

# GLI EFFETTI DEL LOCKDOWN E IL FABBISOGNO DI FORMAZIONE PER LE IMPRESE E I LAVORATORI DEL TERZIARIO

Indagine a cura di:

**SPAZIO INDAGINE VARESE**  
Osservatorio sul Terziario

Elaborazione dati:  
**EconLab Research Network**

Varese, martedì 27 ottobre 2020





# GLI EFFETTI DEL LOCKDOWN E IL FABBISOGNO DI FORMAZIONE PER LE IMPRESE E I LAVORATORI DEL TERZIARIO

Prima pubblicazione dell'**Osservatorio sul Terziario "Spazio Indagine Varese"**, promosso dagli *Enti Bilaterali del Terziario e del Turismo della Provincia di Varese*. L'Osservatorio promuove la ricerca attiva sul territorio tramite l'utilizzo di dati ufficiali, ma anche di indagini campionarie puntuali. Questo primo questionario, somministrato nel periodo tra fine luglio 2020 e inizio settembre 2020, voleva **indagare gli effetti del lockdown dovuto all'emergenza COVID-19 sui lavoratori e sugli imprenditori del territorio**, allo scopo di conoscerne i bisogni e le necessità per una futura ripresa del sistema.

L'indagine è stata condotta su un **campione di 942 imprese e di 1.270 lavoratori**. Le preziose informazioni ricevute hanno consentito di contestualizzare il quadro economico emerso nel periodo del lockdown e di delineare i fabbisogni formativi nel settore terziario.

I dati elaborati si riferiscono ai questionari completati da 245 imprese e 369 lavoratori.

*Campione dell'indagine*



## L'indagine si compone di quattro parti:

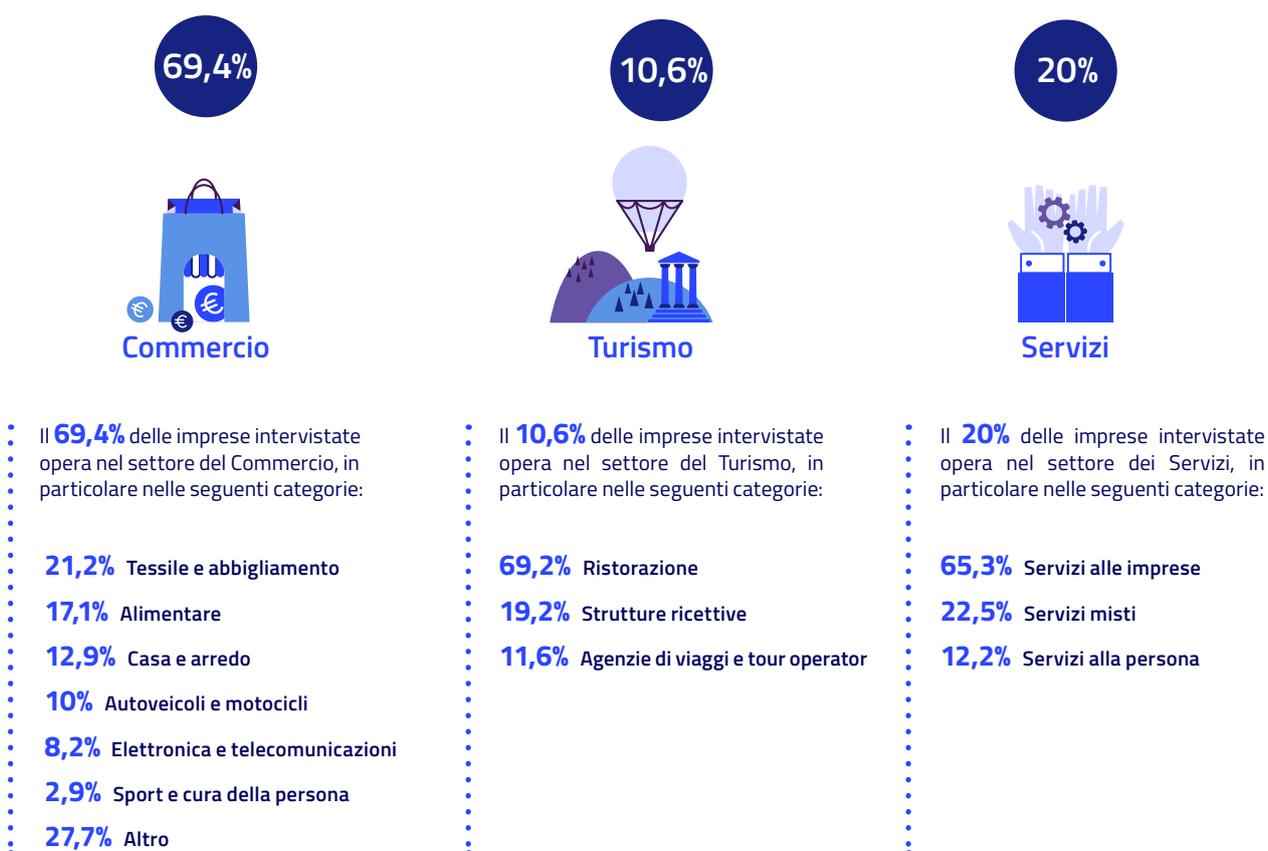
1. l'anagrafica, che prevede la raccolta dei dati anagrafici degli intervistati. Per quanto riguarda le imprese, ci si riferisce alla forma giuridica, alla dimensione aziendale, all'età dell'impresa, al settore e all'ambito di attività; per i lavoratori, ci si riferisce al sesso, all'età, al titolo di studio, al comune sede di lavoro, al settore e all'ambito di attività;
2. gli effetti del lockdown su imprese e lavoratori, ovvero la chiusura dell'attività, una diversa modalità di lavoro, le strategie, gli strumenti e le iniziative attuate per far fronte all'emergenza;
3. il fabbisogno di formazione di imprese e lavoratori, ovvero l'emergere della necessità di nuove competenze, la partecipazione a corsi formativi, l'acquisizione di nuove figure professionali;
4. le prospettive future per imprese e lavoratori, rispetto al prosieguo dell'attività d'impresa e lavorativa e alla necessità di supporto.

