

2021

Analisi fabbisogni formativi

Provincia di Firenze

Settore terziario

Sommario

Introduzione	3
Metodi utilizzati.....	4
Composizione aziende.....	14
Risultati ottenuti ed analisi delle singole domande	14
Conclusioni	21

Introduzione

In Toscana sono circa 12900 le attività professionali e di servizi alle imprese. Si tratta per la maggior parte di microimprese, che contano meno di 10 lavoratori; in molti casi si tratta di studi professionali e imprese di servizi che contano un solo lavoratore oltre al datore di lavoro/professionista.

Sebbene non rientrassero nelle attività formalmente sospese, l'emergenza epidemiologica ha avuto una forte influenza su queste microimprese. Tra i cambiamenti più significativi, la necessità di ricorrere allo smartworking. Secondo quanto rilevato dalla Banca d'Italia (gennaio 2021), infatti, le aziende del terziario privato che hanno dovuto riconvertire le modalità lavorative in "lavoro agile" sono state più del 14% nel 2020 (anno in cui è emersa l'emergenza pandemica), contro l'1,5% del 2019 (anno in cui sussistevano condizioni ordinarie). Questo dato ci rende evidente come per lavoratori sia stato e sia tutt'ora necessario acquisire nuove competenze, soprattutto informatiche e digitali, spesso in pochissimo tempo e con scarsi strumenti formativi.

Approfondendo, uno studio del 2020 (Del Boca D., Profeta P., 2020, "Women's and men's work, housework and childcare before and during COVID-19") ha dimostrato che le figure manageriali e impiegatizie in possesso di titolo di studio pari almeno alla laurea, si sono adattati prima e meglio al cambiamento digitale rispetto a coloro in possesso di diploma o licenza media inferiore. Nelle microimprese toscane del settore terziario, gli impiegati sono per la gran parte diplomati in settori non o poco attinenti alla tecnologia digitale. Se interpretiamo questi dati in un quadro di insieme, possiamo facilmente comprendere come le microimprese dei servizi, in cui la figura impiegatizia è sicuramente prevalente, se vogliono riuscire a restare "al passo con i tempi" devono sviluppare nuovi metodi di lavoro per poter mantenere i propri clienti: saper ricevere e rispondere ai clienti a distanza (cioè mediante Applicazioni digitali, Email, Videochiamate), saper accedere ai documenti da remoto (gestire l'archivio digitale, data entry, protocollazione, archivio in cloud). Questo comporta anche competenze sia tecniche che trasversali innovative rispetto a quelle richieste nell'era pre-Covid: conoscenze di Cybersecurity, competenze relazionali per la comunicazione interpersonale a distanza, gestione del cambiamento, innovazione dei processi aziendali. Stante il perdurare della crisi dell'emergenza epidemiologica diventa fondamentale quindi che gli impiegati acquisiscano in modo professionale le competenze necessarie allo sviluppo delle abilità tecnologiche richieste dal mercato del lavoro attuale. Gli studi Istat hanno evidenziato inoltre un incremento del ricorso allo smartworking soprattutto per le figure impiegatizie ricoperte da donne, in modo particolare donne con figli tra i 6 ed i 14 anni, causando un'esponentiale crescita anche dei livelli di stress, in special modo nell'ambito della conciliazione vita – lavoro.

A tutto quanto fino a ora descritto, segue un ulteriore dato negativo con cui queste tipologie di imprese sono costrette a fare i conti: se da un lato infatti le imprese risentono delle limitazioni specifiche per il proprio settore descritte sopra, dall'altro pagano lo scotto delle limitazioni imposte alle loro aziende clienti: si va dalla sospensione del servizio, al ritardo dei pagamenti, alla perdita del cliente in caso di cessazione dell'attività. Studi professionali o imprese dei servizi fino ad oggi abituate a lavorare con aziende di settori diversi (turismo, commercio, ecc), infatti, sono costrette a fare i conti con le difficoltà che i loro clienti stanno affrontando: aziende sospese, aziende costrette a chiudere e aziende che effettuano una riduzione del personale, comportano una diminuzione del lavoro degli studi professionali e delle microimprese del settore servizi.

Diverse imprese del settore servizi quindi sono state costrette, per non diminuire il proprio personale, a realizzare nuovi servizi, incentivando per i propri dipendenti (impiegate ed impiegati) l'acquisizione di nuove competenze professionali in modo da riconvertire le competenze e limitare eventuali licenziamenti.

Da questa analisi emerge come, in prospettiva di sviluppo, anche le aziende dei servizi e consulenza alle imprese del territorio toscano debbano cercare risposte efficaci basate sulla dinamicità, capacità e velocità di risposta alla richiesta di mercato, innovandosi sia a livello di processo e di servizi, che tecnologico. La trasformazione digitale e il cambiamento dei servizi professionali possono partire dall'analisi di alcuni dati di contesto. Prendiamo ad esempio la durata delle competenze: mentre negli anni '80 le competenze legate all'attività lavorativa professionale restavano abbastanza stabili nell'arco della vita lavorativa, oggi richiedono un costante aggiornamento. In questo contesto, la formazione diventa leva strategica per garantire al professionista la presenza e la competitività sul mercato del lavoro. La digitalizzazione poi ha il vantaggio di generare livelli superiori di efficienza: nella medesima unità di tempo si può svolgere una quantità di lavoro superiore incrementando in tal modo la produttività, con la possibilità di ampliare servizi di consulenza per affiancare, con soluzioni innovative, le imprese clienti nel superamento della crisi economica conseguente alla pandemia. In

questo scenario sociale ed economico è importante, infatti, che le attività di servizi professionali possano configurarsi come punto di riferimento per i propri clienti che cercano soluzioni innovative per reinventarsi sul mercato del lavoro, come la promozione aziendale sui canali informatici, la gestione di flussi amministrativi in rete, la promozione attraverso i social media. Formare i lavoratori delle attività dei servizi su queste tematiche, riconvertendo parzialmente le loro mansioni, appare la soluzione migliore per poter rispondere alla domanda di mercato attuale.

Metodi utilizzati

L'analisi dei fabbisogni è stata svolta tramite questionari compilati a mezzo Google Forms da imprenditori del settore terziario, in particolare studi professionali, servizi alle imprese e commercio con figure impiegate interne, dell'area Toscana in collaborazione con CGIL. I questionari avevano l'obiettivo di comprendere la domanda di tecnologia e digitalizzazione delle imprese, sia come supporto alle proprie strategie aziendali che in ottica di ampliamento dei propri settori di consulenza. Si è cercato poi di individuare se fossero presenti specificità per funzioni aziendali, in modo da poter prevedere la riconversione di alcuni lavoratori a nuovi servizi implementabili dalle aziende. Con la stessa formula, sono stati compilati alcuni questionari dalle lavoratrici donne in smart working, allo scopo di rilevare se si riscontravano livelli di stress lavoro correlato nell'area della conciliazione vita/lavoro, in special modo nelle lavoratrici madri. Sono stati fatti poi alcuni colloqui con lavoratori del settore, mirati alla individuazione dei propri fabbisogni formativi. Tali incontri sono stati strutturati in una prima fase di brainstorming, in cui i lavoratori indicavano spontaneamente una serie di tematiche formative che volevano approfondire o imparare. In questa fase i lavoratori sono stati messi a conoscenza dei risultati delle interviste con i loro datori di lavoro, a partire dai quali si è potuto ipotizzare un match tra i fabbisogni aziendali e personali. In una seconda fase, che potremmo definire di orientamento, i lavoratori coinvolti hanno elaborato una autovalutazione del livello di competenze digitali basata sul Digital Competence Framework (DIGCOMP), sviluppato dalla Commissione Europea, che descrive 21 competenze organizzate in 5 macro aree, per le professionalità dell'ambito digitale. Questo lavoro ha avuto un duplice scopo: la definizione dei progetti formativi e/o dei contenuti dei progetti formativi e far sentire i potenziali allievi del piano formativo parte attiva del loro processo di apprendimento fin dalle prime fasi.

