

OSSERVATORIO MERCATO DEL LAVORO

del Terziario e del Turismo – Umbria

Imprese e lavoratori del terziario
alla prova del COVID-19 in Umbria

JOB

Margherita Roiatti

ADAPT Research Fellow

INDICE

Elenco di tabelle e grafici	3
Introduzione.....	5
1. Mercato del lavoro: dinamiche recenti	6
2. Demografia d'impresa	11
3. Situazione e prospettive delle imprese umbre nell'emergenza Sanitaria Covid-19: gestione del personale, lavoro a distanza, comunicazione e collaborazione digi- tale	14
4. Imprese e lavoratori del terziario alla prova del COVID-19 in Umbria: i risultati della recente indagine a cura dell'Osservatorio sul Mercato del lavoro nel Terziario e Turismo – Umbria	22
Approfondimento #1: il settore del turismo	43
Approfondimento #2: il settore del commercio.....	51

Elenco di tabelle e grafici

TABELLE

- Tabella 1.** Occupati (migliaia): Ateco 2007 - posizione professionale - T32019/T12020/T32020 (Umbria, Centro, Italia)
- Tabella 2.** Imprese attive, iscritte, cessate (T1-2019/T4-2019/T1-2020/T42020)
- Tabella 3.** Imprese attive, iscritte, cessate (T1-2020/T4-2020), Perugia e Terni
- Tabella 4.** Misure di gestione del personale adottate dall'impresa da giugno a novembre 2020 a seguito dell'emergenza da Covid-19, Umbria, ripartizione geografica, Italia e classe di addetti. Valori percentuali. Anno 2020
- Tabella 5.** Effetti del lavoro a distanza sui seguenti aspetti dell'attività dell'impresa, Umbria, ripartizione geografica, Italia. Valori assoluti e percentuali. Anno 2020
- Tabella 6.** Conseguenze dell'emergenza da Covid-19 sulle modalità di comunicazione e collaborazione digitale, Umbria, Centro, Italia e classe di addetti. Valori assoluti e percentuali. Anno 2020
- Tabella 7.** Variazioni dell'organico aziendale e comparti produttivi
- Tabella 8.** Competenze da acquisire e/o potenziare: l'interesse espresso dai lavoratori
- Tabella 9.** Profili professionali strategici e competenze tecniche chiave

Approfondimento #1

- Tabella 1a.** Imprese attive, iscritte, cessate afferenti al settore turistico (T1-2019/T4-2019/T1-2020/T42020)
- Tabella 2a.** Imprese attive, iscritte, cessate afferenti al settore turistico (T1-2020/T4-2020), Perugia e Terni
- Tabella 3a.** Consistenze "Altri Servizi": distribuzione provinciale delle attività per specializzazione, Umbria, Ristorazione, 2020
- Tabella 4a.** Stagionalità del movimento turistico, Umbria, (variazioni % 2019-2020)

Approfondimento #2

- Tabella 1b.** Imprese attive, iscritte, cessate afferenti al settore del commercio (T1-2019/T4-2019/T1-2020/T42020)

- Tabella 2b.** Imprese attive, iscritte, cessate afferenti al settore del commercio (T1-2020/T4-2020), Perugia e Terni
- Tabella 3b.** Nati mortalità degli esercizi commerciali in sede fissa, Umbria, 2020
- Tabella 4b.** Nati mortalità degli esercizi ambulanti e fuori negozi e mercati, Umbria, 2020
- Tabella 5b.** Consistenze esercizi ingrosso: distribuzione provinciale per specializzazione, 2020
- Tabella 6b.** Consistenze esercizi degli intermediari del commercio: distribuzione provinciale per specializzazione, 2020
- Tabella 7b.** Consistenze attività ausiliarie trasporti: distribuzione provinciale delle attività per specializzazione, Umbria 2020
- Tabella 8b.** Cura della persona: distribuzione provinciale delle attività per specializzazione, Umbria 2020
- Tabella 9b.** Impianti elettrici, idraulici e altri lavori per le costruzioni: distribuzione provinciale delle attività per specializzazione, Umbria 2020
- Tabella 10b.** Pulizie e giardini: distribuzione provinciale delle attività per specializzazione, Umbria 2020
- Tabella 11b.** Supporto alle imprese: distribuzione provinciale delle attività per specializzazione, Umbria 2020

GRAFICI

- Grafico 1.** Percezione delle probabilità di perdere il proprio lavoro
- Grafico 2.** Variazioni orario di lavoro durante la pandemia
- Grafico 3.** Variazione della mole di lavoro durante la pandemia
- Grafico 4.** Opportunità di lavoro da remoto durante la “fase 1” dell’epidemia
- Grafico 5.** Difficoltà a trovare le figure professionali di cui le imprese hanno bisogno
- Grafico 6.** Competenze professionali: l’autovalutazione dei lavoratori

Approfondimento #1

- Grafico 1a.** Stagionalità dei flussi turistici in Umbria – ARRIVI (2019-2020)
- Grafico 2a.** Stagionalità dei flussi turistici in Umbria – PRESENZE (2019-2020)
- Grafico 3a.** Interesse per l’Umbria su Internet (numeri indice da 0 a 100)

Introduzione

Come hanno reagito le imprese del terziario in Umbria alla “Fase 1” dell’emergenza Covid-19? In che modo intendono rimodulare il proprio organico aziendale e quali sono le loro opinioni circa le prospettive occupazionali del territorio nei prossimi mesi? Gli sviluppi tecnologici in atto come influiranno sulla gestione delle risorse umane? Quali sono i nuovi e specifici fabbisogni di competenze professionali per garantire la competitività e sostenibilità delle aziende? L’emergenza sanitaria come ha inciso sulle modalità di lavoro degli operatori dei comparti del terziario?

È a queste domande che l’Osservatorio sul Mercato del Lavoro nel Terziario e Turismo – Umbria ha voluto rispondere, ingaggiando per una recente indagine online aziende e lavoratori del territorio ¹. A riprova della trasversalità dei temi trattati, alla ricerca ha aderito un campione significativo e eterogeneo di aziende, diverse per dimensione e appartenenti a numerosi comparti produttivi sia dei servizi, sia del turismo².

Il presente elaborato è dedicato alla presentazione dei risultati delle due indagini. Tuttavia, prima di procedere in questa direzione, è opportuno fornire una panoramica di contesto circa la recente situazione occupazionale e le dinamiche della demografia d’impresa in Umbria, con specifico riferimento ai comparti oggetto d’analisi³.

¹ L’analisi è stata condotta sui feedback espressi da 100 aziende e 55 lavoratori, raccolti attraverso un questionario online semi-strutturato, realizzato da Fondazione ADAPT con la piattaforma “Google Moduli” e somministrato nei mesi di ottobre e novembre 2020.

² In particolare, per il questionario rivolto alle aziende il commercio al dettaglio (29%), le attività della ristorazione (26%), e gli esercizi ricettivi (13%), sono risultati i comparti più rappresentativi in termini di numerosità degli intervistati. Mentre con riferimento all’indagine rivolta ai lavoratori, 18 rispondenti hanno dichiarato di lavorare in aziende afferenti al settore del turismo (pubblici esercizi e ristorazione/attività ricettive); 20 del commercio (ingrosso, dettaglio, grande distribuzione); 16 in altri comparti del terziario (tra cui servizi e trasporti).

³ In termini generali è il terziario nel suo complesso ad essere oggetto d’analisi. Il commercio e il turismo costituiscono, invece, i comparti di approfondimento nell’ambito delle attività dell’Osservatorio.

1.

Mercato del lavoro: dinamiche recenti

In Umbria, tra il primo e il terzo trimestre del 2020, gli occupati sono cresciuti di mille unità, raggiungendo i 356mila a livello regionale. La tenuta dell'occupazione, se da un lato può essere ricondotta al blocco dei licenziamenti previsto dal "Decreto Cura Italia" (D.L. n. 18/2020), dall'altro deve comunque essere messa in relazione con le performance della regione nell'anno precedente: infatti, sempre nel terzo trimestre del 2019, gli occupati in Umbria erano 364 mila, ovvero 8mila unità in più rispetto a quelle del 2020. Inoltre, è opportuno evidenziare la flessione di duemila unità registrata tra il primo e il secondo trimestre 2020⁴.