L'indagine è stata svolta online, utilizzando la piattaforma LimeSurvey, nel massimo rispetto della normativa sulla privacy.



Il campione analizzato riflette la struttura del tessuto imprenditoriale terziario della provincia, costituito in prevalenza da piccole imprese di lunga tradizione e resilienti. Nella maggior parte dei casi, si tratta di attività con un massimo di 10 addetti e presenti sul mercato da più di 20 anni.

## Suddivisione settoriale del campione



Le aziende partecipanti risultano **per la maggior parte costituite sotto forma di Società di capitali** (49%), Società di persone (31,4%) e Ditte individuali (16,7%). Marginali le restanti quote.

Si tratta di **imprese mediamente longeve**: più della metà è presente sul mercato da più di 20 anni (57,9%) e una buona parte dichiara un'età compresa tra i 4 e i 10 anni (18,4%) o tra gli 11 e i 20 anni (18,4%). Minoritaria la quota di aziende fino ai 3 anni di attività (5,3%).

Quasi la totalità delle aziende intervistate (82,4%) ha la dimensione di **micro impresa, con un massimo di 10 addetti o un fatturato fino a 2 milioni di euro**; il 13,9% è invece una piccola impresa (<= 50 addetti o <= 10 milioni di euro), mentre il 3,3% media impresa (<= 250 addetti o <= 50 milioni di euro). Poco rilevante il numero di grandi imprese (0,4% dei rispondenti).





## IL LOCKDOWN: EFFETTI SULLE IMPRESE

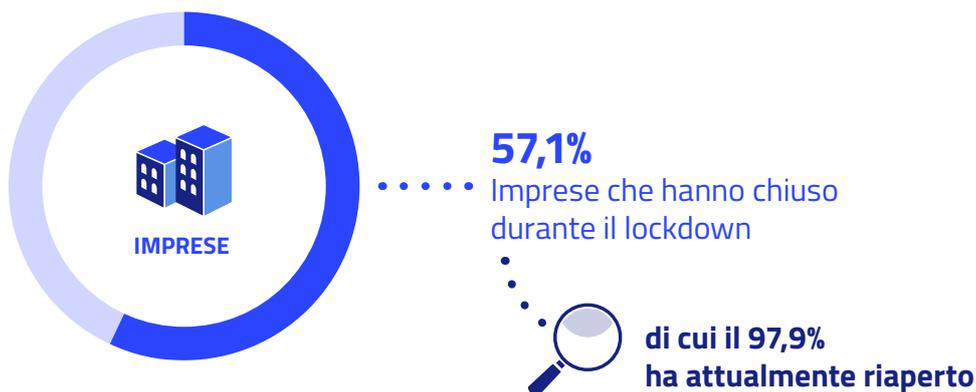
Il lockdown è stato sicuramente un banco di prova per molte aziende su tutto il territorio nazionale. Alcune hanno visto l'aggravarsi di difficoltà preesistenti, altre l'insorgere di nuove. Il sistema economico varesino, come quello regionale e italiano, ne ha in ogni caso risentito.

Durante tale periodo **il 42,9% delle aziende intervistate è rimasta aperta**, mentre del 57,1% di quelle che hanno dovuto chiudere, al momento della somministrazione del questionario avevano per larghissima parte potuto riprendere l'attività (97,9%).

Al di là dell'aver subito (totalmente o parzialmente) o meno il lockdown, l'avvento della pandemia ha inciso notevolmente sulle produzioni, le vendite, l'organizzazione delle attività economiche, a qualsiasi livello e di qualsiasi tipologia.

### *Incidenza del lockdown sull'attività lavorativa delle imprese*

---



Tentando di analizzare le **principali difficoltà incontrate dalle imprese** durante la pandemia, è emerso che sono state tre quelle principali: il pagamento dei fornitori (60,3%), il mantenimento del personale (55%) e la gestione dei rapporti con la clientela (40,6%).