Dai questionari dei datori di lavoro è emerso che le aziende di servizi professionali per le imprese, nell'ottica di restare attivi nel mercato del lavoro, sentono come priorità la digitalizzazione dei processi operativi (95% degli intervistati), il miglioramento della percezione del cliente (88,3%) tramite campagne pubblicitarie e di comunicazione basate sui nuovi media, migliorare l'individuazione del target (56,7%), maggiore presenza on line (46,7%). Un 10% indica anche la necessità di implementare software per la gestione di amministrazione e contabilità da remoto. Tra le strategie per raggiungere le priorità, solo l'1% indica le nuove assunzioni, mentre si ha un compatto 88,3% a favore l'innovazione dell'offerta (implementazione di nuovi servizi) uscendo dalla comfort zone e cimentandosi in nuovi rami di impresa, e la formazione come leva per la riconversione dei dipendenti. L'implementazione di nuove risorse IT (ad es. applicazioni o software) da mettere a disposizione dei clienti viene indicata da un 81,7%; infine il 78,3% trova le campagne di marketing tramite social la strategia ideale.

Dagli incontri con i lavoratori, è emerso un bisogno di nuove competenze in 4 macro aree del DIGCOMP: Informazione e data literacy (in special modo per quanto riguarda la competenza "Gestire dati, informazioni e contenuti digitali"); creazione di contenuti digitali (in modo quasi omogeneo per tutte le competenze previste si è riscontrato un livello 2base – 3 intermedio di padronanza); sicurezza (cyber security e privacy, tutela ambientale) problem solving (in special modo identificare necessità e risposte tecnologiche e utilizzo creativo delle risorse tecnologiche). Data l'alta percentuale di livelli base o intermedi in queste aree, si è ritenuto che il passaggio al livello almeno superiore possa consentire agli impiegati di rispondere meglio al bisogno di riqualificazione della propria azienda e alla implementazione di nuovi processi e servizi.

Dai questionari compilati dalle lavoratrici donne, è emerso inoltre come la maggior parte delle impiegate abbia subito un brusco cambiamento delle abitudini casa-lavoro. Per queste lavoratrici lo smartworking ha coinciso con un aumento delle responsabilità nella gestione della famiglia: le lavoratrici con figli tra i 6 ed i 14 anni, in modo particolare, sembrano quelle che maggiormente hanno risentito del cambiamento causato dal Covid a causa del sovraccarico mentale e quindi agli aumentati livelli di stress psico-fisico cui sono sottoposte da Marzo 2020 ad oggi, in special modo le lavoratrici full time. Lo stress psicofisico conduce ad una peggiore qualità del lavoro

svolto a causa del basso livello di concentrazione. Emerge per queste lavoratrici l'esigenza di lavorare sul proprio livello di benessere psicofisico; le criticità maggiormente riscontrate nei risultati dei questionari sono: stress per il prolungato cambiamento delle abitudini casa/lavoro (90,2%), scarso livello di concentrazione (96,1%), sensazione di non riuscire a fare tutto (88,2%), incapacità di gestire il tempo (72,5%), malessere generale (70,6%), incapacità di lavorare insieme agli altri per obiettivi (82,4%) in quanto la gestione familiare parallela allo smart working rende diversi i tempi di lavoro, voglia di piangere (92,2%).

BRAINSTORMING: ANALISI DEI RISULTATI

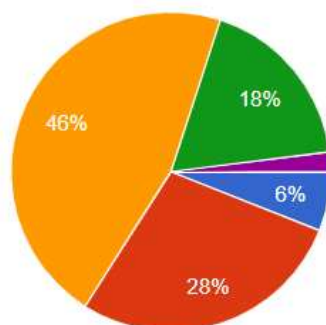
FABBISOGNO ESPRESSO	PERCENTUALE DI FREQUENZA
Social media marketing	100%
Sviluppare un'applicazione	92%
Sviluppare un software	92%
Linguaggi di programmazione	92%
Creare un prodotto multimediale	90%
Migliorare la presenza del sito sul web	88%
Sicurezza informatica	85%
Privacy	85%
Le ad di Google	82%
E-commerce	80%
Regole editoriali per i messaggi pubblicitari on line	77%
Comunicazione con il cliente	75%
Le tecniche di comunicazione per vendere i servizi	75%
Strumenti per fare il lavoro d'ufficio da casa	72%
Amministrazione, contabilità e dichiarazione dei redditi	70%
Usare software per l'amministrazione e la dichiarazione dei redditi	68%
Studio del mercato	65%
Strumenti per conciliare la gestione familiare e lo smart working	63%
Impatto ambientale	60%
Il copywriting	60%
Utilizzo professionale di excel	58%
La gestione del cliente in base ai protocolli COVID	45%
Inglese tecnico	40%

AREA DI COMPETENZA 1: INFORMAZIONE E DATA LITERACY

Competenza 1: Navigare, ricercare e filtrare dati, informazioni e contenuti digitali



50 risposte

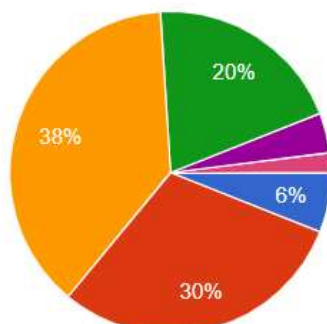


- Livello 1 Base: Identifico i miei bisogni di informazione; trovo dati, informazioni...
- Livello 2 Base: Identifico i miei bisogni di informazione; trovo dati, informazioni...
- Livello 3 Intermedio: Spiego quali son...
- Livello 4 Intermedio: illustro i miei biso...
- Livello 5 Avanzato: Rispondo a bisog...
- Livello 6 Avanzato: Rilevo i fabbisogni...
- Livello 7 Altamente specializzato: inte...
- Livello 8 Altamente specializzato: Pro...

Competenza 2: Valutare dati, informazioni e contenuti digitali



50 risposte

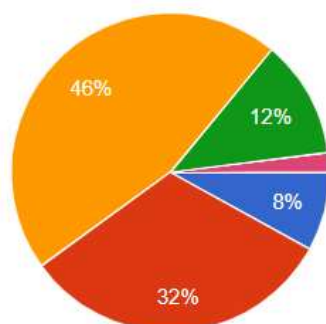


- Livello 1 Base: Rilevo la credibilità e l'affidabilità di comuni fonti di dati con...
- Livello 2 Base: Rilevo la credibilità e l'affidabilità di comuni fonti di dati con...
- Livello 3 Intermedio: Faccio analisi e v...
- Livello 4 Intermedio: eseguo analisi, p...
- Livello 5 Avanzato: effettuo una valuta...
- Livello 6 Avanzato: valuto criticamente...
- Livello 7 Altamente specializzato: anal...
- Livello 8 Altamente specializzato: anal...

