

EUROPÄISCHE UNION
Europäischer Sozialfonds



UNIONE EUROPEA
Fondo sociale europeo

Autonome Provinz
Bozen-Südtirol



Provincia Autonoma
di Bolzano - Alto Adige



MINISTERO DEL LAVORO
E DELLE POLITICHE SOCIALI

Dipartimento per le politiche del lavoro
e dell'occupazione e tutela dei lavoratori

Ufficio Centrale OFPL



PROGETTO FSE:
IMPLEMENTAZIONE DEL MODELLO
PER LA RILEVAZIONE DEI FABBISOGNI PROFESSIONALI
IN ALTO ADIGE

INDAGINE SUI FABBISOGNI PROFESSIONALI PER I SERVIZI ALLE IMPRESE NEL SETTORE MANIFATTURIERO ARTIGIANO

RAPPORTO CONCLUSIVO

Cesos per Afi-Ipl, settembre 2003
A cura di Raimondo Bosco

Indice		
	1. Considerazioni introduttive	3
	1.1. L'indagine sui fabbisogni professionali nel quadro del progetto Monitor	3
	1.2. Il disegno della ricerca	4
	1.3. Il settore servizi alle imprese nel sistema economico	4
	1.4. I Servizi nel contesto economico altoatesino	6
	1.5. Comparazione con realtà produttive affini	13
	1.6. Sfide identificate	14
	1.7. Figure professionali e competenze strategiche	15
	1.8. Esternalizzazione/terziarizzazione	15
	2. L'indagine sui fabbisogni professionali nel settore manifatturiero artigiano	18
	2.1. Premessa	18
	2.2. La metodologia dell'indagine per la rilevazione dei fabbisogni professionali	20
	2.3. I risultati dell'indagine presso il panel di interlocutori privilegiati	21
	2.4. I risultati dell'indagine presso le imprese artigiane	22
	3. I risultati dell'indagine presso le imprese fornitrici di servizi	28
	Allegati	35
	- Allegato 1. Questionario utilizzato per l'indagine presso le imprese artigiane	
	- Allegato 2. Questionario utilizzato per l'indagine presso le imprese del settore servizi alle imprese	

Considerazioni introduttive

1.1. L'indagine sui fabbisogni professionali nel quadro del progetto Monitor

Il presente rapporto illustra i risultati di un lavoro di ricerca volto all'implementazione del modello di rilevazione dei fabbisogni professionali e formativi predisposto per la provincia di Bolzano e denominato Monitor riguardante il settore dei servizi alle imprese manifatturiere industriali dell'area territoriale altoatesina tra il mese di luglio del 2002 e il mese di luglio 2003.

Il programma Monitor, promosso dalla provincia autonoma di Bolzano attraverso le risorse del FSE, ha l'obiettivo di mettere a disposizione dei decisori politici, istituzionali, sociali, delle scuole, delle famiglie, dei lavoratori e dei giovani informazioni riguardanti:

- le linee di sviluppo dell'economia provinciale;
- le prospettive di sviluppo dei principali settori produttivi;
- l'evoluzione del mercato del lavoro e l'andamento dell'occupazione;
- l'offerta di istruzione e di formazione professionale, il sistema professionale della provincia e le politiche formative;
- il fabbisogno professionale e formativo che il sistema economico locale esprime.

Il monitoraggio e l'analisi sull'evoluzione del sistema economico della provincia autonoma nel contesto italiano, europeo ed internazionale, sono orientati all'identificazione dei vincoli e delle opportunità alla sostenibilità dello sviluppo, all'approfondimento degli squilibri qualitativi e quantitativi sul mercato del lavoro, alla definizione delle strategie formative e di politica del lavoro adeguate alla correzione degli squilibri rilevati.

In quest'ambito il modello si propone di rilevare ed elaborare i fabbisogni professionali e formativi che il sistema economico ritiene necessari al suo sviluppo combinando i dati e le informazioni raccolte con indagini di campo territoriali e/o settoriali che coinvolgano parti sociali, imprese ed altri operatori economici e sociali, orientate ad approfondire l'evoluzione dei diversi settori produttivi e ad anticiparne i fabbisogni professionali e formativi.

