuntivi e/o di miglioramento dei servizi offerti dagli organismi associativi e da altri enti. Nel settore del legno particolare importanza viene attribuita all'innovazione tecnologica degli impianti. Si lamenta la mancata costituzione del Centro Tecnologico di Bressanone. La ricerca di nuovi mercati è penalizzata dalla necessità di dedicare la quasi totalità del tempo di lavoro a seguire la produzione. Da qui la richiesta per servizi di assistenza ed informazioni sui nuovi mercati, promozione, marketing e pubblicità. Nel settore edile è molto sentito il problema della formazione iniziale e specialistica (corsi in materia di sicurezza sul lavoro, per gruisti e conduttori di macchine complesse, per neo-assunti e per lavoratori immigrati). Le imprese meccaniche chiedono un maggior impegno degli organismi associativi sul tema della formazione.

Sembra, quindi, che le esigenze di servizi reali e la conseguente necessità di disporre di figure professionali adeguate siano fortemente sentite dalle imprese artigiane ma che tali esigenze non emergano compiutamente a livello di scelte aziendali tra organizzazione e mercato probabilmente perché le imprese non ritengono di poterle affrontare direttamente né con una scelta organizzativa interna (assumendo specialisti peraltro poco pre-

sentì sul mercato del lavoro locale) né con il ricorso al mercato esterno (difficoltà a conoscere e a selezionare la società di consulenza) e demandano quindi ad altre entità la predisposizione del servizio (organismi associativi e/o enti pubblici e privati o a carattere misto).

Ciò sposta ma non esclude l'esigenza di personale specializzato nelle aree dell'innovazione tecnologica, dell'espansione su nuovi mercati, della consulenza gestionale e dei servizi informatici più evoluti. Al tempo stesso diventa necessario disporre, nel mercato locale del lavoro, di figure di interfaccia tra agenzie di consulenza ed imprese manifatturiere per evitare, da un lato opacità e/o standardizzazione dell'offerta e dall'altro scarsa attivazione della domanda e per garantire un più efficace trasferimento di competenze e di know how tra erogatori di servizi e imprese.

## ▶▶ 3. IL SETTORE MANIFATTURIERO INDUSTRIALE

### 3.1 La consistenza e la composizione del settore

L'industria altoatesina comprende circa 1.700 imprese con 28.000 addetti ripartite in: 720 imprese del settore manifatturiero, circa 850 al settore delle costruzioni, 150 imprese al comparto della produzione e distribuzione di energia elettrica, gas e acqua.

La dimensione media per impresa è di circa 16 addetti. Riduce ulteriormente il suo peso il settore tessile, mentre cresce quello metalmeccanico, andamenti riflessivi caratterizzano i settori legno ed alimentare. Un dato positivo dell'ultimo decennio è l'aumentata propensione alle esportazioni del comparto manifatturiero (materie plastiche, editoria e stampa).

### 3.2 Le criticità

Dati negativi sono rappresentati dallo scarso contenuto innovativo dei prodotti e dal basso livello d'istruzione della forza lavoro.

Nel quadro sostanzialmente positivo dell'evoluzione del settore industriale della provincia, gli elementi di criticità possono essere così identificati:

- Scarsi investimenti in ricerca e sviluppo;
- Forza lavoro e domanda di lavoro delle imprese orientata verso livelli di istruzione e qualifiche medio-basse;
- Carenza di personale specializzato di livello medio-alto;
- Scarsità di aree industriali;
- Mancanza di concentrazioni produttive idonee ad attivare economie di agglomerazione settoriali e territoriali (distretti).

### 3.3 Le sfide attuali

Le PMI manifatturiere altoatesine si trovano a fronteggiare, in un contesto produttivo in rapida trasformazione, sfide di grande intensità di carattere economico, tecnologico, organizzativo, finanziario, di mercato. A fronte di queste criticità, le PMI hanno messo in atto strategie di azione, incentrate principalmente sulla formazione continua dei propri addetti, sulla riorganizzazione del prodotto/servizio, sulla messa a punto delle strategie di marketing e di comunicazione verso l'esterno. Molto minore, invece, è stato il ricorso a forme anche minime di decentramento produttivo, riorganizzazione gestionale, messa a punto di strategie finanziarie innovative, prospezione di nuovi mercati di sbocco.