La seguente tabella offre il dettaglio dell'analisi a livello di macro-settori produttivi, posizione professionale e andamento delle medesime variabili nella ripartizione geografica di riferimento (Centro) e del territorio nazionale nel suo complesso.

Tabella 1. Occupati (migliaia): Ateco 2007 - posizione professionale - T32019/T12020/T32020 (Umbria, Centro, Italia)⁵

Sesso	totale			
Classe di età	15 anni e più			
Posizione professionale	totale			
Ateco 2007	TOTALE			
Periodo	T3-2019	T1-2020	T2-2020	T3-2020
Territorio				
Italia	23.485	23.070	22.713	22.863
Centro	5.037	4.949	4.882	4.847
Umbria	364	355	353	356

⁴ Fonte: elaborazioni ADAPT su dati Istat, Occupati (migliaia): Ateco 2007 - posizione professionale - trimestrali.

⁵ Fonte: Istat, Occupati (migliaia): Ateco 2007 - posizione professionale - trimestrali.

Sesso	totale			
Classe di età	15 anni e più			
Posizione professionale	indipendenti			
Ateco 2007	TOTALE			
Periodo	T3-2019	T1-2020	T2-2020	T3-2020
Territorio				
Italia	5.302	5.237	5.155	5.084
Centro	1.151	1.159	1.108	1.073
Umbria	96	95	89	83

Sesso	totale			
Classe di età	15 anni e più			
Posizione professionale	totale			
Ateco 2007	TOTALE Servizi (g-u)			
Periodo	T3-2019	T1-2020	T2-2020	T3-2020
Territorio				
Italia	16.539	16.152	15.791	15.893
Centro	3.828	3.718	3.644	3.609
Umbria	252	258	256	236

Sesso	totale			
Classe di età	15 anni e più			
Posizione professionale	indipendenti			
Ateco 2007	TOTALE Servizi (g-u)			
Periodo	T3-2019	T1-2020	T2-2020	T3-2020
Territorio				
Italia	3.925	3.857	3.743	3.688
Centro	913	887	857	815
Umbria	70	72	68	58

Sesso	totale			
Classe di età	15 anni e più			
Posizione professionale	totale			
Ateco 2007	Commercio, alberghi e ristoranti (g, i)			
Periodo	T3-2019	T1-2020	T2-2020	T3-2020
Territorio				
Italia	4.932	4.565	4.393	4.618
Centro	1.051	972	905	960
Umbria	77	77	74	70

Sesso	totale			
Classe di età	15 anni e più			
Posizione professionale	indipendenti			
Ateco 2007	Commercio, alberghi e ristoranti (g, i)			
Periodo	T3-2019	T1-2020	T2-2020	T3-2020
Territorio				
Italia	1.646	1.517	1.481	1.494
Centro	335	320	302	294
Umbria	27	29	29	24

Sesso	totale			
Classe di età	15 anni e più			
Posizione professionale	totale			
Ateco 2007	Altre attività dei servizi (j-u)			
Periodo	T3-2019	T1-2020	T2-2020	T3-2020
Territorio				
Italia	11.607	11.587	11.399	11.275
Centro	2.777	2.746	2.739	2.649
Umbria	175	181	182	166

Sesso	totale			
Classe di età	15 anni e più			
Posizione professionale	indipendenti			
Ateco 2007	Altre attività dei servizi (j-u)			
Periodo	T3-2019	T1-2020	T2-2020	T3-2020
Territorio				
Italia	2.280	2.339	2.263	2.195
Centro	577	568	555	521
Umbria	43	43	39	34

In termini generali, nell'ultimo trimestre di riferimento (T3-2020) gli occupati del "commercio, alberghi e ristoranti" hanno costituito il 19,7 % di quelli totali in regione⁶, mentre nello stesso periodo dell'anno precedente questi comparti pesavano per il 21,2% dell'occupazione regionale⁷. È significativa la flessione del numero di occupati sia nei comparti del commercio, alberghi e ristoranti (-7mila unità), sia nelle altre attività dei servizi (-15mila unità) tra i primi tre mesi del 2020 e il terzo trimestre dello stesso anno. La contrazione più significativa è stata registrata tra gli indipendenti: -5mila occupati nei comparti del commercio, alberghi e ristoranti e -9mila unità nelle altre attività dei servizi. Se nel settore dei servizi (-22 mila occupati tra il primo e il terzo trimestre del 2020) è stata la componente maschile a far registrare la flessione più significativa (-17mila unità, di cui -11 mila tra gli indipendenti), nei comparti del commercio, alberghi e ristoranti, invece, è l'occupazione femminile ad aver risentito maggiormente della congiuntura negativa (-5mila unità sui 7mila occupati persi nei comparti).

Considerando poi il tasso di occupazione, a livello regionale, il terzo trimestre del 2020 ha fatto registrare una flessione di un punto percentuale rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente, scendendo al 63,9%⁸. Questo valore, seppure leggermente più alto, risulta in linea con quello espresso dalla ripartizione geografica di riferimento (Centro: 62,1%), ma è sensibilmente maggiore a quello complessivo dell'Italia che si attesta al 58%. La flessione ha riguardato in maniera più marcata la componente maschile (-3,2%), rispetto a quella femminile che, viceversa, ha visto un incremento del tasso di

⁶ Fonte: elaborazione ADAPT su dati Istat.

⁷ Relativamente al peso degli occupati dei comparti del commercio, alberghi e ristoranti sul totale dell'occupazione, di seguito i valori espressi rispettivamente dal Centro e dall'Italia nel terzo trimestre del 2020 e del 2019: Centro (19,8% - 20,9%), Italia (20,2%-21%).

⁸ Il dato relativo al terzo trimestre è superiore sia a quello del primo (63%), sia a quello del secondo trimestre del 2020 (62,6%).

occupazione dell'1,2%. Tuttavia, è comunque rilevante segnalare che i dati regionali più recenti confermano un delta di 12 punti percentuali tra il tasso di occupazione maschile (70%) e quello femminile (58%).

2. Demografia d'impresa

Guardando alle dinamiche della demografia d'impresa in Umbria, la seguente (Tabella 2) fornisce una panoramica delle variazioni tra il primo e il quarto trimestre del 2020 e gli stessi periodi del 2019 che hanno interessato i comparti del terziario di riferimento per l'Osservatorio, relativamente alle imprese attive a quelle iscritte e alle cessazioni.

Tabella 2. Imprese attive, iscritte, cessate (T1-2019/T4-2019/T1-2020/T42020)⁹

	T1 - 2019			T4 - 2019			T1 - 2020			T4 - 2020		
Comparti	Attive	Iscritte	Cessate	Attive	Iscritte	Cessate	Attive	Iscritte	Cessate	Attive	Iscritte	Cessate
Totale	79407	1563	2197	79.841	1.096	954	79191	1309	1985	79.906	1.020	925
Commercio (totale)	19559	259	592	19.615	219	296	19338	199	557	19.421	180	263
Commercio all'ingrosso e al dettaglio e riparazione di autoveicoli e motocicli	2292	21	46	2.308	12	25	2299	18	45	2.308	19	21
Commercio all'ingrosso (escluso autoveicoli e motocicli)	6217	83	203	6.244	73	102	6163	83	192	6.218	58	96
Commercio al dettaglio (escluso autoveicoli e motocicli)	11050	155	343	11.063	134	169	10876	98	320	10.895	103	146
Servizi di alloggio e ristorazione (totale)	5546	66	144	5.599	36	71	5570	34	130	5.630	34	79
Alloggio	862	12	24	870	5	5	851	6	23	865	4	15
Attività dei servizi di ristorazione	4684	54	120	4.729	31	66	4719	28	107	4.765	30	64
Attività dei servizi delle agenzie di viaggio, dei tour operator e attività simili	262	3	4	256	2	2	253	4	9	258	3	6

⁹ Fonte: Movimprese.

In termini di composizione demografica, a livello regionale le imprese attive afferenti ai comparti del commercio e del turismo (incluse le attività dei servizi delle agenzie di viaggio e dei tour operator) hanno costituito circa il 32% delle aziende attive complessivamente in Umbria sia nel 2019 sia nel 2020 (rispettivamente 25.470 unità su 79.841 nel 2019 e 25.309 su 79.906 unità nel 2020)¹⁰.