Competenza 3: Gestire dati, informazioni e contenuti digitali



50 risposte

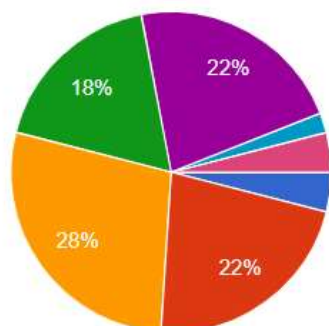


- Livello 1 Base: trovo il modo di organizzare, conservare e usare i dati...
- Livello 2 Base: trovo il modo di organizzare, conservare e usare i dati...
- Livello 3 Intermedio: seleziono dati, inf...
- Livello 4 Intermedio: organizzo dati, in...
- Livello 5 Avanzato: manipolo informazi...
- Livello 6 Avanzato: so adattare la gest...
- Livello 7 Altamente specializzato: so e...
- Livello 8 Altamente specializzato: Ges...

AREA DI COMPETENZA 2: COMUNICAZIONE E COLLABORAZIONE

Competenza 1: Interagire con le tecnologie digitali

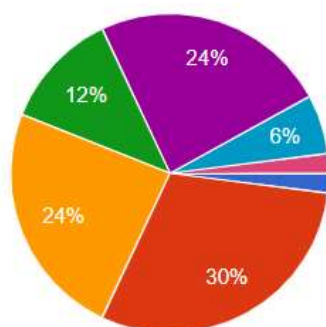
50 risposte



- Livello 1 Base: seleziono tecnologie digitali semplici per interagire e identif...
- Livello 2 Base: seleziono tecnologie digitali semplici per interagire e identif...
- Livello 3 Intermedio: seguo interazioni...
- Livello 4 Intermedio: seleziono una var...
- Livello 5 Avanzato: uso una varietà di...
- Livello 6 Avanzato: mi adatto ad una v...
- Livello 7 Altamente specializzato: inter...
- Livello 8 Altamente specializzato: inter...

Competenza 2: Condividere con le tecnologie digitali

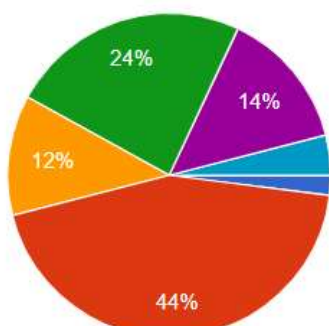
50 risposte



- Livello 1 Base: riconosco tecnologie digitali semplici e appropriate per con...
- Livello 2 Base: riconosco tecnologie digitali semplici e appropriate per con...
- Livello 3 Intermedio: seleziono tecnolo...
- Livello 4 Intermedio: so manipolare le...
- Livello 5 Avanzato: so condividere dati...
- Livello 6 Avanzato: so valutare la tecn...
- Livello 7 Altamente specializzato: So ri...
- Livello 8 Altamente specializzato: So ri...

Competenza 3: Impegnarsi nella cittadinanza con le tecnologie digitali

50 risposte

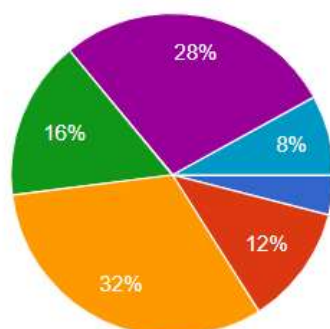


- Livello 1 Base: So eseguire compiti semplici con una guida: identificare se...
- Livello 2 Base: So eseguire compiti in autonomia, con una guida solo dove n...
- Livello 3 Intermedio: So eseguire com...
- Livello 4 Intermedio: So eseguire com...
- Livello 5 Avanzato: so eseguire differe...
- Livello 6 Avanzato: So eseguire compi...
- Livello 7 Altamente specializzato: So ri...
- Livello 8 Altamente specializzato: So ri...

Competenza 4: Collaborare attraverso le tecnologie digitali



50 risposte

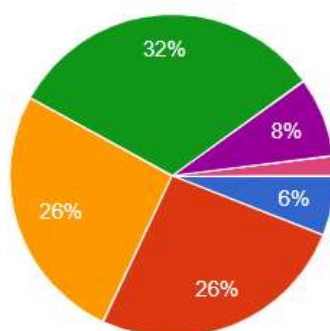


- Livello 1 Base: So eseguire compiti semplici con una guida: scegliere stru...
- Livello 2 Base: So eseguire compiti in autonomia, con una guida solo dove n...
- Livello 3 Intermedio: So eseguire com...
- Livello 4 Intermedio: So eseguire com...
- Livello 5 Avanzato: So eseguire differe...
- Livello 6 Avanzato: So eseguire compi...
- Livello 7 Altamente specializzato: So ri...
- Livello 8 Altamente specializzato: So ri...

Competenza 5: Netiquette



50 risposte

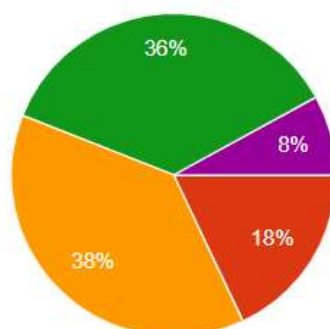


- Livello 1 Base: differenziare semplici norme comportamentali e know-how d...
- Livello 2 Base: differenziare semplici norme comportamentali e know-how d...
- Livello 3 Intermedio: chiarire norme e...
- Livello 4 Intermedio: discutere le norm...
- Livello 5 Avanzato: applicare diverse n...
- Livello 6 Avanzato: adattare le norme...
- Livello 7 Altamente specializzato: So ri...
- Livello 8 Altamente specializzato: So ri...

Competenza 6: Gestire l'identità digitale



50 risposte

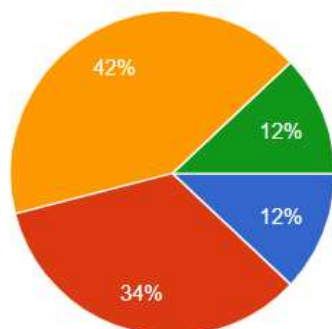


- Livello 1 Base: So eseguire compiti semplici con una guida: identificare un...
- Livello 2 Base: So eseguire compiti in autonomia, con una guida solo dove n...
- Livello 3 Intermedio: So eseguire com...
- Livello 4 Intermedio: So eseguire com...
- Livello 5 Avanzato: So eseguire differe...
- Livello 6 Avanzato: So eseguire compi...
- Livello 7 Altamente specializzato: So ri...
- Livello 8 Altamente specializzato: So ri...

AREA DI COMPETENZA 3: CREAZIONE DI CONTENUTI DIGITALI

Competenza 1: Sviluppare contenuti digitali

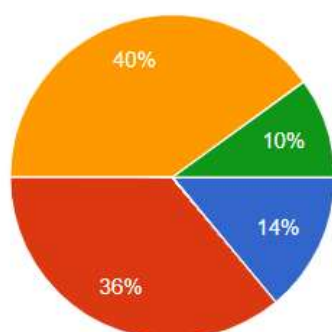
50 risposte



- Livello 1 Base: So eseguire compiti semplici con una guida: identificare m...
- Livello 2 Base: So eseguire compiti in autonomia, con una guida solo dove n...
- Livello 3 Intermedio: So eseguire com...
- Livello 4 Intermedio: So eseguire com...
- Livello 5 Avanzato: So eseguire differe...
- Livello 6 Avanzato: So eseguire compi...
- Livello 7 Altamente specializzato: So ri...
- Livello 8 Altamente specializzato: So ri...

Competenza 2: Integrare e rielaborare contenuti digitali

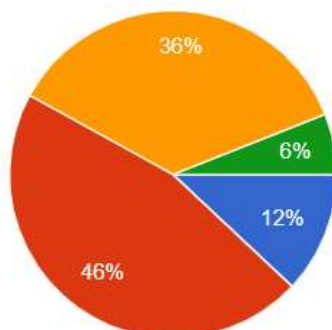
50 risposte



- Livello 1 Base: So eseguire compiti semplici con una guida: selezionare m...
- Livello 2 Base: So eseguire compiti in autonomia, con una guida solo dove n...
- Livello 3 Intermedio: So eseguire com...
- Livello 4 Intermedio: So eseguire com...
- Livello 5 Avanzato: So eseguire differe...
- Livello 6 Avanzato: So eseguire compi...
- Livello 7 Altamente specializzato: So ri...
- Livello 8 Altamente specializzato: So ri...