Il presupposto scientifico-metodologico per l'adozione di tale modello è che l'osservazione di un contesto produttivo e delle sue problematiche occupazionali per avere risvolti operativi efficaci ed efficienti deve integrare i dati quantitativi desumibili dalle diverse fonti anche statistiche con indicazioni di carattere qualitativo raccolte sul campo presso interlocutori privilegiati e presso le imprese che consentano di orientare con maggior precisione le politiche settoriali e formative.

Le indicazioni che normalmente possono desumersi dalle statistiche ufficiali sui requisiti professionali e l'esperienza lavorativa della manodopera sono molto scarse. Le fonti statistiche non sempre elaborano le informazioni a livello elementare ed utilizzano, per rilevare i dati classificazioni diverse, non consentendo così di predisporre un quadro organico ed omogeneo della dinamica occupazionale per qualifica.

Di qui la necessità di condurre indagini ad hoc volte a delineare le linee di sviluppo del settore dei servizi alle imprese.

1.2. Il disegno della ricerca

Obiettivo della ricerca era di rilevare i fabbisogni professionali nel settore dei servizi alle imprese manifatturiere artigiane.

La ricerca, preceduta da una fase di studio preliminare sul contesto economico e produttivo altoatesino, si è articolata essenzialmente in tre fasi:

- La prima esplorativa, basata, da un lato, sull'analisi di studi e ricerche sui servizi alle imprese, dall'altro, su un'indagine in alcune realtà affini per caratteristiche produttive alla provincia di Bolzano e/o considerate punti di eccellenza per la localizzazione di imprese artigiane di produzione e per un contesto ambientale favorevole al loro sviluppo. L'indagine mirava a verificare l'evoluzione della domanda e dell'offerta di servizi alle imprese nelle aree considerate, l'evoluzione della legislazione di sostegno all'artigianato e le figure professionali ritenute più importanti per lo sviluppo del settore;
- La seconda fase prevedeva un'indagine di campo presso interlocutori privilegiati (associazioni imprenditoriali artigiane, 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 fase mirava a verificare ed approfondire le indicazioni emerse dalla fase esplorativa ed, in particolare, le tipologie di servizi e le figure professionali ritenute carenti in provincia di Bolzano. L'indagine condotta in collaborazione con la più importante Associazione delle imprese artigiane (APA) della provincia si è basata sulla somministrazione diretta di un questionario semistrutturato agli interlocutori selezionati;
- La terza fase della ricerca prevedeva un'indagine di campo presso imprese artigiane e presso imprese di servizi per approfondire dal versante della domanda e dell'offerta di servizi alle imprese le principali tipologie di servizi utilizzate, i motivi della scelta interno/esterno, i problemi di incontro tra domanda ed offerta, le principali carenze riscontrate in termini di tipologie di servizi e figure professionali necessarie per migliorare ed ampliare l'offerta di servizi in provincia di Bolzano. L'indagine si è basata sulla somministrazione diretta di un questionario strutturato ad un campione di imprese selezionato sulla base delle indicazioni dell'APA, con riguardo alle imprese artigiane, e sulle indicazioni raccolte nel corso della seconda fase per quanto riguarda le imprese di servizi alle imprese.

1.3. Il settore servizi alle imprese nel sistema economico

La scelta di indagare sugli scenari evolutivi del settore dei servizi alle imprese industriali manifatturiere ai fini di rilevarne i fabbisogni professionali e formativi è motivata dal ruolo centrale che il settore ha assunto per le sue caratteristiche di trasversalità a supporto dell'ammodernamento e dello sviluppo dell'intera economia. La crescente importanza dei servizi ha portato ad un ribaltamento, nella letteratura internazionale della tesi dell'improduttività dei servizi¹.

L'importanza del settore dei servizi alle imprese è andata aumentando con la graduale riduzione dell'integrazione verticale delle imprese avviatasi agli inizi degli anni '70 con i processi di decentramento produttivo e di terziarizzazione. La crescita degli usi interindustriali dei servizi è collegata alla maggiore divisione del lavoro conseguente allo sviluppo economico². In questo senso, i servizi sono diventati una componente strategica per accrescere la competitività di imprese, settori e nazioni³.

Per le moderne teorie dell'impresa il processo di produzione e commercializzazione caratteristico di un'impresa può essere visto come una successione di fasi che nell'ambito dell'organizzazione aziendale possono essere associate a

¹ Gadrey J., Martinelli F., L'economia dei servizi, il Mulino, Bologna, 2000.