Sicuramente affrontare la carenza di liquidità dovuta alla difficoltà di incassare pagamenti pregressi, piuttosto che alla mancanza di introiti generati dal fermo delle vendite, è stata la questione più complessa da affrontare, assieme alle problematiche organizzative e di gestione del personale, sia in presenza (ove possibile) che a distanza.

Da ricordare, inoltre, come le diverse misure adottate per il contenimento dell'epidemia, quali l'accesso contingentato, l'utilizzo obbligatorio dei dispositivi di protezione personale e il mantenimento delle distanze di sicurezza, hanno in molti dei casi penalizzato le imprese, sia nel rapporto con la clientela che nei costi che è stato necessario sostenere per adeguarsi alle normative.





..... Quali?

- 60,3% Pagare i fornitori
- 55% Mantenere il personale
- 40,6% Gestire i rapporti con la clientela
- 34,5% Adeguare i locali ai protocolli di sicurezza
- 31,9% Pagare gli affitti
- 29,7% Pagare i finanziamenti attivi
- 8,3% Comunicare con il proprio personale
- 10% Altro

Tra gli **strumenti utilizzati per fronteggiare le criticità** sopra riscontrate, ai primi posti compare il ricorso alla cassa integrazione ordinaria, straordinaria o in deroga (73,5%), al bonus dei 600 euro per gli autonomi (47,8%) e all'attivazione dello Smart Working (47,6%).

Il bisogno di liquidità, che l'ha fatta da padrone, ha portato il 37,6% delle aziende a richiedere finanziamenti garantiti dallo Stato, il 24,5% ad usufruire della moratoria straordinaria dei prestiti/mutui e l'11,4% a revisionare o sospendere le locazioni commerciali. Residuale la percentuale di ricorso ad altri strumenti (2,4%), mentre il 14,3% delle realtà imprenditoriali non ne ha impiegato nessuno.

Numerose sono state le imprese (62,5% dei rispondenti) che, per affrontare la crisi contingente, hanno adottato particolari **iniziative per integrare il modello di business** e buona parte di esse continuerà ad adottarle anche in futuro, totalmente per il 34% e parzialmente per il 44,2%.

Forte è stato il ricorso alla rete e all'online, con l'attivazione o il potenziamento dei Social Media (42,6%), come anche l'attivazione di canali digitali (19,9%), ad esempio e-commerce, formazione a distanza, webinar, a sopperire all'impedimento normativo o alla difficoltà di gestire in sicurezza gli accessi ai luoghi di lavoro o il raggiungimento della clientela.

Numerose le realtà commerciali e della somministrazione che hanno attivato servizi di consegna a domicilio (35,4%) e servizi di asporto (10,9%), riuscendo a dare in alcuni casi nuova linfa vitale ad attività che erano già in difficoltà prima della pandemia, oppure introducendo modelli che in precedenza non si sarebbero mai valutati.

Il 7,7% delle aziende rispondenti ha inoltre avviato reti di collaborazione con altre realtà, per poter affrontare al meglio la contingenza difficile. Residuale la percentuale di coloro che hanno attivato altre tipologie di iniziative (4,2%).



**85,7%**  
Imprese che hanno adottato strumenti



**62,5%**  
Imprese che hanno adottato nuove strategie





## IL FABBISOGNO FORMATIVO

Tra le diverse necessità emerse dallo scoppio della pandemia, rileviamo per il 62,9% delle imprese intervistate quella di **sviluppare nuove competenze**. Il dover affrontare un cambiamento molto repentino nella modalità di vendita o di erogazione dei servizi, o più in generale nel fare business, ha portato le aziende a dover acquisire o integrare alcune tipologie di professionalità, in primis sviluppando capacità *comunicative e relazionali* (50%), come l'approccio al cliente e le tecniche di comunicazione. Pensiamo a queste necessità collegate ad esempio alla relazione col cliente mantenendo la distanza e portando una mascherina.

Anche le capacità *organizzative e gestionali* (46,8%), legate al coordinamento delle attività, alla gestione del tempo e delle risorse e al team building, si sono rivelate necessarie per affrontare in maniera adeguata la rotazione del personale o il lavoro a distanza.

Altrettanto imprescindibili, per motivazioni già evidenziate in precedenza e legate all'ampio utilizzo della rete, le *competenze informatiche* (44,8%).

### Tra le altre competenze da sviluppare troviamo quelle:

- NOZIONISTICHE (aggiornamento sulle nuove normative, conoscenza di materie specifiche) 27,3%
- PSICOLOGICHE (gestione dello stress, relazioni interpersonali con colleghi e datori di lavoro) 19,5%
- LINGUISTICHE (ascolto/comprendimento, parlato e scritto lingua straniera) 3,9%
- TECNICHE (utilizzo di strumentazioni e macchinari) 3,9%
- Altro 9,7%

Le necessità emerse sono state soddisfatte solo in parte. Al momento della compilazione del questionario, il 27% circa delle aziende ha attivato percorsi di formazione in ambito comunicativo/relazionale e organizzativo/gestionale, mentre il 45% in ambito informatico.