Anche per il settore manifatturiero industriale, gli incentivi economici e finanziari non sono ritenuti sufficienti di per sé a sostenere le performance e lo sviluppo delle piccole imprese. Da qui l'indicazione che le azioni di politica industriale si articolino offrendo, accanto al sostegno finanziario, l'accesso a servizi reali alle imprese con particolare riferimento a quelle più piccole e perciò deboli sul piano manageriale.

### 3.4 I fabbisogni di servizi

Nell'industria manifatturiera, con riguardo alle attività terziarie, non vengono segnalate carenze di figure professionali specifiche, mentre si sottolinea la necessità di apporti consulenziali acquisibili sul mercato esterno a condizione, peraltro, che l'offerta di servizi si riorganizzi in direzione di una maggiore:

- Capacità d'interpretazione del fabbisogno delle PMI (analisi dei mercati, dei fabbisogni di competenza dell'organizzazione del lavoro interna, del piano di produzione, ecc.) per dare vita a una reale risposta personalizzata a ciascuna impresa;
- Flessibilità nel fornire il servizio attraverso l'adozione di modelli di azione leggeri (in termini di costi, d'impatto e di organizzazione interna);
- Capacità di diagnosi dei trend evolutivi dell'impresa e dei mercati di riferimento;
- Specializzazione nel campo dell'innovazione tecnologica applicata alla attività di import-export (e-commerce).

L'indagine conferma, in linea con quanto emerso in realtà produttive più evolute, la presenza di fattori di criticità nei rapporti tra impresa e mercato dei servizi alle imprese sia dal lato della domanda (esigenza per le imprese di dotarsi di figure che dall'interno delle imprese possano analizzare il fabbisogno e gestire l'acquisizione dei servizi; pianificare la domanda, identificare i potenziali fornitori e guidare l'acquisizione delle competenze) sia da quello dell'offerta (personalizzazione dei servizi per le esigenze espresse dalle singole aziende).

L'indagine ha messo in evidenza che permane la tendenza delle grandi imprese della Provincia a rivolgere la loro domanda di servizi fuori dalla provincia. Le piccole imprese ricorrono invece ai servizi esterni essenzialmente per quelli di "base", per lo più forniti dagli studi professionali locali. Nel complesso le imprese intervistate presentano una buona propensione all'export e una struttura alquanto articolata prevedendo al proprio interno le

principali funzioni “terziarie” di servizio.

Le funzioni per le quali si rileva una minore presenza interna sono quelle relative al marketing, alla commercializzazione soprattutto verso l'estero, al reperimento di fonti finanziarie, a ricerca e sviluppo, alla gestione delle risorse umane. Tutte le imprese meno una ricorrono al mercato per far fronte al fabbisogno di servizi. Il servizio per il quale vi è una maggiore propensione a rivolgersi all'esterno (l'85% delle imprese) è la consulenza legale. Seguono la consulenza fiscale, la gestione delle risorse umane, l'assistenza e lo sviluppo software. Le ragioni per il ricorso a servizi esterni sono connesse a carenze di competenze ed esperienza del personale interno ed anche sul mercato del lavoro locale e al costo elevato della scelta di dotarsi all'interno dell'impresa di funzioni ad hoc e del relativo personale.

I fornitori di servizi sono in prevalenza costituiti da esperti aziendali e consulenti, soprattutto, per quanto riguarda i servizi di consulenza manageriale, fiscale, legale e gestionale e le varie tipologie di servizi informatici. Con riguardo alle tipologie di servizi l'85% delle imprese pone l'accento sui servizi di gestione delle risorse umane e la formazione. Il 50% circa segnala la carenza di servizi nel campo della Ricerca & sviluppo e innovazione e della consulenza alla gestione aziendale. Circa il 40% delle imprese rileva carenze nei servizi relativi alla logistica mentre il 30% circa segnala carenze per l'information technology.