² Fuchs V.R., The Service Economy, Columbia University Press, New York, 1968.

³ Porter M., Il vantaggio competitivo delle nazioni, Mondadori, Milano, 1991.

specifiche funzioni.

Nella maggior parte dei sistemi produttivi, in presenza di imprese produttive di medie e piccole dimensioni, le competenze alla realizzazione di queste attività necessarie alla realizzazione di specifiche funzioni sono acquisite sempre più spesso all'esterno dell'impresa.

Esistono in letteratura diverse definizioni di servizi alle imprese che sono riferite ad attività/funzioni di supporto ai processi di produzione e commercializzazione di beni e servizi.

Dal punto di vista statistico, i servizi alle imprese sono classificati nella divisione K della classificazione delle attività economiche SEC del 1995, attività immobiliari, noleggio, informatica, ricerca, ecc. Comprendente le seguenti sezioni di attività:

- K 70 - Attività immobiliari;
- K 71 - Noleggio macchine e attrezzature senza operatori;
- K 72 - Informatica e attività connesse;
- K 73 - Ricerca e sviluppo;
- K 74 - Altre attività professionali e imprenditoriali.

In senso più lato nel settore dei servizi alle imprese possono essere fatte rientrare tutte quelle imprese la cui attività prevalente non consiste nella produzione diretta di un bene o di un servizio ma è funzionalmente orientata all'assistenza ed alla consulenza ad altre imprese produttrici di beni e di servizi. Sulla base di questa interpretazione nel settore vanno incluse anche attività classificate nelle divisioni I, trasporti e comunicazioni ed L, intermediazione monetaria e finanziaria.

Le nuove attività di servizio non sono, in molti casi, completamente innovative: esse vanno comunque considerate come un contributo all'innovazione in quanto introducono sul mercato, con tecnologie più efficienti, servizi ed attività che prima venivano autoprodotti dalle singole imprese.

La tassonomia di Porter⁴ appare particolarmente efficace per individuare le attività di servizi alle imprese ed evidenziare la dicotomia organizzazione/mercato e la scelta interno/esterno che le imprese sono chiamate a compiere quando accedono ai servizi esterni in quanto riassume sostanzialmente tutte le attività di funzionamento e gestione di un'impresa con l'esclusione delle attività di produzione in senso stretto.

⁴ Porter M., Il vantaggio competitivo...
..op.citata.

I servizi connessi con le attività primarie	I servizi di supporto	I servizi trasversali
Logistica	Approvvigionamento di beni e servizi	Contabilità e amministrazione
Progettazione e design	Approvvigionamento finanziario	Organizzazione aziendale
Organizzazione della produzione	Aggiornamento tecnologico	Pianificazione strategica
Comunicazione e marketing	Ambiente e sicurezza Problemi energetici	Finanza aziendale
Assistenza postvendita	Sistemi controlli qualità	Sistemi informativi telematici
	Organizzazione e gestione delle risorse umane	Attività per la creazione di nuove imprese
	Formazione tecnica	
	Formazione manageriale	

⁵ Coase R., The nature of the firm, in *Economica*, 1937, n° 4

⁶ Boitani A., Pellegrini G., Lo sviluppo di nuove attività produttive: i servizi, in P. Ciocca (a cura di), *Disoccupazione di fine secolo*, Bollati Boringhieri, Torino, 1997; Enrietti A., *Nuovi modelli di organizzazione industriale*, in *Quaderni di Rassegna Sindacale*, 2001, n° 1.

⁷ Frey L., Croce G., Tagliaferro T., *Mercati del lavoro e politiche del lavoro in Provincia di Bolzano*, 1999

Porter individua tre grandi categorie di servizi:

Tali funzioni possono essere espletate all'interno dell'impresa oppure all'esterno con il supporto di operatori od imprese specializzati. Il confine tra funzioni internalizzate e funzioni esternalizzate è determinato dal confronto dei costi associati alle due forme alternative di organizzazione.

In particolare, l'aumento dei costi di coordinamento derivante dall'acquisizione, dall'esterno di servizi rispetto a quelli di organizzazione interna induce l'imprenditore a produrre tale servizio all'interno dell'impresa mentre la loro riduzione relativa lo induce ad esternalizzare acquistando i servizi sul mercato⁵.