Competenza 3: Copyright e licenze

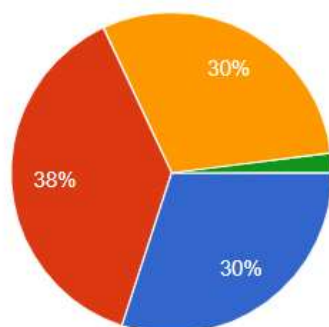
50 risposte



- Livello 1 Base: So eseguire compiti semplici con una guida: identificare se...
- Livello 2 Base: So eseguire compiti in autonomia, con una guida solo dove n...
- Livello 3 Intermedio: So eseguire com...
- Livello 4 Intermedio: So eseguire com...
- Livello 5 Avanzato: So eseguire differe...
- Livello 6 Avanzato: So eseguire compi...
- Livello 7 Altamente specializzato: So ri...
- Livello 8 Altamente specializzato: So ri...

Competenza 4: Programmazione

50 risposte

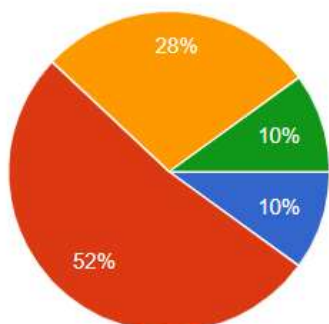


- Livello 1 Base: So eseguire compiti semplici con una guida: elencare sem...
- Livello 2 Base: So eseguire compiti in autonomia, con una guida solo dove n...
- Livello 3 Intermedio: So eseguire com...
- Livello 4 Intermedio: So eseguire com...
- Livello 5 Avanzato: So eseguire differe...
- Livello 6 Avanzato: So eseguire compi...
- Livello 7 Altamente specializzato: So ri...
- Livello 8 Altamente specializzato: So ri...

AREA DI COMPETENZA 4: SICUREZZA

Competenza 1: Proteggere i dispositivi

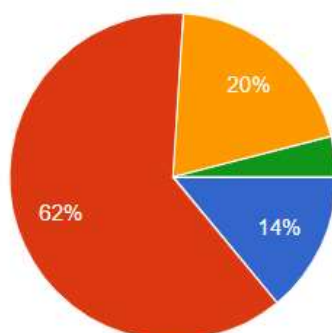
50 risposte



- Livello 1 Base: So eseguire compiti semplici con una guida: identificare m...
- Livello 2 Base: So eseguire compiti in autonomia, con una guida solo dove n...
- Livello 3 Intermedio: So eseguire com...
- Livello 4 Intermedio: So eseguire com...
- Livello 5 Avanzato: So eseguire differe...
- Livello 6 Avanzato: So eseguire compi...
- Livello 7 Altamente specializzato: So ri...
- Livello 8 Altamente specializzato: So ri...

Competenza 2: Proteggere i dati personali e la privacy

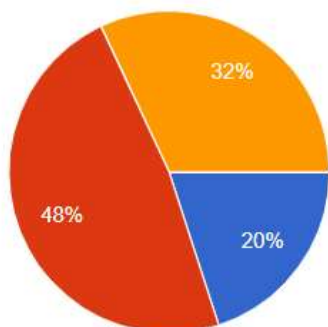
50 risposte



- Livello 1 Base: So eseguire compiti semplici con una guida: selezionare m...
- Livello 2 Base: So eseguire compiti in autonomia, con una guida solo dove n...
- Livello 3 Intermedio: So eseguire com...
- Livello 4 Intermedio: So eseguire com...
- Livello 5 Avanzato: So eseguire differe...
- Livello 6 Avanzato: So eseguire compi...
- Livello 7 Altamente specializzato: So ri...
- Livello 8 Altamente specializzato: So ri...

Competenza 3: Tutelare la salute e il benessere

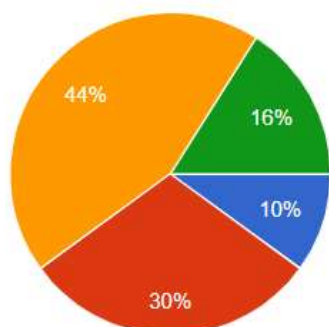
50 risposte



- Livello 1 Base: So eseguire compiti semplici con una guida: differenziare...
- Livello 2 Base: So eseguire compiti in autonomia, con una guida solo dove n...
- Livello 3 Intermedio: So eseguire com...
- Livello 4 Intermedio: So eseguire com...
- Livello 5 Avanzato: So eseguire differe...
- Livello 6 Avanzato: So eseguire compi...
- Livello 7 Altamente specializzato: So ri...
- Livello 8 Altamente specializzato: So ri...

Competenza 4: Tutelare l'ambiente

50 risposte

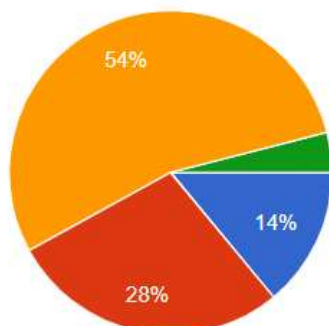


- Livello 1 Base: So eseguire compiti semplici con una guida: riconoscere i...
- Livello 2 Base: So eseguire compiti in autonomia, con una guida solo dove n...
- Livello 3 Intermedio: So eseguire com...
- Livello 4 Intermedio: So eseguire com...
- Livello 5 Avanzato: So eseguire differe...
- Livello 6 Avanzato: So eseguire compi...
- Livello 7 Altamente specializzato: So ri...
- Livello 8 Altamente specializzato: So ri...

AREA DI COMPETENZA 5: PROBLEM SOLVING

Competenza 1: Risolvere i problemi tecnici

50 risposte

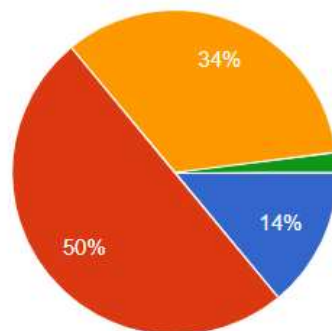


- Livello 1 Base: So eseguire compiti semplici con una guida: identificare se...
- Livello 2 Base: So eseguire compiti in autonomia, con una guida solo dove n...
- Livello 3 Intermedio: So eseguire com...
- Livello 4 Intermedio: So eseguire com...
- Livello 5 Avanzato: So eseguire differe...
- Livello 6 Avanzato: So eseguire compi...
- Livello 7 Altamente specializzato: So ri...
- Livello 8 Altamente specializzato: So ri...

Competenza 2: Identificare i bisogni e le risposte tecnologiche



50 risposte

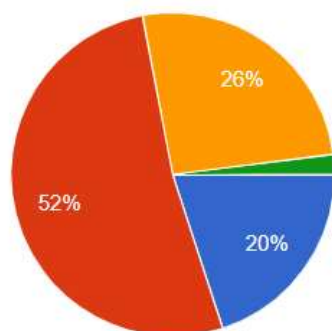


- Livello 1 Base: So eseguire compiti semplici con una guida: identificare i b...
- Livello 2 Base: So eseguire compiti in autonomia, con una guida solo dove n...
- Livello 3 Intermedio: So eseguire com...
- Livello 4 Intermedio: SSo eseguire co...
- Livello 5 Avanzato: So eseguire differe...
- Livello 6 Avanzato: So eseguire compi...
- Livello 7 Altamente specializzato: So ri...
- Livello 8 Altamente specializzato: So ri...