Il ricorso alle piattaforme digitali e a modelli di lavoro a distanza ha spinto l'11% delle aziende intervistate ad intraprendere **percorsi formativi in ambito digitale**, mentre chi oggi ne ha sentito il bisogno, ma non li ha ancora attivati (15,1%), lo farà in più della metà dei casi (59,5%) nel corso dei prossimi mesi.



## CORSI ATTIVATI



**26,1%**  
imprese che necessitano di formazione digitale

## CORSI DA ATTIVARE



La maggior parte delle aziende intervistate (79,2%) ha dichiarato di avere già nell'organico **figure professionali dedicate all'uso di strumenti digitali**, mentre il 12,7% ha formato personale interno all'azienda, in particolare come Social Media Manager (58,8%) o addetto al marketing online (45,1%), soprattutto in quei casi in cui si è deciso di attivare o potenziare il canale digitale per supportare o continuare l'attività imprenditoriale.

Sempre con riferimento all'utilizzo della rete, troviamo anche figure quali: addetto alla gestione/aggiornamento del sito Internet aziendale (29,4%) o alla gestione dei canali di vendita online (23,5%). Imprescindibile per il funzionamento ottimale di quanto appena citato il tecnico informatico/sistemista (13,7%).

### Altre tipologie di personale formato in azienda riguardano:

- Organizzatore di eventi online e webinar 11,8%
- Coordinatore di progetti e gruppi di lavoro a distanza 9,8%
- Addetto alla consegna degli ordini 2%
- Altro 5,9%.

Infine, il 2,9% delle imprese sta introducendo nuovo personale, mentre il 5,3% sta esternalizzando, in parte o in toto, il servizio.

Da sottolineare una buona fidelizzazione delle aziende aderenti agli Enti Bilaterali, che conoscono per il 52,2% l'attuale offerta formativa fornita in provincia di Varese.





## LE PROSPETTIVE FUTURE

La sfida che le imprese si trovano oggi ad affrontare è quella della continuità, messa a dura prova da grosse incertezze sul futuro: **il 52,7% dei rispondenti è pessimista o incerto sull'evoluzione futura**, mentre solamente il 5,7% vede prospettive di crescita. In questo contesto, il sistema sta comunque reagendo: il 29,4% degli imprenditori ha dichiarato di aver mantenuto una certa stabilità e solo il 12,2% di aver registrato un sicuro declino. Se l'apertura delle attività si è retta finora sul sostegno pubblico diretto o indiretto, nei prossimi mesi la sostenibilità sarà data anche dall'intercettazione della nuova "domanda pagante". Il sistema terziario ne è consapevole.

Tuttavia la maggior parte delle imprese (67,3%) è incerta sulla possibilità di usufruire del supporto fornito dagli Enti Bilaterali e dalle associazioni di categoria. Il 20,8% esplicita, invece, una richiesta di sostegno.

### Supporto richiesto dalle imprese

---



- 78,4%** Facilitazione all'accesso a contributi
- 39,2%** Servizi di formazione professionale
- 33,3%** Servizi di consulenza aziendale
- 21,6%** Eventi per la promozione del territorio
- 21,6%** Prestazioni assistenziali
- 19,6%** Accordi con le parti sociali (politiche sul lavoro)
- 19,6%** Facilitazione all'accesso al credito
- 7,8%** Aiuto nella formazione di reti di imprese
- 3,9%** Domanda-offerta di lavoro

Sicuramente durante la pandemia molti processi che erano già in atto hanno avuto una forte accelerazione, altri sono cambiati definitivamente. Dal lato della domanda vi è una duplice tendenza: da una parte la crescita del mercato online (prossimità informatica), dall'altra il recupero del servizio di prossimità territoriale (prossimità fisica). Queste due prossimità, coltivate e integrate in nuove formule imprenditoriali, possono essere sinergiche.