Risulta particolarmente elevato il numero di cessazioni d'impresa nel primo trimestre del 2020 se comparate a quelle del quarto trimestre: nel 2020, complessivamente quelle avvenute nei comparti in esame sono risultate essere il 36,4% di tutte quelle registrate in Umbria (1.540 su 4.237). Tuttavia, esse sono complessivamente inferiori se comparate ai dati riferibili allo stesso periodo dell'anno precedente (36% di cessazioni nei comparti considerati sul totale cessazioni – valore assoluto: 1.765 su 4.914).

La variazione negativa del numero di imprese attive a livello regionale è di 65 unità (T4 2019 – T4 2020), mentre con riferimento alla variazione tra i due trimestri del 2020 in analisi, si registrano + 715 aziende attive in regione di cui + 83 nel commercio, + 60 nelle attività dei servizi di alloggio e ristorazione, +5 tra le attività dei servizi delle agenzie di viaggio e dei tour operator¹¹.

Guardando alle iscrizioni¹², tra il primo e il quarto trimestre del 2020 si assiste a una contrazione di queste operazioni in Umbria che passano da 1309 nel primo trimestre a 1.020 nel quarto. Considerando i comparti in analisi, il decremento delle iscrizioni si è verificato per il comparto del commercio all'ingrosso, mentre non vi sono state complessivamente variazioni per i servizi di alloggio e ristorazione.

Queste dinamiche risultano essere in linea con quelle espresse dal territorio nazionale dove tra i comparti con l'incremento di iscrizioni più consistenti in termini assoluti è possibile individuare quello dei servizi di alloggio e ristorazione (+3.350 unità, in linea con il 2019)¹³. Inoltre, sempre a livello nazionale, secondo Unioncamere, l'adattamento al nuovo scenario determinato dalla “Covid-economy” sta interessando anche il commercio, le cui difficoltà complessive sarebbero state attenuate, almeno in parte, dall'aumento delle imprese che operano nella vendita di prodotti via internet: +1.542 nel terzo trimestre, quasi il 40% delle 4.202 imprese commerciali in più registrate nel trimestre (+0,3% l'incremento, in linea con quello dello stesso periodo dello scorso anno)¹⁴.

Di seguito il dettaglio delle dinamiche di demografia d'impresa a livello provinciale.

¹⁰ Elaborazioni ADAPT su dati Movimprese.

¹¹ Elaborazioni ADAPT su dati Movimprese.

¹² Il numero di iscrizioni nell'arco del trimestre/semestre/anno si riferisce al conteggio di tutte le operazioni di iscrizione effettuate nel periodo considerato. Fonte: Movimprese, *Glossario di alcuni termini*.

¹³ La dinamica in esame avrebbe, come da consuetudine, risentito positivamente della stagione estiva.

¹⁴ Fonte: Unioncamere, Movimprese, *Comunicato stampa III trimestre 2020*.

Tabella 3. Imprese attive, iscritte, cessate (T1-2020/T4-2020), Perugia e Terni

	Perugia						Terni					
	T1 - 2020			T4 - 2020			T1 - 2020			T4 - 2020		
Comparti	Attive	Iscritte	Cessate	Attive	Iscritte	Cessate	Attive	Iscritte	Cessate	Attive	Iscritte	Cessate
Totale	60709	1036	1541	61.148	728	680	18482	273	444	18.758	292	245
Commercio (totale)	14267	158	431	14.316	127	184	5071	41	126	5.105	53	79
Commercio all'ingrosso e al dettaglio e riparazione di autoveicoli e motocicli	1674	13	35	1.680	12	11	625	5	10	628	7	10
Commercio all'ingrosso (escluso autoveicoli e motocicli)	4515	61	154	4.552	47	72	1648	22	38	1.666	11	24
Commercio al dettaglio (escluso autoveicoli e motocicli)	8078	84	242	8.084	68	101	2798	14	78	2.811	35	45
Servizi di alloggio e ristorazione (totale)	4262	31	98	4.292	26	63	1308	3	32	1.338	8	16
Alloggio	688	5	17	700	3	11	163	1	6	165	1	4
Attività dei servizi di ristorazione	3574	26	81	3.592	23	52	1145	2	26	1.173	7	12
Attività dei servizi delle agenzie di viaggio, dei tour operator e attività simili	195	4	7	201	3	6	50	0	2	57	0	0

3.

Situazione e prospettive delle imprese umbre nell'emergenza Sanitaria Covid-19: gestione del personale, lavoro a distanza, comunicazione e collaborazione digitale

Grazie alla seconda edizione dell'indagine Istat “*Situazione e prospettive delle imprese nell'emergenza Sanitaria Covid-19*” è possibile tracciare una panoramica anche delle **misure di gestione del personale adottate dalle imprese da giugno a novembre 2020 a seguito dell'emergenza da Covid-19**. In Umbria, tra le misure mappate dall'Istituto Nazionale di Statistica, quella che ha coinvolto la maggioranza delle imprese (49,3%, pari a 8.004 unità) è stato il ricorso alla **Cassa Integrazione Guadagni -o strumenti analoghi-** (Fondo Integrazione Salariale, Fondo Solidarietà Bilaterale Artigianato, ecc.), seguita dalla **riduzione delle ore di lavoro e dei turni del personale** (23,8%, equivalente a 3.874 imprese).

Tabella 4. Misure di gestione del personale adottate dall'impresa da giugno a novembre 2020 a seguito dell'emergenza da Covid-19, Umbria, ripartizione geografica, Italia e classe di addetti. Valori percentuali. Anno 2020¹⁵

Regioni/province autonome ripartizione geografica e classi di addetti	Lavoro a distanza, smart working o telelavoro per tutto o parte del personale	Riduzione delle ore di lavoro o dei turni del personale	Aumento delle ore di lavoro o dei turni del personale	Rimodulazione dei giorni di lavoro	Utilizzo della cassa integrazione guadagni o di strumenti analoghi (fondo integrazione salariale, fondo solidarietà bilaterale artigiano, ecc.)	Ferie obbligatorie o altre misure temporanee per la riduzione dei costi	Riduzione del personale a tempo determinato o dei collaboratori esterni ¹⁶ (i contratti non sono stati prorogati)
Umbria	9,1	23,8	2,0	16,3	49,3	21,0	3,7
Centro	11,4	24,7	1,5	16,6	46,3	22,1	9,0

¹⁵ Fonte: Istat, *Situazione e prospettive delle imprese nell'emergenza Sanitaria Covid-19 - Seconda edizione*, Appendice Statistica, 2020.

¹⁶ Persone che svolgono un lavoro di collaborazione non subordinato, introdotto con il decreto legislativo 10 settembre 2003, n. 276, per la cui instaurazione è tassativamente necessaria la forma scritta e la realizzazione di un progetto specifico.

Italia	11,3	22,6	1,7	15,4	41,8	21,3	7,5
Ripartizione geografica e classi di addetti							
Centro	11,4	24,7	1,5	16,6	46,3	22,1	9,0
3-9	8,4	24,0	1,1	16,1	44,2	20,0	8,3
10-49	19,4	28,0	2,7	17,9	54,3	29,4	11,3
50-249	49,8	25,6	2,8	22,0	57,3	39,3	18,3
250 e oltre	75,7	19,5	3,5	16,8	50,8	44,7	20,8
Italia	11,3	22,6	1,7	15,4	41,8	21,3	7,5
3-9	8,0	22,4	1,5	15,2	39,5	18,8	6,5
10-49	19,1	23,5	2,1	15,8	49,9	29,3	10,4
50-249	50,4	21,7	3,4	18,8	53,0	40,1	16,5
250 e oltre	77,4	20,2	5,2	20,2	55,6	49,2	23,0

Regioni/province autonome ripartizione geografica e classi di addetti	<i>Riduzione del personale a tempo indeterminato (licenziamenti)</i>	<i>Rinvio delle assunzioni previste</i>	<i>Rinuncia a utilizzare lavoratori somministrazione^{17]}</i>	<i>Assunzione di nuovo personale</i>	<i>Formazione aggiuntiva del personale</i>	<i>Nessuna misura</i>	<i>Altra misura</i>
Umbria	1,3	11,4	2,9	5,6	13,6	22,0	3,8
Centro	1,1	12,2	2,8	4,4	11,6	23,0	4,6
Italia	1,3	12,7	2,4	4,3	13,4	24,7	4,8
Ripartizione geografica e classi di addetti							
Centro	1,1	12,2	2,8	4,4	11,6	23,0	4,6
3-9	1,1	10,7	2,3	3,6	10,3	25,5	4,9
10-49	1,4	17,6	4,3	7,0	15,7	13,9	3,8
50-249	0,6	19,7	7,9	10,1	23,4	8,0	2,1
250 e oltre	-	20,1	9,3	8,7	22,9	4,1	4,9
Italia	1,3	12,7	2,4	4,3	13,4	24,7	4,8

¹⁷ Lavoratori assunti da un'agenzia riconosciuta dallo Stato e avviati al lavoro in un'azienda definita utilizzatrice.