Competenza 3: Utilizzare creativamente le tecnologie digitali



50 risposte

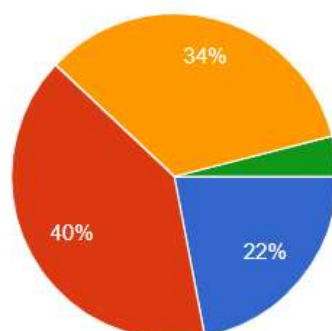


- Livello 1 Base: So eseguire compiti semplici con una guida: identificare se...
- Livello 2 Base: So eseguire compiti in autonomia, con una guida solo dove n...
- Livello 3 Intermedio: So eseguire com...
- Livello 4 Intermedio: So eseguire com...
- Livello 5 Avanzato: So eseguire differe...
- Livello 6 Avanzato: So eseguire compi...
- Livello 7 Altamente specializzato: So ri...
- Livello 8 Altamente specializzato: So ri...

Competenza 4: Identificare i GAP di competenza digitale



50 risposte



- Livello 1 Base: So eseguire compiti semplici con una guida: riconoscere d...
- Livello 2 Base: So eseguire compiti in autonomia, con una guida solo dove n...
- Livello 3 Intermedio: So eseguire com...
- Livello 4 Intermedio: So eseguire com...
- Livello 5 Avanzato: So eseguire differe...
- Livello 6 Avanzato: So eseguire compi...
- Livello 7 Altamente specializzato: So ri...
- Livello 8 Altamente specializzato: So ri...

Composizione aziende

La composizione delle aziende (in funzione del numero di lavoratori) che hanno risposto al questionario è schematizzata dalla seguente tabella

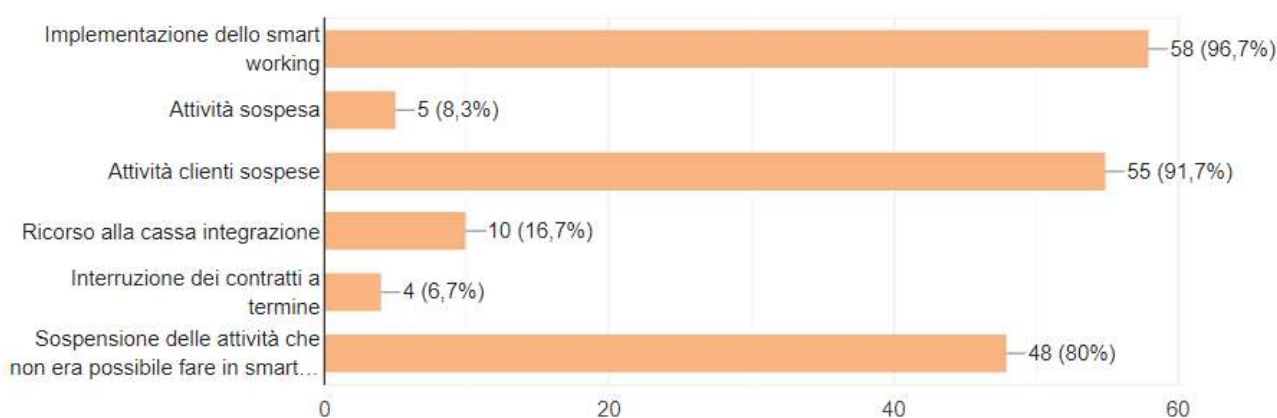
Numero di dipendenti	Numero di aziende	Composizione percentuale
1-5	42	70%
6-10	18	30%

Risultati ottenuti ed analisi delle singole domande

1) Quali sono state le principali problematiche che ha dovuto affrontare lavorativamente durante l'emergenza Covid-19 Sono possibili più risposte:



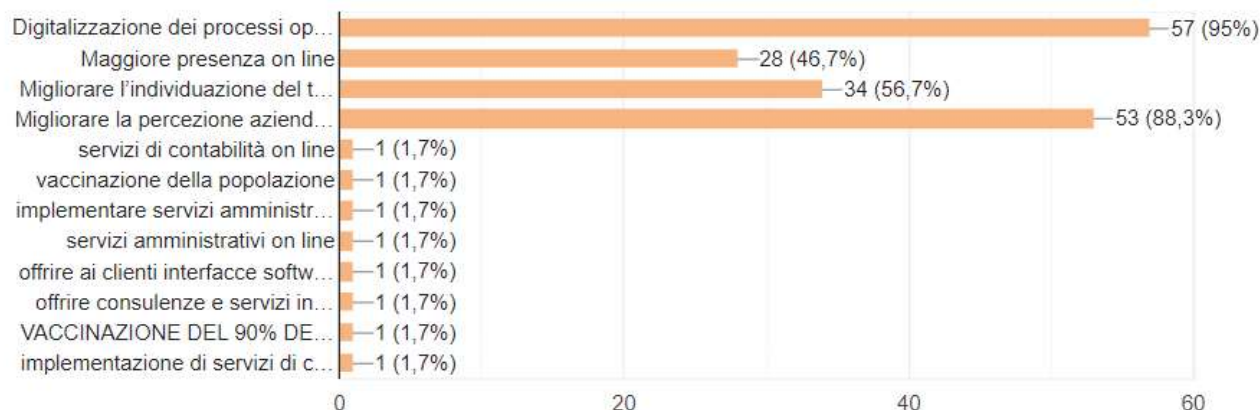
60 risposte



2) Quali pensano che siano le priorità per la sua impresa per restare attiva e competitiva nel mercato del lavoro nell'attuale scenario economico? Sono possibili più risposte:



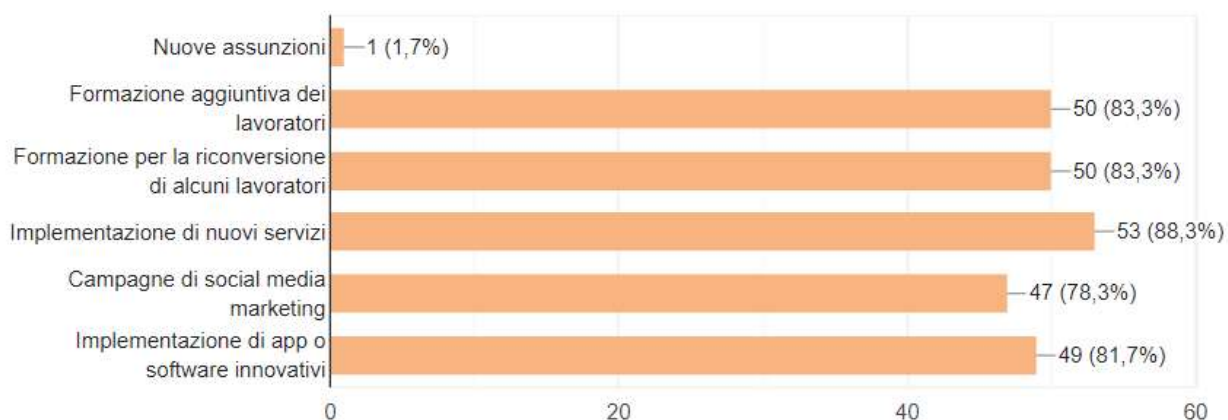
60 risposte



3) Come pensa che sia possibile raggiungere tali priorità? Sono possibili più risposte



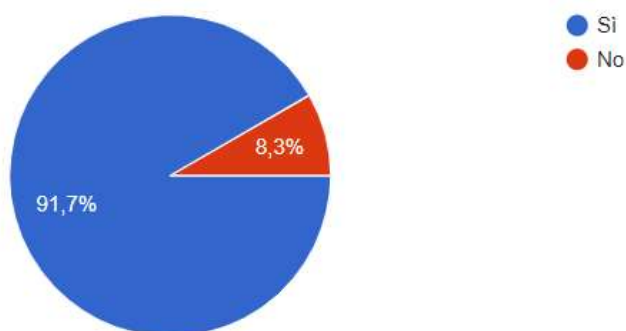
60 risposte



4) E' un' impiegata donna che ha lavorato in smart working?