# I LAVORATORI

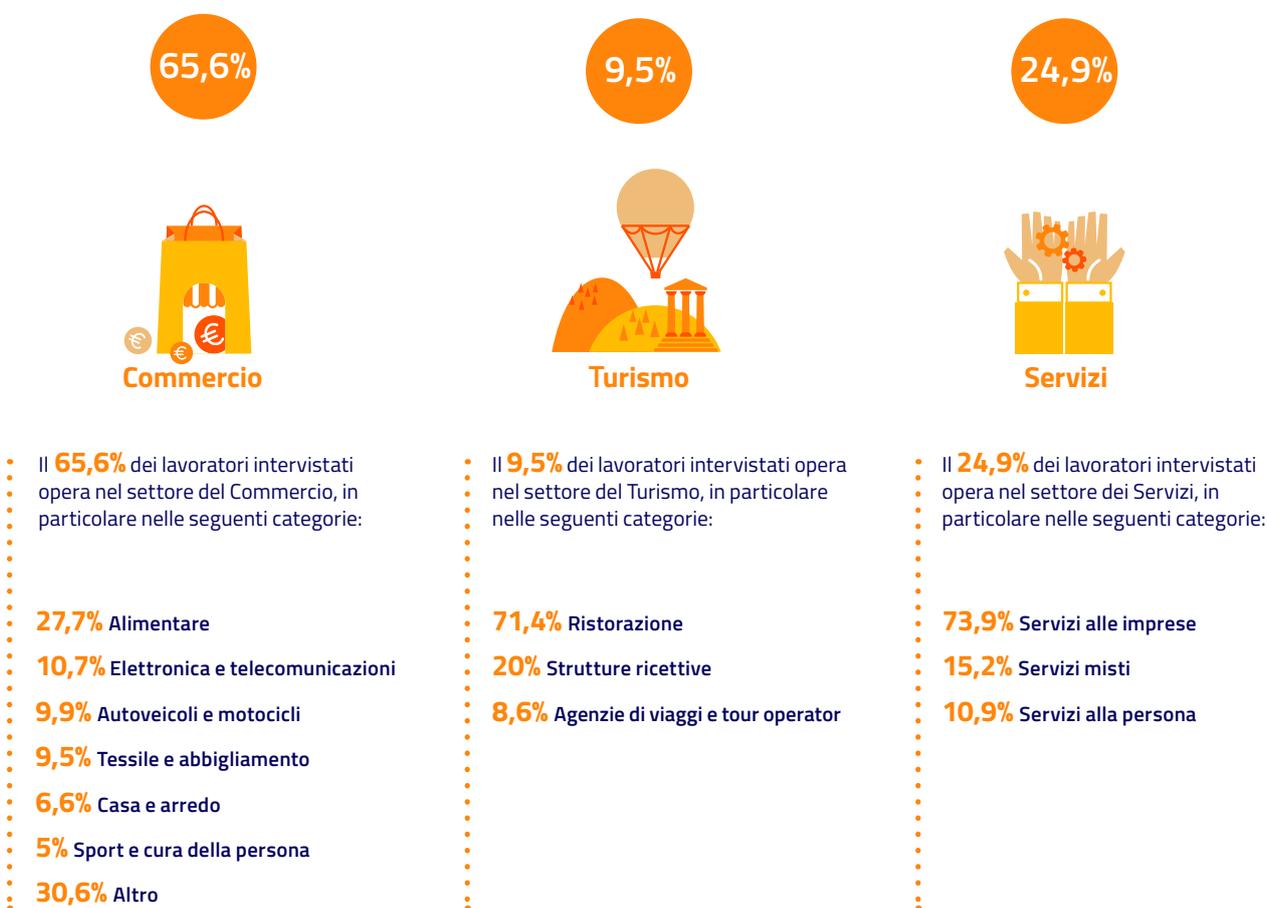
Il campione di lavoratori analizzato vede una maggiore partecipazione di donne (68,6%). L'età prevalente dei rispondenti è quella tra i 30 e i 50 anni (72,6%), mentre il 24,1% dei rispondenti è rappresentato da ultracinquantenni. Risultano pochi i giovani fino a 29 anni (3,3%).

Per quel che riguarda il titolo di studio, il 60,4% degli intervistati ha dichiarato di possedere un diploma di scuola media superiore. Tra le altre categorie troviamo:

- Laurea 16%
- Licenza di scuola media inferiore 11,1%
- Qualifica di formazione o diploma professionale 8,9%
- Master o corsi Post Laurea 2,2%
- Nessuna formazione specifica 0,3%
- Altro 1,1%.

Il campione dei lavoratori a livello settoriale trova una **buona corrispondenza con quello indicato dalle imprese**: questo rende i due campioni confrontabili sotto alcuni aspetti dell'analisi in corso.

## Suddivisione settoriale del campione





## IL LOCKDOWN: EFFETTI SUI LAVORATORI

Durante il lockdown il 64,2% dei rispondenti ha continuato l'attività lavorativa, mentre il 76,5% di coloro che hanno dovuto sospenderla, al momento della somministrazione del questionario avevano per larghissima parte potuto riprendere l'attività.

Del 23,5% dei lavoratori che non sono rientrati, in piccola parte lo hanno fatto per scelta personale o esigenze familiari (3,2%). Per la maggior parte di quelli che non hanno potuto riprendere l'attività lavorativa, l'azienda ha previsto un rientro progressivo del personale (45,2%). In quasi un quinto dei casi l'impresa era ancora chiusa, mentre il 16,1% ha addotto altre motivazioni non meglio precisate.

### *Incidenza del lockdown sull'attività lavorativa del personale*



A seconda del settore di attività in cui operavano, i lavoratori del terziario hanno affrontato il lockdown in maniera diversa: dovendo adattarsi a lavorare in presenza, rispettando tutte le normative e le disposizioni per la sicurezza durante l'emergenza, turnandosi con i colleghi, adattandosi a lavorare in Smart Working o alla cassa integrazione.

**Il 51,5% degli intervistati ha lavorato prevalentemente da casa**, incontrando difficoltà per la maggior parte legate alla conciliazione dell'attività lavorativa e con la gestione familiare (57,9%) e all'utilizzo di strumentazione provvisoria (pc, stampanti, connessione, etc.) non adeguata o limitata rispetto a quella aziendale (42,1%).