3-9	1,3	11,3	1,7	3,6	11,8	27,3	4,9
10-49	1,4	17,5	4,2	6,4	18,1	16,4	4,5
50-249	0,7	20,9	8,0	9,1	25,2	8,3	3,5
250 e oltre	1,2	24,4	11,9	10,5	28,3	2,7	4,2

Rispetto al tema del **lavoro da remoto** in Italia durante la pandemia, è opportuno segnalare che, l'aumento nell'utilizzo dello *smart working* è stato eterogeneo tra i settori produttivi, riflettendo soprattutto la diversa possibilità di svolgere le mansioni da remoto. La maggioranza dei dipendenti dei settori che sarebbero caratterizzati da maggiore "remotizzabilità"¹⁸ ha effettivamente lavorato da remoto nel 2020: è questo il caso dei comparti dell'informazione e comunicazione e delle attività finanziarie e assicurative, in cui i dipendenti in lavoro agile sono stati pari rispettivamente al 58,6 e al 51,1 per cento del totale (dal 5,8 e 1,9 per cento nel 2019, rispettivamente); al contrario, lo *smart working* nel settore degli alberghi e ristoranti, dove la "remotizzabilità" è estremamente ridotta, è rimasto sui bassi livelli registrati nel 2019 (meno dell'1,5 per cento)¹⁹.

Con riferimento agli effetti del lavoro a distanza²⁰ su determinati aspetti dell'attività d'impresa, la tabella seguente (Tabella 5) offre una panoramica generale dei dati relativi alle imprese Umbre, raffrontati con quelli del Centro e con i valori nazionali. In Umbria si evidenzia un **aumento negli investimenti nella formazione del personale (18,9%)** superiore sia al dato del Centro che a quello nazionale. **Anche la percentuale di imprese che ha dichiarato che l'adozione di nuove tecnologie ha subito un aumento a seguito della pandemia (44,2%) è maggiore rispetto al valore espresso dal Centro (42%) e leggermente superiore alla media italiana (44%).**

Rispetto ai dati riportati in questo paragrafo è opportuno segnalare che **l'indagine Istat non permette di dettagliare l'analisi sul piano regionale a livello di settori e comparti produttivi**. Pertanto, **per un approfondimento circa le dinamiche settoriali relative ai mutamenti dell'organico aziendale e delle ore di lavoro, della formazione e sul tema dell'introduzione di nuovi strumenti tecnologici in azienda e della consistente domanda di competenze richieste per la competitività delle imprese del terziario**

¹⁸ L'indicatore relativo al diverso grado di possibilità di svolgere le mansioni da remoto a seconda dei settori produttivi è stato elaborato da Barbieri et al. (2020). Fonte: T. BARBIERI, G. BASSO, S. SCICCHITANO (2020), *Italian Workers at Risk During the COVID-19 Epidemic*, Banca d'Italia, Questioni di Economia e Finanza N. 569, giugno 2020.

¹⁹ Fonte: G. BASSO, S. FORMAI (2021), *Il lavoro da remoto in Italia durante la pandemia: le imprese del settore privato*, Banca d'Italia, Note Covid-19, gennaio 2021.

²⁰ Secondo le categorizzazioni utilizzate dall'Istat per l'indagine in analisi si tratta sia dello *smart working*, sia del telelavoro.

anche a seguito della pandemia da Covid1-19 in Umbria, si rimanda al paragrafo 4 di questo lavoro.

Tabella 5. Effetti del lavoro a distanza sui seguenti aspetti dell'attività dell'impresa, Umbria, ripartizione geografica, Italia. Valori assoluti e percentuali. Anno 2020

Territorio	Produttività del lavoro						Costi operativi					
	Aumento	Nessun effetto	Diminuzione	Aumento	Nessun effetto	Diminuzione	Aumento	Nessun effetto	Diminuzione	Aumento	Nessun effetto	Diminuzione
	Valori assoluti			Valori Percentuali			Valori assoluti			Valori Percentuali		
Umbria	131	981	360	8,9	66,6	24,4	391	870	210	26,6	59,1	14,3
Centro	2.478	14.563	7.504	10,1	59,3	30,6	4.641	15.424	4.479	18,9	62,8	18,2
ITALIA	10.068	70.168	32.659	8,9	62,2	28,9	23.919	71.291	17.685	21,2	63,1	15,7

Territorio	Efficienza nella gestione dei processi produttivi						Investimenti nella formazione del personale					
	Aumento	Nessun effetto	Diminuzione	Aumento	Nessun effetto	Diminuzione	Aumento	Nessun effetto	Diminuzione	Aumento	Nessun effetto	Diminuzione
	Valori assoluti			Valori Percentuali			Valori assoluti			Valori Percentuali		
Umbria	135	895	441	9,2	60,8	30,0	278	1.120	74	18,9	76,1	5,0
Centro	1.299	14.454	8.791	5,3	58,9	35,8	3.470	19.204	1.871	14,1	78,2	7,6
ITALIA	6.265	67.271	39.360	5,5	59,6	34,9	17.205	88.014	7.676	15,2	78,0	6,8

Territorio	Adozione di nuove tecnologie						Benessere del personale					
	Aumento	Nessun effetto	Diminuzione	Aumento	Nessun effetto	Diminuzione	Aumento	Nessun effetto	Diminuzione	Aumento	Nessun effetto	Diminuzione
	Valori assoluti			Valori Percentuali			Valori assoluti			Valori Percentuali		
Umbria	651	797	25	44,2	54,1	1,7	555	719	198	37,7	48,8	13,5
Centro	10.320	13.507	717	42,0	55,0	2,9	9.317	12.023	3.203	38,0	49,0	13,1
ITALIA	49.683	59.158	4.054	44,0	52,4	3,6	41.275	56.057	15.563	36,6	49,7	13,8

Territorio	Relazioni interpersonali tra i lavoratori					
	Aumento		Nessun effetto		Diminuzione	

	Valori assoluti			Valori Percentuali		
Umbria	113	692	666	7,7	47,0	45,3
Centro	947	10.232	13.365	3,9	41,7	54,5
ITALIA	4.507	49.069	59.320	4,0	43,5	52,5

L'emergenza da Covid-19 ha avuto un impatto anche sulle modalità di comunicazione e collaborazione digitale. Ad esempio, in Umbria, sebbene il 9,6% delle imprese fosse già dotato di infrastrutture e *hardware* per il lavoro a distanza (servizi *cloud*, virtualizzazione delle postazioni di lavoro, ecc.), il 10,1% delle imprese intervistate dall'Istat ha dichiarato di aver introdotto queste infrastrutture proprio a seguito dell'emergenza, mentre il 5,2% delle imprese ha notato un miglioramento nel ricorso a tali soluzioni durante la pandemia. È comunque significativo sottolineare, sia a livello regionale e di ripartizione geografica (Centro), sia su scala nazionale, come né le infrastrutture e hardware per il lavoro a distanza, né le applicazioni e soluzioni collaborative web per la gestione di progetti e per il monitoraggio remoto dei processi, e nemmeno le apparecchiature per il lavoro a distanza/ Smart working/ telelavoro (laptop, tablet, terminali mobili, ecc.) siano tutt'ora previste dalla stragrande maggioranza delle imprese con la sola eccezione delle aziende con più di 50 addetti²¹.

