

SERVICE INTELLIGENCE

COLLANA DI SCIENZA DEI SERVIZI

I

Direttore

Mario MEZZANZANICA
Università degli Studi di Milano–Bicocca

Comitato scientifico

Dario CAVENAGO
Università degli Studi di Milano–Bicocca

Guido Luigi CANEVASI
Università degli Studi di Macerata

Emilio COLOMBO
Università degli Studi di Milano–Bicocca

Andrew DEAN
University of Exeter

Piergiorgio LOVAGLIO
Università degli Studi di Milano–Bicocca

SERVICE INTELLIGENCE

COLLANA DI SCIENZA DEI SERVIZI

You can't manage what you don't measure

— Peter DRUCKER

Il tema dei servizi è di attualità per almeno tre ragioni. La prima ragione è di carattere generale, ed è riferibile al fatto che siamo entrati nella società dei servizi, in cui occupazione, crescita economica, e soddisfacimento dei bisogni dipendono sempre più — per lo meno nei paesi industrializzati — dalle attività di servizio. La seconda e la terza ragione riguardano l'elevata complessità della società dei servizi, che a sua volta dipende dalle aspettative di persone/utenti che esprimono una domanda di servizi personalizzati e caratterizzati da elevata qualità. Questo, a fronte di risorse limitate, pone il problema della ricerca di forme di razionalizzazione nel ciclo di vita dei servizi — progettazione, produzione ed erogazione — e di condizioni di economicità a livello micro e macro dei sistemi istituzionali a cui appartengono. Molti di questi servizi caratterizzano inoltre la welfare community, nel senso che sono il risultato dell'attuazione di una policy di governo territoriale basata sul ricorso a reti di attori e di istituzioni. Ciò rende ancora più evidente la necessità di una messa a punto di guide concettuali ed operative per la produzione ed erogazione, nonché il controllo degli impatti in termini di output e di outcome dei servizi.

Accanto a questi primi elementi vi è poi il fabbisogno di formazione per coloro che operano nei contesti del mercato, del quasi mercato o delle burocrazie. Per alcuni si tratta di costruire un ponte di conoscenza tra le competenze di origine e quelle necessarie per relazionarsi con nuovi soggetti all'interno e all'esterno dell'impresa, inclusi gli utenti e i fornitori. Così nelle pubbliche amministrazioni come negli enti senza scopo di lucro, entrambe tipiche istituzioni di erogazione di servizi, diventa più pressante l'esigenza di investimenti nelle competenze e nelle abilità per aggiornare i profili organizzativi storici degli attori.

Da ultimo — e tuttavia primo nella logica degli investimenti in conoscenza — è l'interesse di diversi percorsi di studi universitari alle tematiche dei servizi. È quindi sulle dimensioni dell'anticipazione (università), dello sviluppo (società e ruoli) e della complessità gestionale (varietà, qualità e rete) che trova motivo l'articolazione di questa collana, che rappresenta al contempo una introduzione e un'ipotesi di lavoro applicativo rispetto al tema dei servizi.

Obiettivo è quello di proporre una serie di studi effettuati secondo i principi della Scienza dei servizi, all'interno del quale gli attori del mondo universitario come quelli delle istituzioni possano ripercorrere i diversi approcci al tema, e costruire secondo priorità modelli di analisi e progettazione dei servizi come criticità di gestione della conoscenza legate alle nuove tecnologie.



Provincia di Padova



Il presente rapporto è stato curato del CRISP (Centro di ricerca interuniversitario per i servizi di pubblica utilità, dell'Università degli Studi di Milano–Bicocca) e redatto con la preziosa collaborazione del Settore Lavoro e Formazione della Provincia di Padova. Si ringraziano in particolare:

Dirigente, dott. Giorgio Santarelli;

Funzionario, dott. Livio Bordignon;

Funzionario, dott.ssa Fiorenza Menegazzo;

Esperti database IDO e SILV, Vincenzo Spatola e Ciro Quero;

Responsabile Osservatorio MDL Provincia di Padova, dott.ssa Anna Basalisco.

Studenti e lavoro nella Provincia di Padova

Anni scolastici 2005–2010
Anni di analisi 2008–2012 (1 semestre)

a cura di
Mario Mezzanzanica

Prefazione di
Massimiliano Barison
Barbara Degani

Contributi di
Claudia Graziani
Mario Mezzanzanica
Gloria Ronzoni



Copyright © MMXIII
ARACNE editrice S.r.l.

www.aracneeditrice.it
info@aracneeditrice.it

via Raffaele Garofalo, 133/ A-B
00173 Roma
(06) 93781065

ISBN 978-88-548-6055-1

*I diritti di traduzione, di memorizzazione elettronica,
di riproduzione e di adattamento anche parziale,
con qualsiasi mezzo, sono riservati per tutti i Paesi.*