Negli ultimi anni tuttavia il quadro sta evolvendo in modo più positivo lungo tre direttrici di cambiamento:

- aumento e maggiore diversificazione delle imprese locali di servizi;
- potenziamento dell'offerta di servizi da parte di enti istituzionali ed associativi;
- creazione di Centri Servizi ed iniziative specifiche per il sostegno all'innovazione.

### 3.5 Le carenze nell'offerta di servizi

Le carenze più rilevanti emerse dall'indagine riguardano essenzialmente l'offerta di servizi concernenti:

- ricerca e sviluppo ed innovazione tecnologica;
- consulenza finanziaria;
- consulenza gestionale;
- supporto alle esportazioni;
- reperimento e la selezione di personale;
- information technology;
- servizi di manutenzione;
- servizi logistici;
- servizi per la gestione del patrimonio edilizio (facility management).

### 3.6 I servizi offerti dalle associazioni

Con riguardo ai servizi che Associazioni Imprenditoriali, Camera di Commercio ed altri enti potrebbero offrire alle imprese le risposte sono alquanto articolate. Un terzo delle imprese giudica sufficiente la gamma di servizi attualmente offerti. Un terzo ritiene che le Associazioni Imprenditoriali dovrebbero migliorare il ruolo di intermediazione con la pubblica amministrazione anche mediante un'intensificata attività di lobbying e predisponendo una più adeguata consulenza sui temi connessi all'interpretazione e all'attuazione delle norme che regolano le attività produttive. Tra i servizi sviluppabili comuni, inoltre, circa l'80% delle imprese ritiene importante al predisposizione di servizi mensa, trasporti e asili nido nelle aree industriali.

### 3.7 I fabbisogni professionali

Le figure professionali su cui si concentrano le indicazioni delle imprese circa il loro fabbisogno sono essenzialmente quelle dei tecnici e dei progettisti specializzati nelle tecnologie settoriali e in particolare:

- Tecnici ricerca sviluppo alimentare;
- Tecnici di laboratorio per l'alimentare ed il chimico;
- Tecnici dei materiali per il metalmeccanico ed il legno;
- Progettisti di prodotto/processo;
- Tecnici per la programmazione della produzione e della logistica;
- Tecnici amministrazione, finanza, controllo di gestione;
- Esperti marketing, ricerche di mercato, commercializzazione con particolare riguardo agli aspetti relazionali, alle competenze linguistiche ed alla conoscenza delle normative internazionali;
- Tecnici gestione sviluppo del personale.
- Esperto export;
- Tecnologo di industrializzazione prodotto/processo;
- Tecnico, facilitatore nel campo dell'innovazione e del trasferimento tecnologico;
- Esperto di reti informatiche e telematiche;
- Manutentori polivalenti.

Una parte delle imprese ritiene che alcune di queste esigenze potrebbero essere affrontate in azienda in un'ottica di formazione continua. Altre, invece, ritengono che solo un innalzamento dei livelli di istruzione iniziale teorica e pratica possa rendere disponibile, sul mercato del lavoro locale, personale con caratteristiche adeguate.

### 4.1 Le caratteristiche dell'offerta

Per approfondire e qualificare dal lato dell'offerta i risultati emersi dalla indagine di campo rivolta alle imprese manifatturiere, l'indagine ha coinvolto anche le imprese che offrono servizi alle imprese manifatturiere della provincia. L'obiettivo di questa parte dell'indagine è quella di analizzare le caratteristiche del loro mercato e raccogliere le loro valutazioni sulla situazione dell'offerta di servizi nella provincia e sul mercato del lavoro locale con particolare riguardo alle figure professionali necessarie ad ampliare e qualificare l'offerta di servizi.