Tabella 6. Conseguenze dell'emergenza da Covid-19 sulle modalità di comunicazione e collaborazione digitale, Umbria, Centro, Italia e classe di addetti. Valori assoluti e percentuali. Anno 2020

Territorio	Infrastrutture e hardware per il lavoro a distanza (servizi cloud, virtualizzazione delle postazioni di lavoro, ecc.)									
	<i>Già presente prima dell'emergenza</i>	<i>Migliorata a seguito dell'emergenza</i>	<i>Introdotta a seguito dell'emergenza</i>	<i>Prevista nel prossimo anno</i>	<i>Non prevista</i>	<i>Già presente prima dell'emergenza</i>	<i>Migliorata a seguito dell'emergenza</i>	<i>Introdotta a seguito dell'emergenza</i>	<i>Prevista nel prossimo anno</i>	<i>Non prevista</i>
	Valori assoluti					Valori percentuali				
Umbria	1.564	848	1.641	434	11.761	9,6	5,2	10,1	2,7	72,4
Centro	21.712	15.742	12.827	6.787	157.728	10,1	7,3	6,0	3,2	73,4
Italia	98.235	80.744	58.851	34.261	730.204	9,8	8,1	5,9	3,4	72,9
Ripartizione geografica e classi di addetti										

²¹ Infatti, le imprese con più di 50 addetti e, tra queste in particolare quelle con più di 250 addetti, mostrano dinamiche differenti come evidenziato dalla Tabella 7.

Centro	21.712	15.742	12.827	6.787	157.728	10,1	7,3	6,0	3,2	73,4
3-9	14.912	9.617	8.261	4.835	132.876	8,7	5,6	4,8	2,8	77,9
10-49	5.802	4.655	3.886	1.747	23.435	14,7	11,8	9,8	4,4	59,3
50-249	811	1.171	612	191	1.296	19,9	28,7	15,0	4,7	31,8
250 e oltre	188	299	68	14	121	27,2	43,3	9,8	2,1	17,6
Italia	98.235	80.744	58.851	34.261	730.204	9,6	7,9	5,8	3,4	71,6
3-9	67.595	48.926	35.531	24.892	611.672	8,6	6,2	4,5	3,2	77,6
10-49	24.801	23.530	19.749	8.504	111.620	13,2	12,5	10,5	4,5	59,3
50-249	4.834	6.614	3.174	793	6.385	22,2	30,3	14,6	3,6	29,3
250 e oltre	1.005	1.674	398	71	527	27,3	45,6	10,8	1,9	14,3

Territorio	Applicazioni e soluzioni collaborative web per la gestione di progetti e per il monitoraggio remoto dei processi									
	Già presente prima dell'emergenza	Migliorata a seguito dell'emergenza	Introdotta a seguito dell'emergenza	Prevista nel prossimo anno	Non prevista	Già presente prima dell'emergenza	Migliorata a seguito dell'emergenza	Introdotta a seguito dell'emergenza	Prevista nel prossimo anno	Non prevista
	Valori assoluti					Valori percentuali				
Umbria	869	661	1.098	179	13.442	5,3	4,1	6,8	1,1	82,7
Centro	12.845	10.475	9.746	6.215	175.515	6,0	4,9	4,5	2,9	81,7
Italia	60.152	50.332	48.828	33.371	809.613	6,0	5,0	4,9	3,3	80,8
Ripartizione geografica e classi di addetti										
Centro	12.845	10.475	9.746	6.215	175.515	6,0	4,9	4,5	2,9	81,7
3-9	8.421	5.886	6.732	4.689	144.771	4,9	3,5	3,9	2,8	84,9
10-49	3.667	3.464	2.474	1.410	28.510	9,3	8,8	6,3	3,6	72,1
50-249	595	867	467	98	2.055	14,6	21,2	11,4	2,4	50,4
250 e oltre	162	258	74	19	179	23,4	37,3	10,7	2,7	25,9
Italia	60.152	50.332	48.828	33.371	809.613	6,0	5,0	4,9	3,3	80,8
3-9	40.613	28.751	31.553	25.163	662.537	5,1	3,6	4,0	3,2	84,0
10-49	15.096	15.308	13.874	7.371	136.557	8,0	8,1	7,4	3,9	72,6

50-249	3509,45	4917,43	2903,44	750,87	9718,13	16,1	22,6	13,3	3,4	44,6
250 e oltre	934	1.355	498	87	802	25,4	36,9	13,5	2,4	21,8

Territorio	Apparecchiature per il lavoro a distanza/ Smart working/ telelavoro (laptop, tablet, terminali mobili, ecc.)									
	Già presente prima dell'emergenza	Migliorata a seguito dell'emergenza	Introdotta a seguito dell'emergenza	Prevista nel prossimo anno	Non prevista	Già presente prima dell'emergenza	Migliorata a seguito dell'emergenza	Introdotta a seguito dell'emergenza	Prevista nel prossimo anno	Non prevista
	Valori assoluti					Valori percentuali				
Umbria	1.331	849	1.453	1.278	11.337	8,2	5,2	8,9	7,9	69,8
Centro	21.615	14.439	13.624	9.287	155.831	10,1	6,7	6,3	4,3	72,5
Italia	103.007	72.619	63.224	46.999	716.446	10,3	7,2	6,3	4,7	71,5
Ripartizione geografica e classi di addetti										
Centro	21.615	14.439	13.624	9.287	155.831	10,1	6,7	6,3	4,3	72,5
3-9	14.880	8.473	9.362	7.028	130.756	8,7	5,0	5,5	4,1	76,7
10-49	5.736	4.447	3.533	2.095	23.713	14,5	11,3	8,9	5,3	60,0
50-249	811	1.209	648	144	1.269	19,9	29,6	15,9	3,5	31,1
250 e oltre	188	309	81	20	93	27,2	44,8	11,7	2,8	13,4
Italia	103.007	72.619	63.224	46.999	716.446	10,3	7,2	6,3	4,7	71,5
3-9	72.958	41.099	40.548	35.582	598.429	9,3	5,2	5,1	4,5	75,9
10-49	24.754	22.670	18.730	10.466	111.586	13,2	12,0	10,0	5,6	59,3
50-249	4352,41	7091	3448,34	869,35	6038,22	20,0	32,5	15,8	4,0	27,7
250 e oltre	943	1.759	498	82	393	25,6	47,9	13,5	2,2	10,7

Rispetto al **tema delle conseguenze dell'emergenza da Covid-19 sulle modalità di comunicazione con la clientela**, il 2,7% delle imprese umbre coinvolte dalla recente indagine Istat ha dichiarato di aver realizzato un proprio sito/pagina web, mentre il 5,7% del campione intende realizzarne uno entro il 2021²². **Quasi un quarto delle aziende umbre (25,2%) era già presente sui canali "social" con finalità quali promozionali,**

²² Il 37,6 % delle imprese umbre ha dichiarato di possedere già una proiezione web aziendale (sito e/o pagina web). Il dato è leggermente inferiore sia a quello del Centro (39,6%), sia a quello nazionale (40,1%).

di vendita e fidelizzazione e la proiezione sui social media sarebbe migliorata a seguito della pandemia per l'8.2% delle imprese. Il 3.9% delle aziende intervistate ha dichiarato di aver inaugurato la propria presenza sui social media proprio a seguito della situazione generata dal Covid-19 e il 6,9% del campione di imprese umbre intende avvalersene nel 2021. **Rispetto al tema dei profili professionali strategici nell'ambito della gestione dei social media e della comunicazione digitale nei diversi comparti del terziario così come rilevata dalle indagini dell'Osservatorio si rimanda al paragrafo 4 in appresso.**

Proseguendo con l'analisi dei dati resi disponibili dall'indagine Istat, a livello nazionale, con riferimento alle variazioni del livello complessivo degli investimenti realizzati dalle imprese del settore del commercio e di quello del turismo²³ rispetto al 2019, secondo circa il 20% delle aziende **gli investimenti in "Ricerca e Sviluppo" sono rimasti invariati nonostante l'impatto della pandemia²⁴ e, addirittura, per circa il 5,4%²⁵ degli intervistati questi investimenti sarebbero aumentati.** Inoltre, **gli investimenti in "Tecnologia e digitalizzazione" non solo non hanno subito contrazioni per quasi il 28% delle imprese del commercio e del turismo²⁶, ma il 16% delle aziende prevede di incrementare gli investimenti in questo ambito²⁷.** Infine, per circa l'8% del campione di rispondenti nei settori in esame anche **gli investimenti in "Capitale umano e formazione" sono previsti essere in aumento²⁸ e nel 43% dei casi questi investimenti sono rimasti invariati nonostante gli effetti negativi dell'emergenza sanitaria sulle aziende dei comparti in esame.** Restringendo la prospettiva di analisi a livello regionale, sebbene non sia possibile disporre dei dati scorporati a livello di settori e comparti produttivi, rileva segnalare che **per il 5,5% delle imprese umbre gli investimenti nell'area "Ricerca e sviluppo" sono aumentati. Il dato sale al 9,8% con riferimento agli stanziamenti relativi al "Capitale umano e formazione" e si attesta addirittura al 19,7% per gli investimenti legati alle tecnologie e alla digitalizzazione.** La propensione alla spesa in queste aree di strategiche d'investimento è stata confermata anche da parte delle imprese operanti nel terziario in Umbria nell'ambito dell'indagine condotta dall'Osservatorio, così come descritto in dettaglio capitolo seguente.