60 risposte

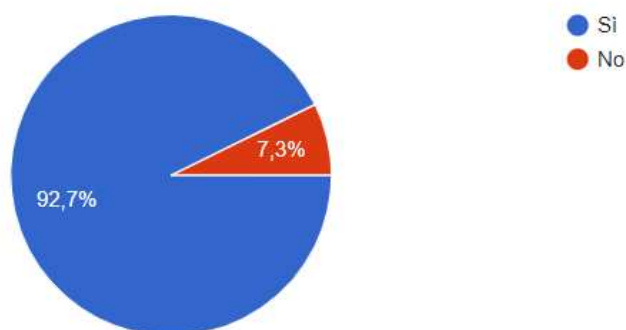


INTERVISTA LAVORATRICI SMART WORKING

Ha figli?



55 risposte

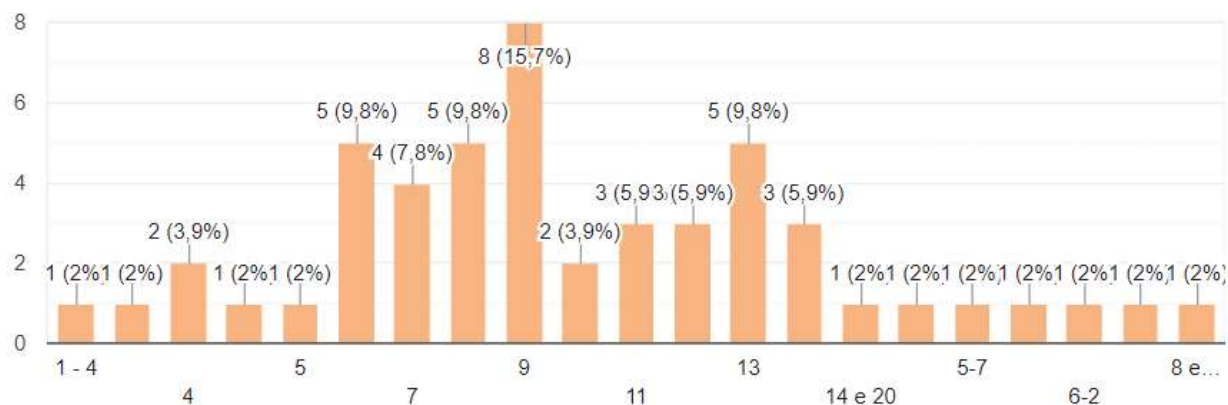


LAVORATRICI SMART WORKING CON FIGLI

Può indicare l'età dei suoi figli?

 Copia

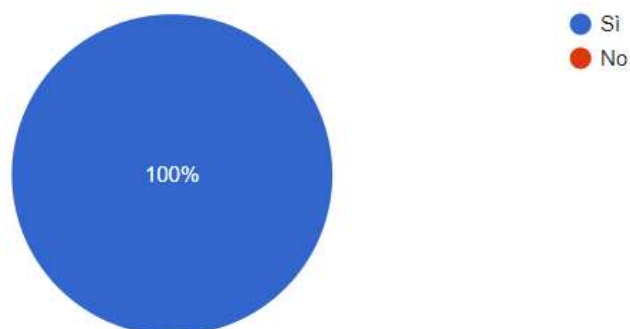
51 risposte



I suoi figli hanno frequentato didattica a distanza nei mesi passati?

 Copia

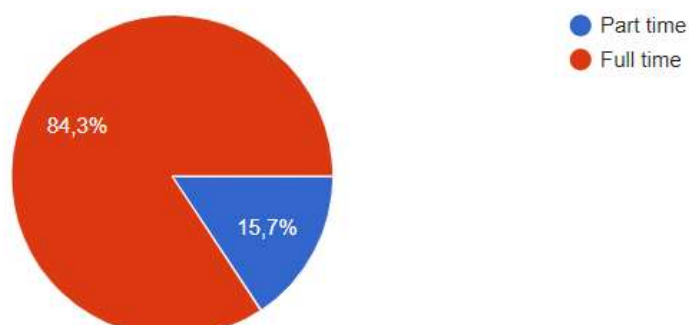
51 risposte



Lei lavora

 Copia

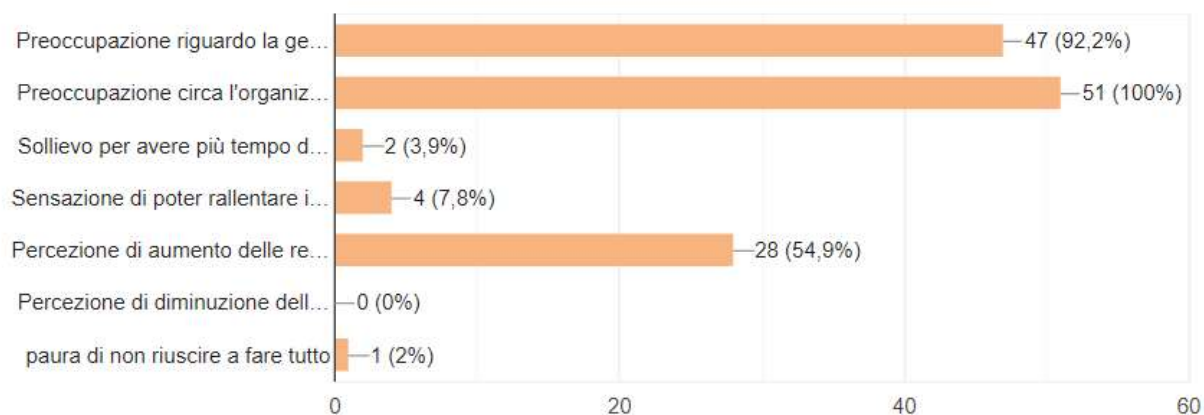
51 risposte



Quale è stato il suo atteggiamento alla notizia della chiusura delle scuole e del lockdown?



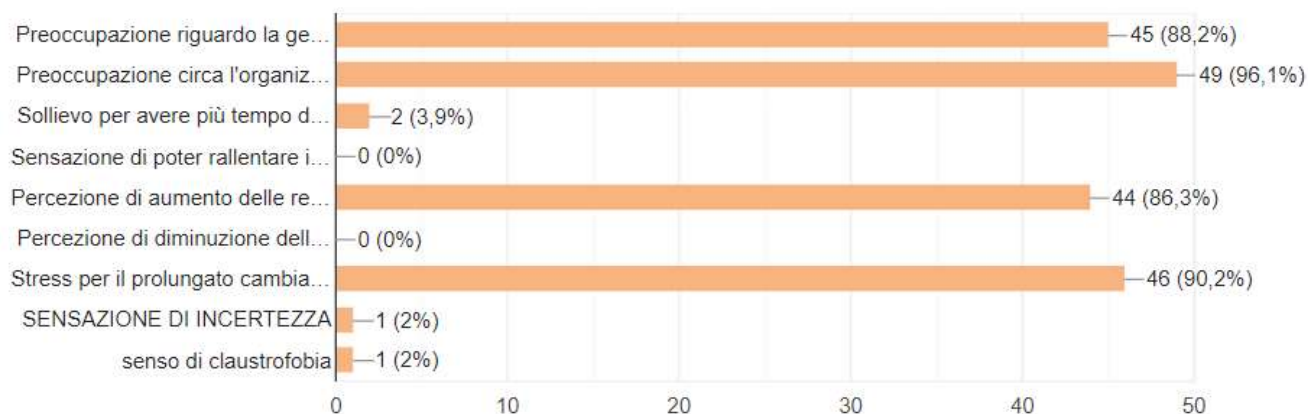
51 risposte



Qual è il suo atteggiamento oggi?