Non sempre, peraltro, la scelta tra il make ed il buy si basa su razionali considerazioni di convenienza economica ma dipende invece, almeno in parte, dalle forme organizzative e dalla cultura aziendale.

I fattori che spingono verso l'outsourcing sono essenzialmente i seguenti⁶:

- le nuove tecnologie dell'informazione che, da un lato, rendono i trasferimenti di conoscenze tra imprese più facili e meno costosi, dall'altro, consentono processi decisionali fortemente decentrati;
- il rafforzamento della concorrenza che spinge alla riduzione dei margini e quindi all'individuazione di attività non strategiche che possono essere affidate all'esterno con costi minori;
- la ridefinizione di ciò che rappresenta le core competencies dell'impresa

I principali obiettivi che vengono perseguiti con l'outsourcing sono:

- maggiore focalizzazione sul proprio business;
- riduzione e controllo dei costi operativi e maggiore flessibilità;
- liberazione di risorse interne per altri obiettivi;
- accelerazione nell'adozione di tecnologie e know how innovativi;
- responsabilizzazione di un partner esterno in assenza di adeguate competenze interne;
- trasformazione di costi fissi in costi variabili;
- aumento della disponibilità di risorse finanziarie;
- condivisione dei rischi

Con riguardo ai servizi alle imprese le attività normalmente più interessate da processi di outsourcing sono: i sistemi informativi, i servizi legali, l'information technology, le paghe e stipendi, i servizi generali (mensa, pulizia, ecc.), i servizi di amministrazione e contabilità, i servizi commerciali, il marketing, la ricerca e formazione del personale.

La domanda di servizi, peraltro, non scaturisce soltanto dall'esternalizzazione di tradizionali funzioni di impresa ma rappresenta, in molti casi, l'organizzazione di relazioni produttive nuove ed autonome finalizzate all'adattamento delle strutture organizzative all'impatto con un ambiente esterno più complesso di quello in cui si è operato fino a quel momento.

1.4. I Servizi nel contesto economico altoatesino

L'indagine prende le mosse dai risultati di una ponderosa analisi condotta sul sistema economico altoatesino⁷ che ha consentito di delinearne le caratteristiche principali e di un'indagine esplorativa rivolta ad analizzare le problematiche connesse ai servizi alle imprese in contesti locali assimilabili alla realtà altoatesina.

La ricerca sull'economia altoatesina si è basata sull'analisi della ricca documentazione statistica esistente e su una serie di interviste a testimoni privilegiati individuati in collaborazione con i responsabili delle Associazioni imprenditoriali.

In particolare dall'analisi condotta sull'evoluzione del sistema economico Altoatesino emergono i seguenti risultati:

a) *I punti di forza*

Il sistema produttivo altoatesino ha raggiunto un livello di sviluppo elevato principalmente basato su risorse endogene e sulle capacità imprenditoriali, tecniche, e professionali della sua popolazione. I significativi tassi di crescita economica conseguiti anche negli ultimi anni, nonostante siano caratterizzati da relativa stasi congiunturale a livello nazionale ed internazionale, hanno determinato un sostanziale equilibrio del mercato del lavoro e tassi di occupazione particolarmente elevati sia rispetto ai valori medi nazionali e a quelli del Centro-Nord e tassi di disoccupazione a livello frizionale.

b) *Le criticità*

Nel quadro sostanzialmente positivo dell'evoluzione economica della provincia, nel settore industriale manifatturiero, si rilevano alcune carenze che potrebbero condizionarne in senso negativo gli sviluppi futuri. In sintesi:

1. Scarsi investimenti in ricerca e sviluppo, nonostante il soddisfacente livello dello standard tecnologico attuale;
2. Relativamente basso livello di istruzione della popolazione e della forza lavoro, anche in presenza di una domanda di lavoro delle imprese orientata verso livelli di istruzione e qualifiche medio-basse. La concentrazione dell'occupazione in settori tradizionali e la prevalenza di piccole dimensioni di impresa rallentano l'evoluzione della struttura professionale;
3. Carezza di personale specializzato di livello medio-alto (laureati e diplomati con profili tecnici).

c) *Le esigenze di competizione*

Il sistema produttivo altoatesino è investito, e lo sarà sempre di più nel prossimo futuro, da sollecitazioni a profondi cambiamenti strutturali, sul piano tecnologico/organizzativo e di mercato, resi indispensabili dalle necessità di competere efficacemente sui mercati esterni con produttori dinamici localizzati in altre parti d'Italia e d'Europa.