²³ Lettere G-I-N della classificazione Ateco dei settori di attività economica.

²⁴ Nel dettaglio dei settori: questa opzione è stata selezionata dal 23,4% delle imprese del commercio, dal 13,5% di quelle operanti nell'ambito delle attività dei servizi di alloggio e di ristorazione e dal 22,8% di quelle afferenti al comparto del noleggio, agenzie di viaggio, servizi di supporto alle imprese.

²⁵ Media dei valori percentuali espressi dai tre comparti in analisi. Commercio: 4,9%; alloggio e ristorazione: 2,8%; noleggio, agenzie di viaggio, servizi di supporto alle imprese 8,4%.

²⁶ Nel dettaglio dei settori: questa opzione è stata selezionata dal 33% delle imprese del commercio, dal 19,6% di quelle operanti nell'ambito delle attività dei servizi di alloggio e di ristorazione e dal 31% di quelle afferenti al comparto del noleggio, agenzie di viaggio, servizi di supporto alle imprese.

²⁷ Media dei valori percentuali espressi dai tre comparti in analisi. Commercio: 19,4%; alloggio e ristorazione: 8,6%; noleggio, agenzie di viaggio, servizi di supporto alle imprese 20%.

²⁸ Media dei valori percentuali espressi dai tre comparti in analisi. Commercio: 8,2%; alloggio e ristorazione: 4,6%; noleggio, agenzie di viaggio, servizi di supporto alle imprese 11%.

4.

Imprese e lavoratori del terziario alla prova del COVID-19 in Umbria: i risultati della recente indagine a cura dell'Osservatorio sul Mercato del lavoro nel Terziario e Turismo – Umbria

È nel contesto appena descritto che, attraverso il questionario dedicato alle imprese del terziario in Umbria, si è inteso analizzare l'impatto dell'emergenza sanitaria sulle variazioni della popolazione aziendale e sulle dinamiche occupazionali previste nei prossimi mesi: da un lato è stato possibile osservare come, nella maggior parte dei casi (77) l'organico aziendale sia rimasto invariato nel periodo febbraio-settembre 2020²⁹, dall'altro, un generale ottimismo per il futuro: secondo il 57% delle imprese, anche nei prossimi mesi non vi saranno cambiamenti significativi in quest'ambito. Mentre il 18% delle imprese intervistate ha dichiarato di aspettarsi una riduzione dell'organico attraverso licenziamenti, il 17% dei rispondenti ha ipotizzato una riduzione dell'orario di lavoro dei dipendenti. Il 6% del campione prevede che ci saranno anche nuove assunzioni.

Tabella 7. Variazioni dell'organico aziendale e comparti produttivi³⁰

Aziende/comparti in cui il numero dei dipendenti è aumentato tra marzo e agosto 2020 (numero rispondenti)	Aziende/comparti in cui il numero dei dipendenti è diminuito tra marzo e agosto 2020 (numero rispondenti)
• Alberghi e strutture simili (3) • Altre attività professionali, scientifiche e tecniche (1) • Aree di campeggio e aree attrezzate per camper e roulotte (1) • Bar e altri esercizi simili senza cucina (3) • Commercializzazione di materiali per la termoidraulica, edilizia, irrigazione (1) • Commercio al dettaglio di altri prodotti per uso domestico in esercizi specializzati (1)	• Alberghi e strutture simili (2) • Bar e altri esercizi simili senza cucina (1) • Commercio al dettaglio di altri prodotti per uso domestico in esercizi specializzati (1) • Commercio al dettaglio di prodotti alimentari, bevande e tabacco in esercizi specializzati (1) • Commercio al dettaglio in esercizi non specializzati (1) • Commercio all'ingrosso di prodotti alimentari, bevande e prodotti del tabacco (2)

²⁹ A fronte di 11 aziende che hanno dichiarato una diminuzione e 12 un incremento dell'organico aziendale nel periodo considerato.

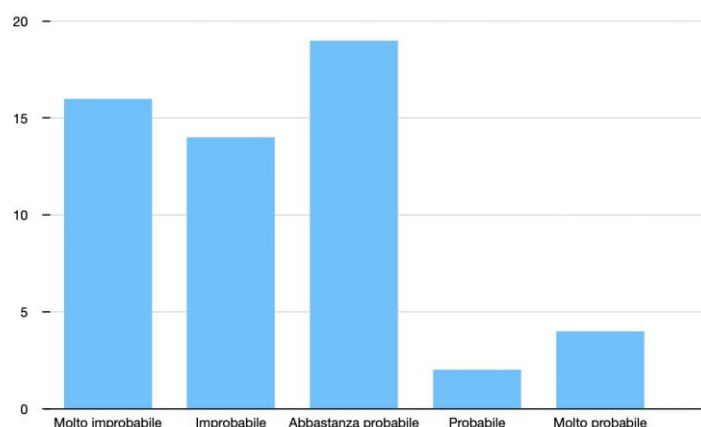
³⁰ I numeri tra parentesi indicano il numero di feedback per ciascun comparto.

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Commercio al dettaglio in esercizi non specializzati (1) • Ristoranti e attività di ristorazione mobile (1) | <ul style="list-style-type: none"> • Commercio ingrosso e dettaglio frutta e verdura (1) • Ristoranti e attività di ristorazione mobile (1) • Stampa etichette settore alimentare (1) |
|--|--|

Avendo declinato l'indagine anche a livello di localizzazione delle attività produttive³¹, è emerso che, nella maggioranza dei casi, le imprese che hanno registrato un incremento dei propri dipendenti tra marzo e agosto 2020, sono ubicate in prossimità di o in un centro storico. Di converso, tra quelle che hanno visto una diminuzione del proprio organico, la maggior parte è sita in periferia o in una zona industriale.

Inoltre, restando nell'ambito delle variazioni occupazionali, i lavoratori a cui è stato chiesto di esprimere la propria opinione circa la percezione delle probabilità di perdere il proprio lavoro nei prossimi mesi, la hanno valutata in maggioranza come “molto improbabile” e “improbabile”. Con riferimento alla localizzazione aziendale e alla previsione della riduzione dell'organico, vi sarebbe un pattern diverso da quello evidenziato dal questionario rivolto alle aziende: infatti, 4 dei 6 rispondenti che hanno valutato come probabile un'interruzione di carriera dovuta alla perdita dell'impiego lavorano attualmente in un centro storico³².

Grafico 1. Percezione delle probabilità di perdere il proprio lavoro

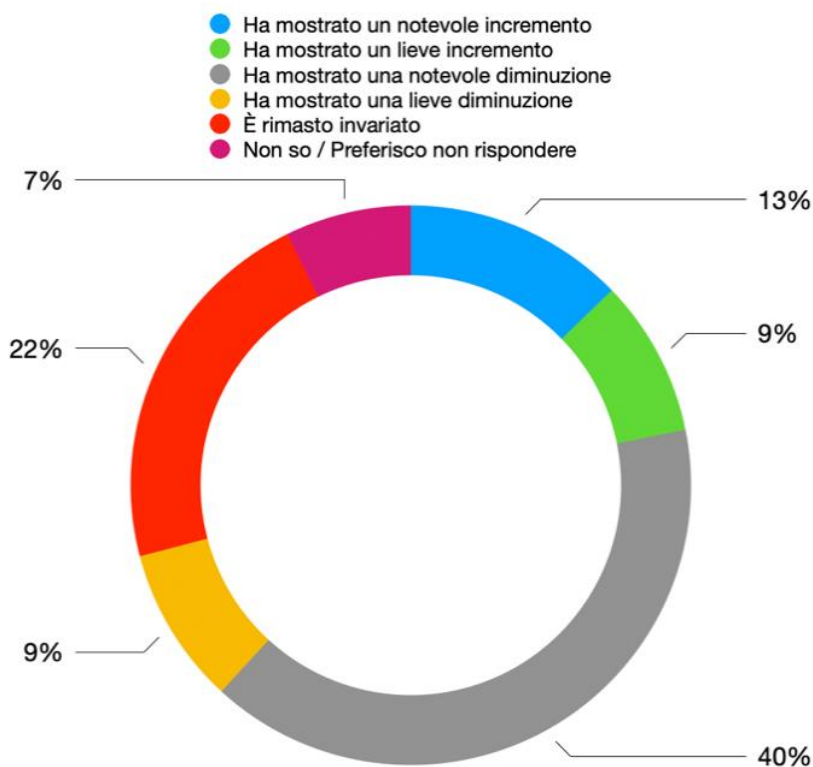


³¹ Dei 100 rispondenti, 72 hanno dichiarato che la propria attività produttiva è situata in provincia di Perugia, 28 in quella di Terni.