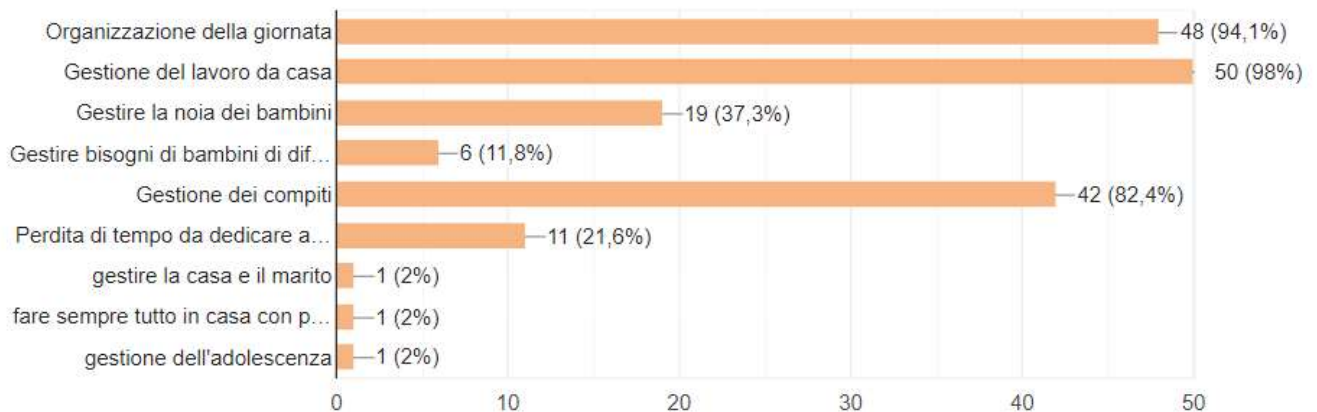
51 risposte



Quale pensa sia la difficoltà più grande?



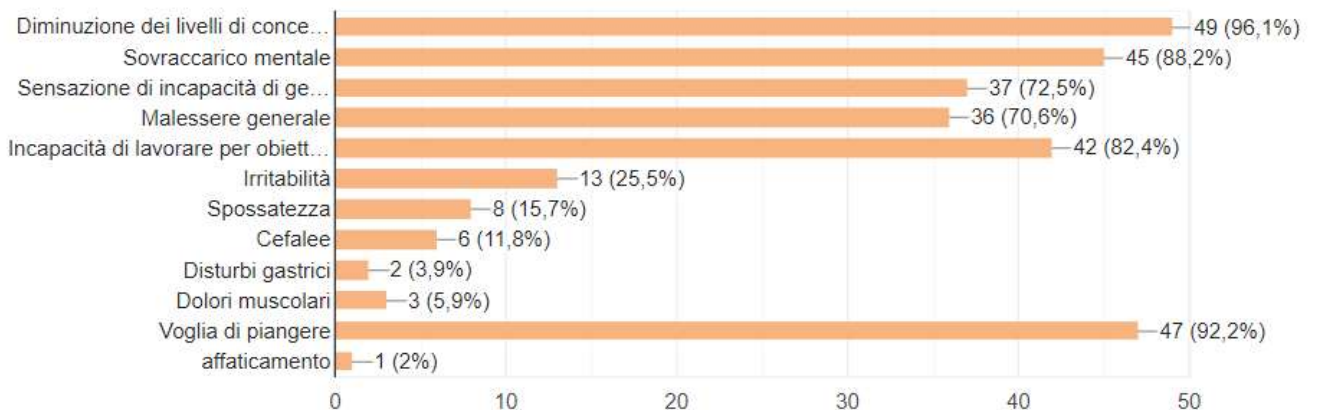
51 risposte



Ha mai vissuto una o più manifestazioni di disagio tra le seguenti?



51 risposte

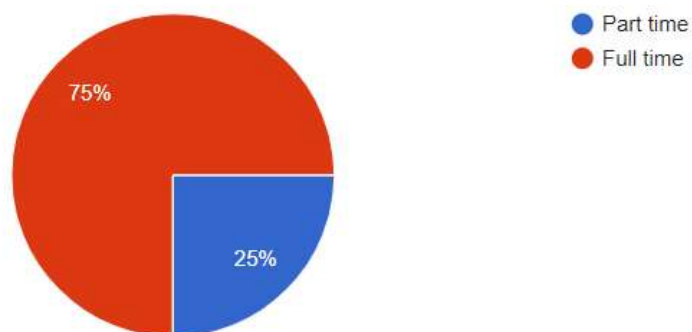


LAVORATRICI SMART WORKING SENZA FIGLI

Lei lavora:



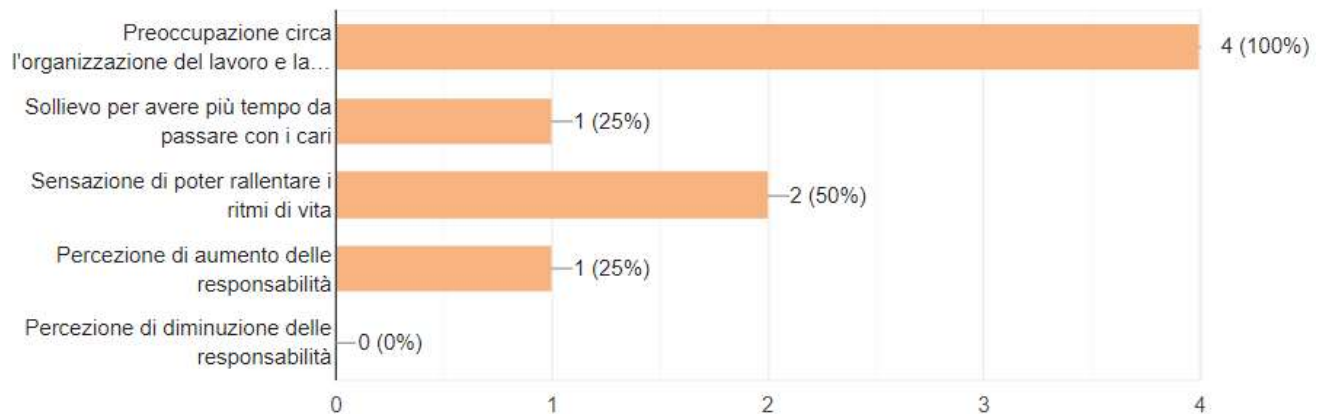
4 risposte



Quale è stato il suo atteggiamento alla notizia del lockdown?