**Il 48,5% degli intervistati ha lavorato prevalentemente in azienda**, trovandosi a dover affrontare problematiche differenti, connesse maggiormente all'adeguamento ai protocolli di sicurezza (distanziamento sociale, mascherine, etc.) previsti dal decreto (64,1%) e al rapportarsi con la clientela, attraverso nuovi approcci (49,5%).





## Difficoltà incontrate dai lavoratori durante la pandemia

Del **51,5%** di coloro che hanno lavorato prevalentemente da casa, il **77,9%** ha rilevato problematiche in:

- 57,9%** Conciliare lavoro e famiglia
- 42,1%** Strumentazione inadeguata o limitata
- 24,2%** Organizzare l'attività con i colleghi
- 14,7%** Adeguarsi alla comunicazione virtuale
- 13,7%** Rapportarsi con clienti/fornitori
- 2,1%** Altro



**83,7%**  
Lavoratori che  
hanno incontrato  
difficoltà

Del **48,5%** di coloro che hanno lavorato prevalentemente in azienda, l'**89,6%** ha riscontrato difficoltà in:

- 64,1%** Adeguarsi ai protocolli di sicurezza
- 49,5%** Gestire i rapporti con la clientela
- 47,6%** Conciliare lavoro e famiglia
- 7,8%** Gestire i rapporti con i colleghi
- 6,8%** Ricoprire ruoli diversi da quelli abituali
- 6,8%** Altro

Al fine di fronteggiare le criticità sopra riscontrate, tra gli **strumenti adottati dalle aziende, per gestire i propri lavoratori**, ai primi posti compare il ricorso alla cassa integrazione parziale (28,2%) o a "zero ore" (25,2%); alternativamente si parla di Smart Working a tempo pieno (19,8%) o parziale (16,5%). In poco meno del 5% dei casi si è ricorso ad una turnazione degli orari di lavoro e solo per l'1,1% dei lavoratori si è passati da un contratto full-time ad uno part-time. Altri strumenti sono stati adottati nell'8,7% dei casi, mentre per il 17,1% delle posizioni lavorative non si è implementato alcun tipo di strumento.

## IL FABBISOGNO FORMATIVO

Tra le diverse necessità emerse dallo scoppio della pandemia, rileviamo per il 67,8% dei lavoratori intervistati quella di **sviluppare nuove competenze**. Il dover affrontare un cambiamento molto repentino nell'attività lavorativa, ha portato la necessità di acquisire o integrare alcune tipologie di professionalità, in primis *organizzative e gestionali* (44,6%), come il coordinamento delle attività, la gestione del tempo e delle risorse, il team building. Non meno importanti, quelle *psicologiche* (36,2%), legate alla gestione dello stress o alle relazioni interpersonali con colleghi e datori di lavoro, e quelle *informatiche* (34,2%), legate alla conoscenza del web, all'utilizzo di software e programmi di nuova generazione.

### Tra le altre professionalità da sviluppare troviamo quelle:

- NOZIONISTICHE (aggiornamento sulle nuove normative, conoscenza di materie specifiche) 28,5%
- COMUNICATIVE E RELAZIONALI (tecniche di comunicazione, approccio al cliente) 26,9%
- TECNICHE (utilizzo di strumentazioni e macchinari) 6,5%
- LINGUISTICHE (ascolto/comprendimento, parlato e scritto lingua straniera) 3,1%
- Altro 6,5%

Le necessità emerse non sono state soddisfatte. Ad oggi, circa il 15% dei lavoratori ha partecipato a percorsi di formazione in ambito organizzativo/gestionale e informatico, mentre il 10% in ambito psicologico. Il ricorso alle piattaforme digitali e a modelli di lavoro a distanza ha portato il 6,8% dei lavoratori rispondenti ad





intraprendere **percorsi formativi in ambito digitale** (o su iniziativa propria o aziendale), mentre chi oggi ne ha sentito il bisogno, ma non si è ancora attivato (20,4%), lo farà per il 24,6% dei casi nel corso dei prossimi mesi. Pochi coloro che non ricorreranno alla formazione digitale nonostante la necessità (4,4%) per insufficienti risorse economiche o mancanza di tempo, la maggioranza invece gli incerti (71%).

### Interesse formativo in ambito digitale

#### CORSI ATTIVATI



**27,2%**  
lavoratori che necessitano di formazione digitale

#### CORSI DA ATTIVARE



La maggior parte dei lavoratori (56,8%) non ritiene che l'azienda abbia bisogno di acquisire figure professionali dedicate all'uso di strumenti digitali, mentre il 9,8% di coloro che ne considera necessaria l'introduzione, specifica principalmente la necessità di coordinatori di progetti e gruppi di lavoro a distanza (33,3%), tecnici informatici/sistemisti (30,3%), addetti alla comunicazione online (30,3%) e addetti al marketing online (21,2%).

#### Altre professionalità richieste riguardano:

- Addetto alla gestione/aggiornamento del sito Internet aziendale 18,2%
- Organizzatore eventi online e webinar 18,2%
- Addetto alla gestione dei canali di vendita online 15,2%
- Addetto alla consegna degli ordini 3%

Da sottolineare una scarsa fidelizzazione dei lavoratori associati agli Enti Bilaterali, diversamente per quanto rilevato nel caso delle imprese, che non conoscono per il 77,5% dei casi l'attuale offerta formativa fornita in provincia di Varese, rilevando una modalità di comunicazione probabilmente poco efficace.