³² Questi i comparti produttivi e le tipologie contrattuali di riferimento dei rispondenti che, invece, ritengono probabile la possibilità di perdere il proprio lavoro: alberghi e strutture simili (3 rispondenti di cui due con un contratto a tempo indeterminato); commercio al dettaglio di altri prodotti in esercizi specializzati (1 rispondente con contratto a tempo indeterminato); commercio all'ingrosso di beni di consumo finale (1 rispondente con contratto a tempo indeterminato); ristoranti e attività di ristorazione mobile (1 rispondente con contratto “a chiamata”).

Invece, con riferimento alle **variazioni dell'orario di lavoro durante la pandemia**, il seguente grafico (Grafico 2) illustra la situazione così come restituita dalle **opinioni espresse dai lavoratori intervistati**.

Grafico 2. Variazioni orario di lavoro durante la pandemia



*Ha mostrato un **notevole incremento**:*

Alberghi e strutture simili (1)
Commercio nel settore chimico scientifico e farmaceutico (1)
Contabilità, controllo e revisione contabile, consulenza in materia fiscale e del lavoro (1)
Grande distribuzione: (1)
Servizi alle associazioni: (1)
Servizi di supporto alle imprese n.c.a: (2)

*Ha mostrato una **notevole diminuzione**:*

Alberghi e strutture simili (7)
Bar e altri esercizi simili senza cucina (2)
Commercio al dettaglio di altri prodotti in esercizi specializzati (2)
Commercio all'ingrosso di prodotti alimentari, bevande e prodotti del tabacco (3)
Fornitura di pasti preparati (catering) e altri servizi di ristorazione (1)
Ristoranti e attività di ristorazione mobile (5)
Trasporto di merci su strada e servizi di trasloco (1)
Servizi di formazione obbligatoria (1)

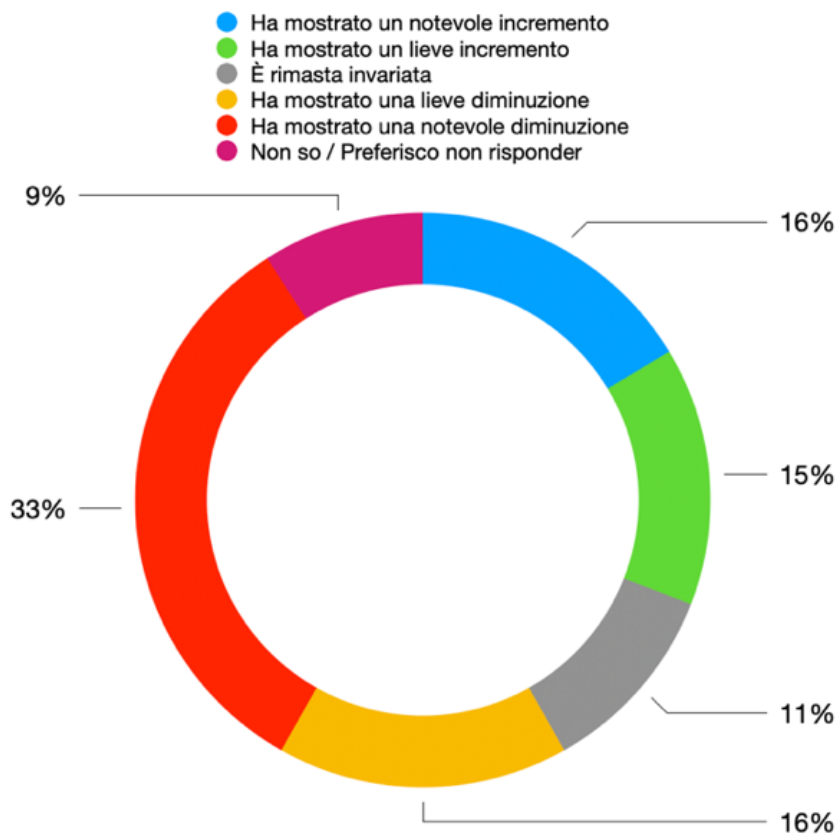
Rispetto al tema del **blocco delle attività produttive durante la “Fase 1” dell’emergenza da Covid-19** (anche laddove effettuato per scelta volontaria, cioè nel 10% dei casi in esame), **la maggioranza delle imprese coinvolte nell’indagine (67%) ha dichiarato di aver già ripreso le attività** a fronte di un numero esiguo di imprese (4) che, invece, non prevedevano alcuna ripresa entro la fine del 2020³³.

Se, per quanto riguarda **gli ammortizzatori sociali**, **il 62% delle imprese ne ha fatto richiesta³⁴ per far fronte alle criticità legate alla pandemia, va evidenziato che, anche in assenza del blocco dei licenziamenti e della possibilità di fruizione di periodi di CIG per i propri dipendenti, il 39% delle aziende non avrebbe comunque ridotto il proprio organico** (nonostante il decremento degli ordinativi e diminuzione del “ritmo” di lavoro o la sospensione delle attività).

A questo proposito, invece, il 43% delle aziende intervistate avrebbe invece già voluto procedere ad una riduzione del proprio organico a causa della contrazione delle attività produttive, mentre il 17% dei rispondenti ha dichiarato che non avrebbe comunque ridotto il proprio organico poiché non si sarebbe verificato alcuna diminuzione della mole di lavoro. Questi sono risultati coerenti anche con la percezione espressa dai lavoratori circa la variazione della propria mole di lavoro durante la pandemia come descritto dal grafico seguente.

³³ Le imprese che hanno dichiarato di non prevedere la possibilità di riapertura delle proprie attività operano nei seguenti comparti: alberghi e strutture simili (1), aree di campeggio/attrezzate (1), ristoranti e attività di ristorazione mobile (1), tour operator (1).

³⁴ Un tema di particolare interesse per operatori, professionisti, lavoratori e per gli argomenti affrontati in questo capitolo è quello della compatibilità tra la cassa integrazione e il fondo nuove competenze. Nelle [FAQ](#) relative ai principali quesiti pervenuti sulle modalità di accesso e di funzionamento del Fondo Nuove Competenze, l’Agenzia Nazionale Politiche Attive Lavoro si è espressa in modo inequivocabile, disponendo che i lavoratori percettori di un trattamento di integrazione salariale non potessero essere interessati contemporaneamente dal Fondo. Per un approfondimento su questo aspetto si veda G. IMPELLIZZIERI, E. MASSAGLI, [ANPAL pubblica le FAQ sul Fondo Nuove Competenze. Molte risposte \(e qualche nuova domanda\)](#), in Bollettino ADAPT 30 novembre 2020, n. 44.