 Copia

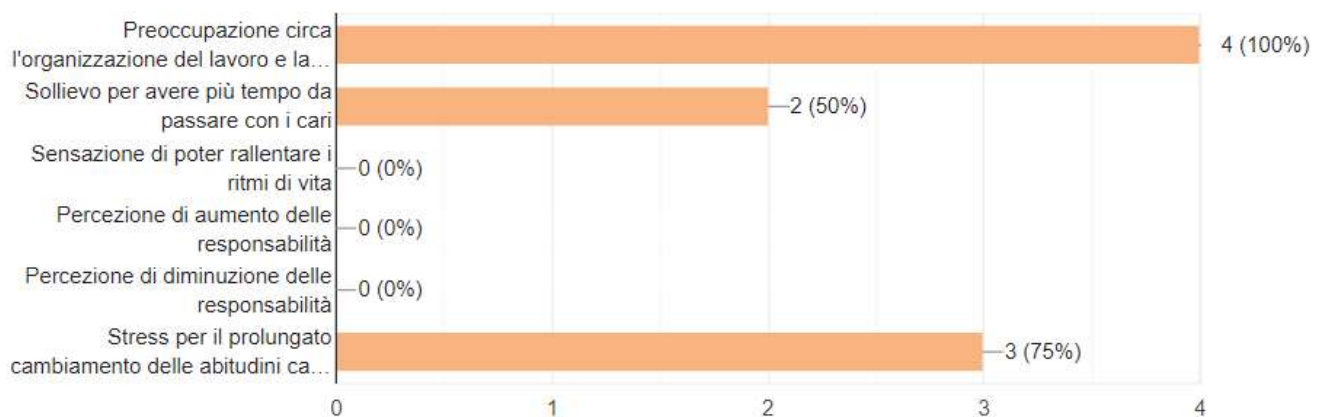
4 risposte



Qual è il suo atteggiamento oggi?

 Copia

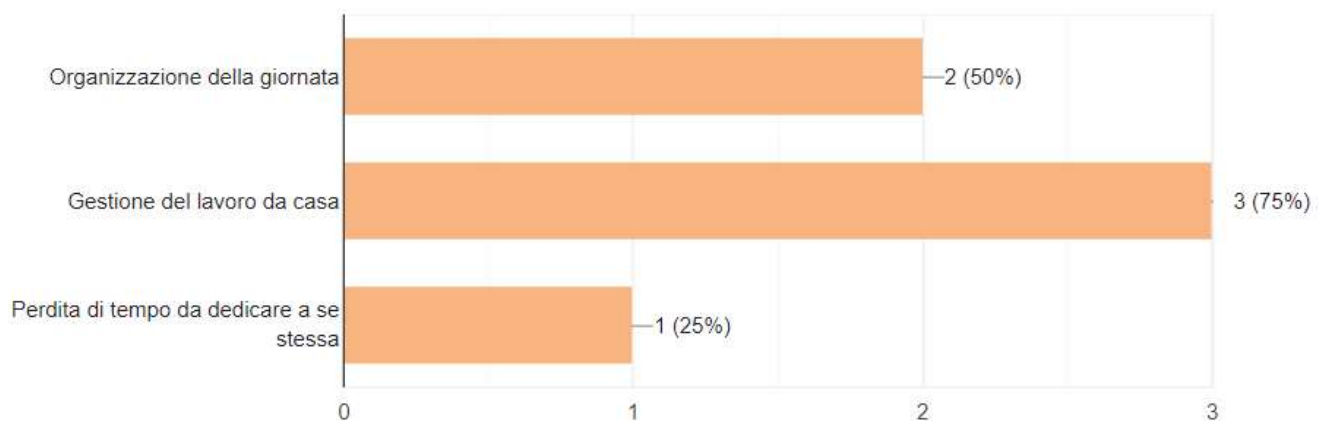
4 risposte



Quale pensa sia la difficoltà più grande?

 Copia

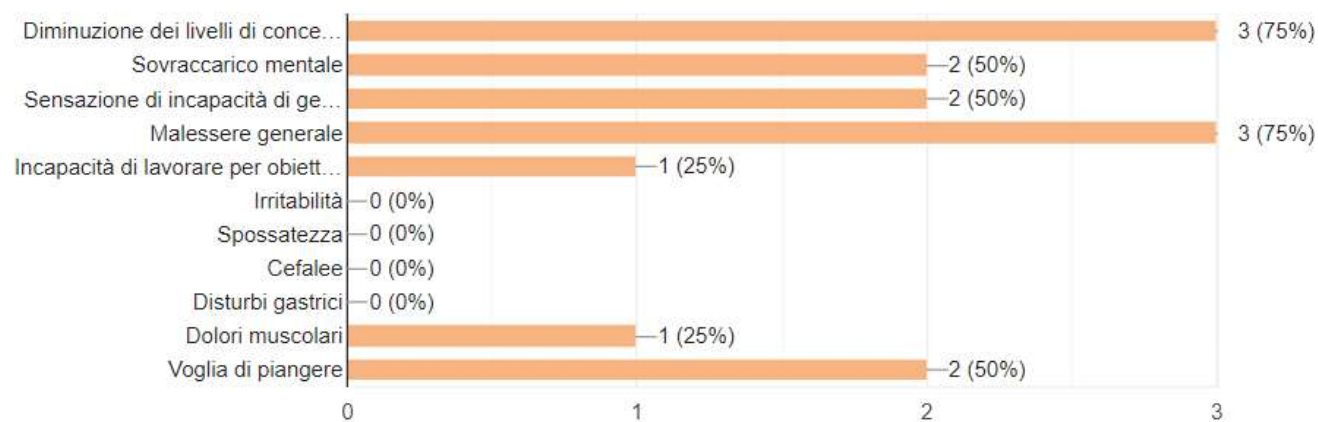
4 risposte



Ha mai vissuto una o più manifestazioni di disagio tra le seguenti?

 Copia

4 risposte



CONCLUSIONI

Alla luce di quanto esposto emerge che il fabbisogno formativo espresso da aziende e lavoratori riguarda nuove e maggiori competenze in termini di:

- competenze digitali volte sia alla implementazione di servizi web e software da offrire alle aziende clienti, sia al miglioramento dei processi operativi interni, sia alla definizione di un piano di comunicazione e marketing aziendale attraverso i nuovi canali social
- competenze tecniche in materia di contabilità e gestione amministrativa in rete, finalizzate allo sviluppo e utilizzo di piattaforme di servizi digitali in ambito amministrativo
- competenze operative nella implementazione e gestione di applicazioni e gestionali, con un occhio di riguardo al green computing.
- strumenti per le impiegate donne per lavorare sul proprio corpo e la propria mente, riuscendo ad utilizzare le tecniche più efficaci per riacquistare un livello di benessere fisico e mentale tale da permettere l'attivazione di energie fondamentali per l'abbassamento dei livelli di stress e l'innalzamento della produttività.

Questo ultimo aspetto dovrebbe porsi come obiettivo ultimo la capacità di saper integrare e raggiungere quelle Soft Skills che sono così importanti sul lavoro, oggi più che mai, attraverso tematiche quali Consapevolezza di sé, Saper gestire il tempo, avere capacità di Problem Solving, saper lavorare in Team.

Ad un livello più ampio, il fabbisogno delle aziende del settore terziario, in particolare dei servizi professionali alle imprese, del territorio Toscano è coerente con il cambiamento tecnologico richiesto dalla digital transformation, attuabile mediante una ristrutturazione interna e dei servizi che, a partire dalla formazione dei lavoratori quale strategia di sviluppo delle competenze personali, con ricadute positive sulla produttività, permetta a tali aziende di restare presenti e competitive in un mercato del lavoro in continua evoluzione che, sul lungo periodo, potrebbe portare ad un cambiamento definitivo del sistema economico.

Potremmo parlare quindi di accompagnare le aziende in un percorso di innovazione tecnologica, organizzativa e di processo che passa anche e soprattutto attraverso l'evoluzione delle abilità personali dei lavoratori.