*Non sono assolutamente consentite le fotocopie
senza il permesso scritto dell'Editore.*

I edizione: giugno 2013

Indice

- 9 *Prefazione*
- 11 *Quadro di sintesi*
- 17 *Premessa*
- 19 *Capitolo I*
Classi Terze, Anno di qualifica professionale 2008
1.1. Soggetti qualificati, 19 – 1.2. Analisi evento Avviamento, 21 –
1.2.1. Avviamenti per indirizzo di studio, 23.
- 29 *Capitolo II*
Classi Quinte, Anno di diploma 2008
2.1. Soggetti diplomati, 29 – 2.2. Analisi evento Avviamento, 37
– 2.2.1. *Analisi Avviamenti – Istituto Tecnico*, 38 – 2.2.2. *Analisi*
Avviamenti – Liceo, 42 – 2.2.3. *Analisi Avviamenti – Istituto Profes-*
sionale, 47.
- 53 *Capitolo III*
Analisi dei percorsi lavorativi dopo gli studi
3.1. Impegno lavorativo fisso e saltuario, 53 – 3.2. Gli impieghi
continuativi, 59 – 3.2.1. *Tipologie contrattuali*, 59 – 3.2.2. *Analisi*
avviamenti per indirizzo di studio, 61 – 3.2.3. *Professioni prevalenti*
e coerenza con indirizzo di studio, 71 – 3.2.4. *Impiegati addetti a*
funzioni di segreteria e macchine da ufficio, 72 – 3.2.5. *Professioni*
qualificate nelle attività commerciali, 74 – 3.2.6. *Professioni qualificate*
nelle attività ricettive e ristorazione, 74 – 3.2.7. *Professioni tecniche*
in campo scientifico, ingegneristico e della produzione, 75 – 3.3. Gli
impieghi saltuari, 76 – 3.3.1. *Le professioni prevalenti*, 76.

8 Indice

77 *Glossario*

81 *Appendice*

85 *Gli Autori*

Prefazione

La riduzione del gap fra il percorso formativo e il mondo del lavoro passa da un'accurata analisi della situazione esistente e delle evoluzioni in atto. Il rapporto curato dal Crisp, il Centro di ricerca interuniversitario per i servizi di pubblica utilità dell'Università Bicocca di Milano, in collaborazione con l'Osservatorio del Mercato del Lavoro nella Provincia di Padova, diventa quindi una bussola davvero preziosa per la programmazione delle politiche del lavoro e della formazione.

L'obiettivo che da tempo ci siamo posti come Provincia, è quello di mettere a disposizione il nostro *know-how* e le esperienze in campo occupazionale per supportare la realtà scolastica e i soggetti che a vario titolo si occupano di formazione di ogni ordine e grado. È necessario disegnare insieme un'offerta didattica e formativa più mirata alle aspettative del mondo produttivo e aiutare i giovani a sviluppare competenze che abbiano uno sbocco occupazionale da una parte concreto, dall'altra utile al rilancio del sistema economico e produttivo.

Un recente studio dell'Unione Europea ha infatti osservato che sono solo un terzo del totale i cittadini europei che hanno una formazione adeguata alle richieste del mondo del lavoro. Da più parti, inoltre, si sottolinea come l'Italia stia perdendo terreno in termini di competitività e come ciò sia dovuto, tra l'altro, allo scarso investimento in formazione del capitale umano rispetto ad altri partner europei. In Italia viene realizzata poca formazione professionale eppure proprio le risorse umane rappresentano un fattore cruciale per la crescita della produttività. La disponibilità di personale con profili e formazione appropriati rappresenta un elemento essenziale per lo sviluppo del sistema produttivo. Inoltre, la capacità delle im-

prese di assorbire, contribuire a formare e valorizzare giovani qualificati è un indicatore dell'abilità di un Paese a competere sul terreno dell'economia della conoscenza, piuttosto che sul costo del lavoro *tout court*.

Grazie al nostro Osservatorio e all'esperienza maturata dai Centri per l'Impiego provinciali, siamo in grado di avere una fotografia reale delle figure professionali maggiormente ricercate e della situazione lavorativa attuale. Sono informazioni che mettiamo a disposizione per orientare i programmi e le scelte di istituzioni, scuole ed enti accreditati alla formazione. È un percorso integrato che come Provincia applichiamo direttamente anche al nostro centro di formazione professionale e orientamento "Ettore Bentsik" che organizza corsi e attività secondo le esigenze del mondo del lavoro. Per noi è questa la strada per dare nuova linfa alle imprese partendo dai giovani e per combattere il fenomeno dell'abbandono scolastico che nella nostra provincia è ancora molto elevato. Il rilancio, ne siamo certi, passa anche da qui.

Massimiliano Barison
Assessore al Lavoro e Formazione
Provincia di Padova

Barbara Degani
Presidente
Provincia di Padova