Nel nuovo contesto economico e produttivo che si sta determinando con l'apertura dei mercati, la competizione si affronta elevando il livello tecnologico e la specializzazione delle singole imprese e, soprattutto, per le piccole imprese, perseguendo "economie di sistema e/o di distretto" attraverso la maggiore integrazione possibile tra imprese produttrici di beni e di servizi di una determinata area e mediante l'elevamento dei livelli d'istruzione e delle competenze tecniche e di mercato dei lavoratori.

In altri sistemi produttivi, particolarmente dinamici e aperti al cambiamento, l'offerta di lavoro qualificata viene soddisfatta all'interno dell'impresa grazie soprattutto all'assunzione di persone qualificate che posseggono le competenze necessarie e la tensione verso ulteriori processi di learning by doing.

In alternativa questi lavoratori vanno rintracciati all'esterno dell'impresa attraverso forme di lavoro interinale, oppure, infine, le competenze specialistiche vengono rese disponibili attraverso acquisizione di servizi prodotti da imprese specializzate.

Da questa esigenza di disporre di competenze specialistiche deriva il notevole sviluppo del lavoro interinale in sistemi produttivi tecnologicamente avanzati e, soprattutto, l'aumento passato e le prospettive di notevole ulteriore crescita dell'occupazione nei "servizi per le imprese".

d) *I servizi alle imprese*

Con riguardo ai servizi alle imprese, l'analisi delle fonti statistiche e recenti ricerche evidenziano che nel corso degli anni novanta il settore, in precedenza relativamente sottodimensionato nella provincia di Bolzano, ha registrato un notevole sviluppo che ha interessato in maniera particolare i comparti dell'informatica, del marketing e delle ricerche di mercato. La dinamica espansiva delle imprese di servizio documentata dalla ricerca dell'IRE di Bolzano per il periodo 1991 - 1997 sembra essersi mantenuta su ritmi elevati anche negli anni dopo il 1997. In particolare dai dati del Registro delle imprese emerge tra il primo trimestre 98 ed il primo trimestre 2003 un incremento in numero assoluto delle imprese attive di 1390 unità pari al 56,9% (vedi tab.1). I comparti più dinamici per la crescita delle imprese di servizi sono le attività immobiliari (+98,6%), informatica ed attività connesse (+80,4%) e ricerca e sviluppo (+71,4%).

Tab. 1 - Imprese iscritte al Registro Camerale al 1° trimestre 1998 ed al 1° trimestre 2003. Provincia di Bolzano

	SEZIONI DI ATTIVITA'		1° 1998		1° 2003		VAR.ASSOL.98 - 03		VAR.% 98 - 03	
	Registrate	Attive	Registrate	Attive	Registrate	Attive	Registrate	Attive	Registrate	Attive
A	19.151	19.140	17.735	17.719	-1.416	-1.421	-7,4	-7,4	-40,0	-40,0
B 05	5	5	3	3	-2	-2	9,1	9,1	-18,8	-23,8
	10.189	9.826	11.112	10.793	923	967				
C	48	42	39	32	-9	-10	-4,9	-4,9	46,1	47,3
D	5.302	5.144	5.041	4.916	-261	-228	24,1	24,1	25,5	25,5
E	115	110	168	162	53	52	6,7	6,7	-1,2	-1,3
F 45	4.724	4.530	5.864	5.683	1.140	1.153	-1,3	-1,3	0,2	0,2
	22.596	21.881	24.103	23.366	1.507	1.485				
G	9.276	8.943	9.169	8.829	-107	-114	33,6	33,6	54,1	56,9
H 55	6.829	6.714	6.739	6.590	-90	-124	89,7	89,7	1,6	2,3
I	1.737	1.683	1.734	1.687	-3	4	80,9	80,9	71,4	71,4
J	568	539	759	736	191	197	31,5	31,5	24,1	26,5
K	2.575	2.444	3.969	3.834	1.394	1.390				
K 70	802	735	1.521	1.460	719	725	89,7	89,7	1,6	2,3
K 71	182	173	185	177	3	4	1,6	1,6	80,9	80,4
K 72	341	332	617	599	276	267	71,4	71,4	31,5	32,5
K 73	7	7	12	12	5	5	24,1	24,1	26,5	26,5
K 74	1.243	1.197	1.634	1.586	391	389	-56,5	-56,5	14,9	15,9
M 80	87	83	108	105	21	22	0,0	0,0	0,0	0,0
N 85	177	170	77	72	-100	-98	6,1	6,1	-66,1	-66,1
O	1.347	1.305	1.548	1.513	201	208	0,0	0,0	0,0	0,0
P 95	0	0	0	0	0	0	0,0	0,0	0,0	0,0
NC	2.825	298	2.996	101	171	-197	6,1	6,1	-66,1	-66,1
TOT	54.766	51.150	55.949	51.982	1.183	832	2,2	2,2	1,6	1,6