Le imprese del panel intervistate comprendono studi professionali di commercialisti/avvocati che offrono consulenza fiscale e legale ed imprese che offrono servizi di consulenza manageriale e di gestione delle risorse umane. Sono imprese che per le caratteristiche strutturali del settore possono ritenersi di piccole e medie dimensioni: esse sono comprese nella classe 1-9 addetti e 5 nella classe 10-49 addetti.

L'orientamento dell'offerta che prevale è verso il mercato interno della provincia come normalmente avviene per le imprese di servizi. Solo un'impresa è orientata al mercato nazionale (45%) ed internazionale (45%). Vicinanza ed omogeneità linguistica con Austria e Germania facilitano anche le imprese micro a coltivare sbocchi anche su questi mercati.

### 4.2 Le caratteristiche della domanda

Dal punto di vista dimensionale la clientela delle imprese di servizi è essenzialmente concentrata nelle classi di addetti più numerosi a partire da 20 addetti ed oltre. Come indicazione di tendenza le imprese di servizi rilevano una propensione crescente delle piccole imprese a rivolgersi al mercato anche per servizi più complessi rispetto a quelli considerati di base.

Secondo la valutazione delle imprese di servizi, in accordo con quanto indicato dalle imprese alberghiere, manifatturiere ed artigiane, intervistate in precedenza, le imprese utilizzatrici privilegiano in modo particolare la personalizzazione dell'intervento che deve il più possibile adattarsi alle caratteristiche del cliente. Molto importanti sono anche la qualità del servizio offerto e l'assistenza nella fase successiva all'intervento. Le imprese di servizi sono invece concordi nel ritenere che la convenienza economica non giochi un ruolo importante nella domanda di servizi in parziale contraddizione con le indicazioni delle imprese manifatturiere ed artigiane che rilevano tra gli elementi critici il costo dei servizi consulenziali.

Le imprese di servizi confermano in larga parte le indicazioni già raccolte circa la scarsa propensione delle piccole imprese verso la consulenza esterna ed individuano negli aspetti culturali ed organizzativi i principali fattori di ostacolo al ricorso da parte delle imprese minori ai servizi esterni. Le imprese intervistate rilevano come per i servizi contabilità e fisco il ricorso all'esterno non presenti difficoltà, anzi la piccola impresa, proprio per l'assenza di funzioni aziendali ad hoc, richiede un intervento consulenziale più ampio e completo.

Viceversa nei campi che l'imprenditore ritiene di sua esclusiva pertinenza come la gestione aziendale e finanziaria, la commercializzazione e l'introduzione di nuove tecnologie vi è una forte resistenza a rivolgersi al mercato anche perché si ritiene che non vi siano strutture esterne in grado di risolvere tali problemi.

Con riguardo alla tendenza delle imprese medio-grandi a rivolgersi ai mercati esterni alla provincia gli intervistati segnalano due fattori determinanti:

- l'effettiva carenza nell'offerta di alcuni servizi specializzati e di punti consulenziali d'eccellenza all'interno della provincia;
- una sorta di scetticismo diffuso sul fatto che vi possano essere in Alto Adige imprese di consulenza in grado di risolvere problemi che le imprese stesse non hanno saputo risolvere al proprio interno.

Un terzo elemento indicato da alcune imprese è la provenienza esterna alla provincia di molte grandi imprese che si traduce in un tendenziale riferimento ai mercati della consulenza della casa madre.

### 4.3 I fabbisogni dei servizi

Con riguardo alle tipologie di servizi rilevate come carenti nella provincia di Bolzano oltre il 60% delle imprese di servizi indica quelli in materia di Ricerca & sviluppo e innovazione, di consulenza finanziaria e di reclutamento, selezione e formazione del personale. Circa il 50% delle imprese segnala la carenza di servizi connessi allo sviluppo di applicazioni delle tecnologie di ICT. Altre carenze riguardano i servizi in materia di studi di fattibilità tecnico economica per i piani di sviluppo di impresa, la consulenza in materia di pianificazione strategica e per la gestione logistica e l'ottimizzazione dei processi produttivi.