## LE PROSPETTIVE FUTURE

Nonostante il periodo di incertezza e di difficoltà economica, generato dalla pandemia, il 75,1% dei lavoratori che ha completato il questionario dichiara che nel futuro pensa di mantenere la propria posizione lavorativa senza variazioni, mentre il 12,2% con orario ridotto.

Pochi coloro che credono di essere licenziati (2,7%) o che sono incerti su come proseguirà il loro percorso lavorativo (10%).

La **sicurezza sul luogo di lavoro** è ritenuta elemento fondamentale nel caso in cui i lavoratori dovessero o potessero prestare la loro opera in presenza. Nei casi in cui questa non sia necessaria i lavoratori auspiccherebbero ad una attivazione o prolungamento dello **Smart Working**. Prepararsi agli eventi futuri, allineandosi con l'azienda e dotandosi degli strumenti necessari sono alcune delle altre prerogative ritenute importanti.

### Supporto richiesto dai lavoratori

---



**87,3%**

Lavoratori che si sono espressi sul tipo di supporto richiesto alla propria azienda

..... **Quale?**

**78,4%** Continuare a lavorare in condizioni di sicurezza

**39,2%** Attivazione o prolungamento Smart Working

**33,3%** Aggiornamenti sulle prospettive dell'azienda

**21,6%** Strumentazione adeguata alle nuove necessità

**21,6%** Formazione professionale

**19,6%** Agevolazioni di orario per conciliare lavoro e famiglia

**19,6%** Altro

## LE IMPRESE E I LAVORATORI A CONFRONTO

Nell'affrontare l'emergenza derivata dalla pandemia e le relative necessità, imprese e lavoratori si sono ritrovati a volte a condividere iniziative e strategie, altre volte a guardare verso direzioni diverse, questo spesso anche sulla base della situazione specifica dell'attività economica nella quale operano.

Al di là delle diverse difficoltà incontrate dalle imprese e dai lavoratori e delle strategie conseguentemente adottate, le riflessioni di maggior interesse possono essere incentrate sulle **esigenze e fabbisogni formativi emersi** dalle due categorie, che in alcuni casi evidenziano una sorta di disallineamento, che potrebbe indurre a pensare ad una mancanza di visione comune rispetto alle esigenze aziendali.

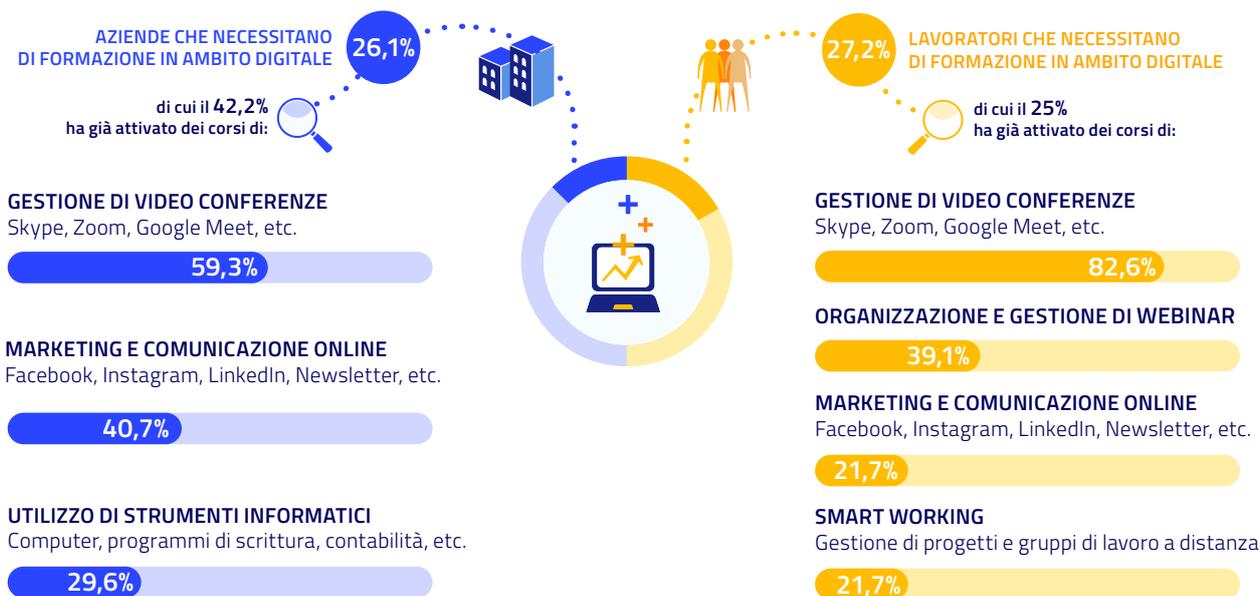




In particolare, interessante rilevare come, tra le **competenze emerse come necessarie e da sviluppare** nel corso del lockdown, si trovino ai primi posti quelle organizzative e gestionali e quelle informatiche, sia per imprese che per i lavoratori, essendosi entrambi ritrovati a dover implementare modalità operative diverse rispetto a quelle routinarie.