Fonte: Unioncamere, Movimprese.

Tuttavia, il confronto con gli operatori locali e l'analisi sulla situazione dei servizi alle imprese manifatturiere industriali suggeriscono, soprattutto a confronto con altre realtà in competizione con quella della Provincia di Bolzano, l'esigenza di un nuovo e migliore sviluppo, sul piano quantitativo e qualitativo, delle imprese di servizi che sono considerate, dagli stessi attori di importanza decisiva in vari mercati del lavoro locali altoatesini.

La domanda crescente di servizi alle imprese è messa chiaramente in evidenza dallo studio citato e dall'ampia documentazione raccolta, elaborata e discussa dalle locali Camera di Commercio, Amministrazione Provinciale, Astat, Associazioni imprenditoriali, nonché da sindacati dei lavoratori (inclusi gli istituti di ricerca da loro promossi). Inoltre, tenuto conto della struttura qualitativa degli stock di occupazione e dei flussi di domanda di lavoro riscontrabili nelle diverse imprese agricole, industriali e terziarie (in particolare di piccole dimensioni o addirittura artigianali), le competenze distintive volte a migliorare la competitività delle imprese locali dovranno nel prossimo futuro essere reperite dalle imprese locali soprattutto all'esterno.

Pesa, anche, ad accentuare questo squilibrio sul versante della domanda di lavoro qualificato, il limitato sviluppo conosciuto finora dal lavoro interinale in provincia, con particolare riguardo alla carenza tra i lavoratori interinali di soggetti portatori di competenze tecniche e di mercato più elevate.

Dall'insieme di queste considerazioni è dipesa la scelta di rilevare i fabbisogni professionali congruenti con lo sviluppo di una qualificata offerta di servizi alle imprese e con il rafforzamento, nell'ambito delle imprese utilizzatrici, delle funzioni aziendali e delle relative competenze chiave, in grado di sostenerne la strategia di sviluppo.

L'espansione del settore dei servizi determinerà sicuramente un forte aumento della domanda di lavoro con alti livelli di istruzione e qualificazione.

La crescita di questi ultimi anni ed il ruolo che i servizi alle imprese possono assumere nelle prospettive di sviluppo locale hanno, infatti, evidenziato come queste attività produttive siano suscettibili di esprimere una domanda di lavoro che per le sue caratteristiche rischia di restare insoddisfatta.

Come emerge dai dati dell'indagine Excelsior l'insieme delle imprese di servizio esprime una domanda di lavoro fortemente differenziata in termini qualitativi rispetto a tutti gli altri settori dell'economia provinciale con l'eccezione del settore del credito e assicurazioni. Mentre per il complesso dei settori considerati dall'indagine (extragricoli privati) il peso delle assunzioni previste con la sola scuola dell'obbligo è del 51,5% per il settore dell'informatica e dei servizi avanzati alle imprese tale valore scende al 3,1% (vedi tab. 2). Le assunzioni previste si concentrano essenzialmente su diplomati e laureati. La percentuale dei diplomati è all'incirca quattro volte quella del totale della domanda di lavoro (82,2% contro 21,6%) mentre all'incirca doppia è quella dei laureati (4% contro l'1,9%).