La Ricerca & Sviluppo viene indicata dalle imprese di servizi come una sfida generale per l'Alto Adige, pena la perdita di competitività. Alcune imprese medio-grandi come la Durst oppure la Loacker si sono attrezzate negli ultimi anni mettendo in piedi propri reparti di ricerca o laboratori sperimentali, sempre in relazione alle esigenze specifiche dell'impresa. In questa direzione, positiva è anche la valutazione delle imprese sul progetto CAN che incentiva lo sviluppo di sinergie tra le piccole imprese, soprattutto nel settore del legno, e che potrebbe favorire la nascita di nuove idee imprenditoriali ma, soprattutto lo studio della loro fattibilità e sostenibilità tecnico-economica. In molti casi le imprese sono in possesso di know how specifico, ma non sono in grado di metterlo in pratica in un progetto e di industrializzarlo nei relativi processi interni.

Il settore ICT è in fortissima espansione nel settore dei servizi alle imprese. Compito dei consulenti è risolvere i problemi dei clienti nella progettazione delle reti, nell'acquisizione dei macchinari, nella ricerca di software più adatti all'impresa e nel rendere fruibili informazioni e banche dati. Nel settore informatico, secondo alcune imprese, vi sono alcune carenze formative nel senso che l'offerta si colloca spesso a livello troppo basso nei corsi professionali e troppo elevato in ambito universitario, mentre le imprese segnalano esigenze di personale con competenze applicative.

#### 4.4 I fabbisogni professionali

Con riguardo alle figure professionali ritenute più importanti per il potenziamento dell'offerta di servizi alle imprese, una percentuale molto elevata (quasi il 90%) di imprese indica i tecnici amministrazione, finanza e controllo di gestione, il 75% delle imprese di servizi intervistate indica gli esperti per le operazioni di esportazione. Oltre il 60% delle imprese indica gli informatici esperti di applicazione e sviluppo software mentre il 50% gli operatori contabili.

#### 4.5 Il ruolo delle politiche pubbliche

Il 75% dell'impresa è favorevole ad un potenziamento dell'intervento pubblico diretto a predisporre servizi e/o indiretto incentivando l'acquisto di servizi da parte delle imprese. Gli interventi suggeriti riguardano in particolare la predisposizione di un albo dei consulenti e la previsione di procedure di rating o di controllo di qualità a garanzia della efficacia dei servizi. Altri ritengono importante l'agevolazione all'acquisto proseguendo gli interventi già previsti o aumentando i contributi ma suggeriscono di realizzare un'azione di informazione sui servizi offerti e sull'importanza della consulenza esterna.

### News News News News News News

- 20 luglio 2006 - ore 9.00 Gruppo di Progetto
- 20 luglio 2006 - ore 11.00 Tavolo Tematico Settore Commercio
- 20 luglio 2006 - ore 15.00 Tavolo Tematico Settore Sociale
- 21 luglio 2006 - ore 10.00 Gruppo dei Referenti
- 21 luglio 2006 - ore 15.00 Tavolo Tematico Settore Agricoltura

I tavoli ed i gruppi di lavoro si tengono nella sala riunioni del dipartimento del lavoro, Piazza Sernesi, 5 piano.

**Produzione: monitor - Servizi FSE - Copyright monitor**

Autorizzazione del Tribunale nale di Bolzano con decreto nr. 10/2005 del 15/06/2005

**Direttrice Responsabile: Dott.ssa Barbara Repetto**

**Coordinatrice: Sandra Favetta**

Via Conciapelli 69 - 39100 Bolzano - Tel. 0471 413143 Fax 0471 413148

E-Mail: [Esfbz@provinz.bz.it](mailto:Esfbz@provinz.bz.it)

**Redazione: Dott.ssa Silvia Schroffenegger**

**Layout & Grafica: CLAB società cooperativa sociale**

*Gli interessati possono chiedere di ricevere monitor journal, registrando i propri dati sul sito internet*

**[www.monitorprofessioni.it](http://www.monitorprofessioni.it)**