La grande differenza, invece, sta nell'esigenza delle imprese di investire in competenze comunicative e relazionali (probabilmente per gestire al meglio il rapporto con i clienti a fronte delle restrizioni e delle normative imposte), rispetto alla gestione dello stress, delle relazioni interpersonali con colleghi e con i datori di lavoro, da parte dei lavoratori.

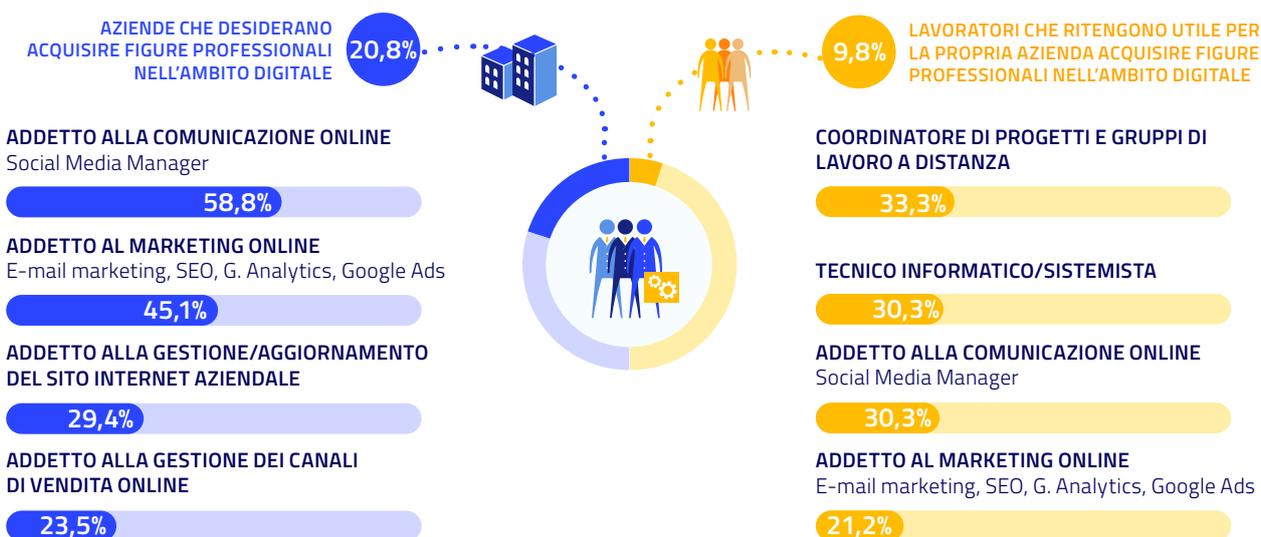
*Necessità di formazione in ambito digitale*





Per quel che concerne la **formazione in ambito digitale**, non si rilevano esigenze differenziate tra imprese e lavoratori, che esprimono sia nel periodo corrente che in quello futuro esigenze legate alla gestione e all'utilizzo di tutti quegli strumenti utili ad interagire tra colleghi o con i clienti finali tramite la rete, quindi in particolare attraverso i social o strumenti informatici in generale.

### Figure professionali richieste in ambito digitale



Analizzando, invece, quelle che possono essere le **figure professionali che imprese e lavoratori desiderano acquisire per l'utilizzo degli strumenti digitali**, troviamo tra le prime professionalità quelle maggiormente rivolte al rapporto con l'esterno, che prevedono quindi interazione con la clientela e utilizzo e mantenimento di tutti gli strumenti e i canali volti a tale scopo.

Per quel che concerne i lavoratori, invece, è maggiore la necessità di figure che coordinino il lavoro a distanza e che mantengano ottimale l'infrastruttura informatica.

Il bisogno spesso espresso dai lavoratori di **conoscere maggiormente le prospettive della realtà aziendale** di appartenenza porta ad una visione rispetto al futuro alquanto diversa: mentre il 52,7% delle imprese rispondenti dichiara una visione incerta, il 75,1% dei lavoratori pensa di mantenere la posizione lavorativa, senza variazioni.

Sicuramente una maggior capacità di dialogo e di condivisione, soprattutto in momenti in cui è complesso il contatto diretto tra parte dirigenziale e operativa, può essere di grande aiuto nel superare il momento di crisi dovuto alla pandemia e alle restrizioni da essa derivanti.

La visione imprenditoriale deve essere quindi condivisa anche dai lavoratori, per poter affrontare più agevolmente i cambiamenti molto repentini intervenuti nell'ultimo periodo e la nuova "normalità" in cui ci si trova a vivere e lavorare.



# GRAZIE PER L'ATTENZIONE

Indagine a cura di:

**SPAZIO INDAGINE VARESE**  
Osservatorio sul Terziario

Elaborazione dati:  
**EconLab Research Network**

Varese, martedì 27 ottobre 2020