La domanda di diplomati è prevalentemente rivolta alle aree professionali amministrativo-commerciale e tecnico-industriale mentre quella di laureati si concentra in particolare nelle aree disciplinari economico-giuridica e tecnico-ingegneristica (vedi tab. 3).

Tab.2. Assunzioni previste per livelli e per microsettore. Provincia di Bolzano. 2003

Settori di attività economica	Licenza scuola media	Formazione professionale (2 anni)	Istruzione professionale (3 anni)	Diploma superiore	Laurea	Totale
Industrie estrattive, dei metalli, chimiche e produzione energia	63,4	3,1	2,8	20,9	9,8	100,0
Industrie dei metalli	33,8	10,5	41,0	13,7	1,1	100,0
Industrie alimentari	61,0	16,3	6,8	13,6	2,3	100,0
Industrie tessili, dell'abbigliamento e delle calzature	30,0	10,0	20,0	40,0	0,0	100,0
Industrie carta, mobile e altri prodotti personali e per la casa	32,3	12,3	36,9	17,4	1,0	100,0
Industrie del legno	56,3	0,0	39,4	3,8	0,6	100,0
Industrie meccaniche, elettroniche e dei mezzi di trasporto	26,1	11,2	30,8	22,1	9,8	100,0
Costruzioni	69,4	4,6	16,7	9,3	0,0	100,0
Commercio	34,8	18,6	22,4	22,9	1,2	100,0
Alberghi, ristoranti e servizi turistici	65,0	5,8	7,8	21,3	0,1	100,0
Trasporti e attività postali	75,6	0,3	5,5	17,7	0,8	100,0
Informatica, telecomunicazioni e servizi avanzati alle imprese	3,1	0,0	10,7	82,2	4,0	100,0
Credito e assicurazioni	1,3	0,0	6,3	83,8	8,8	100,0
Servizi operativi alle imprese	91,7	0,1	0,0	8,0	0,2	100,0
Servizi alle persone	28,2	13,2	20,3	28,7	9,6	100,0
Totale	51,5	8,6	16,4	21,6	1,9	100,0

Fonte: Unioncamere - Ministero del Lavoro, Sistema informativo Excelsior, 2003

1.5. Comparazione con realtà produttive affini

La ricerca sul campo è stata preceduta da un'indagine esplorativa volta a fornire un panorama indicativo dei principali fenomeni connessi alla domanda ed all'offerta di servizi alle piccole e medie imprese nei settori di interesse del progetto.

L'esplorazione ha riguardato aree di eccellenza del paese e si è concentrata su temi rilevanti: la composizione qualitativa della domanda e dell'offerta di servizi, i fabbisogni espressi dalle imprese e le strategie poste in essere per affrontare i problemi emergenti sul piano della competitività, le caratteristiche dell'offerta ed i soggetti imprenditoriali che agiscono in questo mercato, le criticità nei rapporti tra domanda ed offerta e le competenze chiave che caratterizzano i fabbisogni di servizi espressi dalle imprese, le principali politiche di incentivazione per l'acquisto di servizi reali.

Le azioni conoscitive svolte hanno consentito di focalizzare servizi che hanno registrato un maggior interesse, sia sul versante della domanda, sia su quello dell'offerta in aree territoriali produttive assimilabili a quella della Provincia di Bolzano e considerate come aree d'eccellenza sul piano dell'innovazione di processo, di prodotto e di mercato per i settori considerati.

Le aree prese in considerazione sono state:

- la provincia di Reggio Emilia per le pmi del settore manifatturiero;
- la regione Veneto per le pmi del settore manifatturiero;
- la regione Emilia Romagna per le imprese artigiane;
- la regione Friuli Venezia Giulia per la CRS - Agenzia di Servizi di Confindustria e Confapi per i settori manifatturiero e artigiano.

Le informazioni raccolte presso questi interlocutori - come si vedrà poco oltre - sono state utilizzate come chiave per la rilettura di alcune ricerche sull'argomento, già effettuate, a livello nazionale, da Unioncamere ed in Alto Adige, dalla provincia di Bolzano.

L'analisi di tali informazioni ha condotto alla identificazione di un certo numero di aree di approfondimento che hanno costituito l'oggetto della attività di ricerca vera e propria.

L'esperienza dei settori artigiani delle regioni italiane considerate si caratterizza per la tendenza ad ampliare e diversificare l'offerta di servizi a supporto delle imprese lungo tre direttrici di intervento:

- l'offerta di servizi da parte degli Enti Bilaterali (Veneto, Emilia Romagna, Friuli Venezia Giulia);
- il potenziamento dell'offerta di servizi da parte delle associazioni artigiane. A questo riguardo va rilevato che in Emilia Romagna e Toscana la CNA ha previsto di costituire accanto alle società che offrono servizi di base alla gestione nuove società focalizzate sui servizi di consulenza e assistenza alle imprese artigiane in materia di project financing, internazionalizzazione, contrattualistica, tutela dei patrimoni personali e marketing;
- l'evoluzione delle leggi di incentivazione verso il sostegno all'acquisto di servizi reali, il finanziamento di programmi di assistenza tecnica realizzati direttamente dalle regioni e/o da altri enti pubblici o a capitale misto pubblico-privato, la diffusione di sistemi di qualità e certificazione, il sostegno finanziario a strutture consorziali associative finalizzate a favorire lo sviluppo e l'ammodernamento delle imprese artigiane (Piemonte, Emilia Romagna, Friuli Venezia Giulia).

L'indagine sulle imprese artigiane dell'Emilia Romagna ha, inoltre consentito di approfondire la domanda di servizi delle imprese di fronte ai problemi della internazionalizzazione e fa riferimento ad un'indagine condotta per conto della

CNA su un campione di imprese artigiane dei settori alimentare, metalmeccanico, legno e tessile abbigliamento.

Le aziende che intendono rafforzare la presenza o hanno intenzione di entrare sui mercati internazionali ritengono che il maggiore ostacolo alla loro espansione sia connesso alle piccole dimensioni. Altri problemi vengono individuati nei finanziamenti all'export che tendono a discriminare le PMI. In linea con tali considerazioni le imprese ritengono che una maggiore assistenza al riguardo dovrebbe provenire soprattutto dalle Associazioni di categoria e dalle Camere di Commercio. Minor fiducia le aziende ripongono nelle banche e negli sportelli per l'internazionalizzazione dell'ICE. Le aziende che già operano sui mercati esteri ritengono importanti per accrescere la loro competitività servizi che forniscano informazioni sull'affidabilità dei clienti esteri e che realizzino ricerche di marketing nei paesi target.

1.6. Sfide identificate

Dall'indagine condotta emerge che le principali sfide che le PMI dei tre settori si trovano a fronteggiare in un contesto evolutivo di grande intensità, sono legate ad alcuni fenomeni di sviluppo economico e produttivo, tra quali:

- **sfide di carattere economico** - connesse con l'emergere di nuovi poli produttivi e di mercato, quali quelli dell'est europeo;
- **sfide di carattere tecnologico** - che scaturiscono dal dover competere in un contesto di profonda innovazione tecnologica che riguarda la circolazione delle informazioni, ma anche la gestione delle attività commerciali, amministrative e contabili;
- **sfide di carattere organizzativo** - che si sostanziano nella gestione della qualità della produzione di beni e servizi e che investono i prodotti, i processi e l'impatto delle attività produttive sull'ambiente;
- **sfide di carattere finanziario** - ascrivibili all'esigenza di diversificare le fonti di finanziamento dell'impresa (*funding mix*), nonché di mettere a punto più sofisticate strategie di accesso al credito e di gestione finanziaria;
- **sfide di carattere sociale e culturale** - derivanti dai profondi cambiamenti in atto nel mercato del lavoro, sia in senso antropologico (nuova composizione dell'offerta di lavoro dal punto di vista del sesso, delle razze, delle culture, ecc.), sia in senso organizzativo (nuove tipologie di contratti e posizioni professionali), sia in senso culturale (nuova centralità dei fattori cognitivi e delle risorse umane nel processo produttivo) e dal conseguente cambiamento imposto alle strategie di formazione delle risorse umane.

A fronte di queste criticità, sono state messe in atto, dalle stesse PMI, alcune 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 e di messa a punto di strategie finanziarie, anche attraverso la valorizzazione degli incentivi messi a disposizione da enti locali, regioni, governo e Commissione europea. Questi limiti, probabilmente riflettono la forte prevalenza di imprese di piccole e piccolissime dimensioni.