Grafico 3. Variazione della mole di lavoro durante la pandemia*Ha mostrato un **notevole incremento***

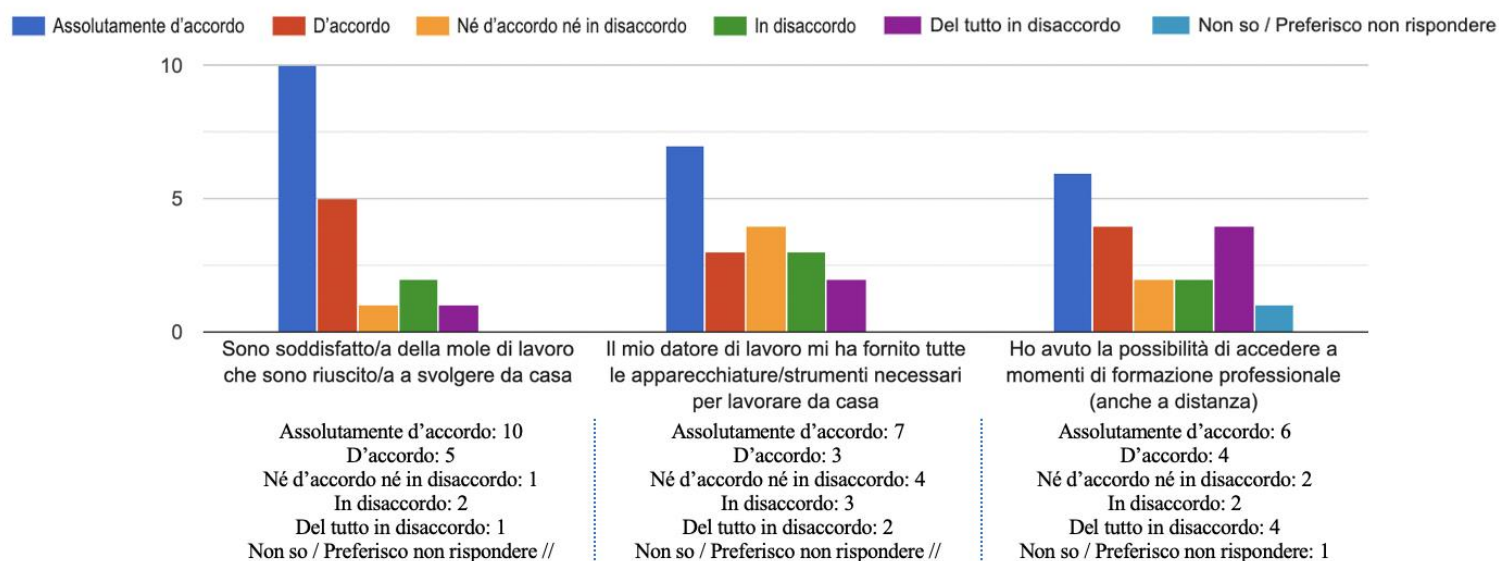
Alberghi e strutture simili (2)
 Commercio al dettaglio di prodotti alimentari, bevande e tabacco in esercizi specializzati (1)
 Commercio nel settore chimico scientifico e farmaceutico (1)
 Contabilità, controllo e revisione contabile, consulenza in materia fiscale e del lavoro (1)
 Grande distribuzione (1)
 Servizi alle associazioni (1)
 Servizi di supporto alle imprese n.c.a (2)

*Ha mostrato una **notevole diminuzione**:*

Alberghi e strutture simili (4)
 Bar e altri esercizi simili senza cucina (2)
 Commercio al dettaglio di altri prodotti in esercizi specializzati (2)
 Commercio all'ingrosso di prodotti alimentari, bevande e prodotti del tabacco (2)
 Fornitura di pasti preparati (catering) e altri servizi di ristorazione (1)
 Ristoranti e attività di ristorazione mobile (4)
 Servizi di formazione obbligatoria (1)
 Servizi fiscali (1)
 Trasporto di merci su strada e servizi di trasloco (1)

Grazie al questionario rivolto ai lavoratori del terziario in Umbria, è stato possibile ricavare delle informazioni relative anche alla **consistenza delle opportunità di lavoro da remoto durante la “fase 1” dell’epidemia: il 65% dei rispondenti ha dichiarato di aver lavorato -anche parzialmente- da casa**. I lavoratori intervistati hanno espresso le seguenti valutazioni circa le condizioni lavorative da casa.

Grafico 4. Opportunità di lavoro da remoto durante la “fase 1” dell’epidemia



Guardando poi ai risultati dell'indagine relativi alla sfera della **trasformazione tecnologica** in rapporto alla **gestione delle risorse umane**, è emerso che la maggioranza delle imprese ha valutato che gli **sviluppi tecnologici influiranno**³⁵:

- sulla **necessità di far leva su nuove figure professionali dotate di competenze digitali adeguate** (32);
- su un **maggiore investimento in formazione degli occupati** (48);
- sulla **possibilità dell'introduzione di elementi di maggiore flessibilità nell'organizzazione del lavoro** (ad esempio orari flessibili, *smart-working*) (48);
- sull'**introduzione di cambiamenti nei modi di coordinare e assegnare il lavoro ai propri dipendenti** (60).

Rispetto a queste evidenze, è opportuno segnalare che, tra i *drivers* che stanno profondamente trasformando il mondo del lavoro, il progresso tecnologico è probabilmente quello considerato come maggiormente significativo dalla letteratura scientifica in relazione ai fabbisogni di competenze professionali (almeno stando alla rilevanza numerica delle fonti disponibili sul tema). Infatti, secondo un corposo numero di Autori, il rapido sviluppo tecnologico e l'utilizzo massiccio delle *information and*

³⁵ I dati riportati in questo paragrafo fanno riferimento al numero di feedback positivi espressi dai rispondenti selezionando l'opzione “Sì”.

communication technologies (ICT) nel processo produttivo hanno radicalmente mutato le competenze e le skills richieste ai lavoratori³⁶.

Inoltre, rispetto al tema dei **processi di automatability (pattern di sostituzione di posti di lavoro ad opera di macchinari e robot)** solamente tre rispondenti hanno dichiarato che **gli sviluppi tecnologici in atto e la loro adozione in azienda influenzeranno le decisioni della propria impresa**³⁷, confermando quindi la centralità del capitale umano e relazionale per la creazione di valore nelle imprese del territorio.

Al di là del tema della sostituibilità del lavoro umano³⁸, rispetto gli argomenti oggetto delle indagini dell'Osservatorio, è rilevante guardare agli effetti della nuova complementarità che si viene a creare tra tecnologie e lavoro umano. L'effetto combinato delle due dinamiche sta, infatti, comportando quella che viene definita polarizzazione del mercato del lavoro, ovvero una dinamica di crescita delle posizioni lavorative ai due poli del continuum tra basse ed alte competenze cui corrisponde lo spiazzamento dei profili professionali a medie competenze³⁹. **Da un lato, quindi, la spinta alla creazione di nuove figure professionali sia in comparti emergenti sia in quelli tradizionali che si stanno evolvendo come appunto quelli del terziario, dall'altro la tecnologia come causa della obsolescenza delle competenze tecnico-professionali e del mutamento dei profili di competenze richieste dal mercato**⁴⁰ da cui deriva la necessità di intervenire con efficacia rispetto alla formazione, all'aggiornamento delle competenze e alle iniziative per la riqualificazione professionale.

E la centralità delle competenze si è confermata essere l'elemento di "certezza" anche in un contesto di incertezza come quello pandemico. Infatti, procedendo nell'analisi e spostando il **focus sulle dinamiche di incontro tra domanda e offerta di competenze, secondo la maggioranza delle imprese coinvolte nell'indagine (80%), sussisterebbe una generale difficoltà nel reperire le figure professionali da loro ricercate. Ciò a causa, in particolar modo, del ridotto numero di candidati disponibili (52%) e dell'inadeguatezza delle loro competenze (81%)**⁴¹. Perciò, stando a questi dati e a

³⁶ Cfr. D. ACEMOGLU, *Technical Change, Inequality, and the Labor Market*, in *Journal of Economic Literature*, 2002, vol. 40, n. 1, 7-72; D.H. AUTOR, F. LEVY, R.J. MURNANE, *The Skill Content of Recent Technological Change: An Empirical Exploration*, in *The Quarterly Journal of Economics*, 2003, vol. 118, n. 4, 1279-1333, e D.H. AUTOR, L.F. KATZ, A.B. KRUEGER, *Computing Inequality: Have Computers Changed the Labor Market?*, ivi, 1998, vol. 113, n. 4, 1169-1213.

³⁷ Si tratta di tre imprese operanti rispettivamente nel comparto del commercio all'ingrosso (beni di consumo finale), di quello al dettaglio (esercizi non specializzati) e in quello dei ristoranti e delle attività di ristorazione mobile.

³⁸ Per la cui ricognizione dei modelli teorici di riferimento si rimanda a F. SEGHEZZI, *Lavoro e competenze nel paradigma di Industria 4.0: inquadramento teorico e prime risultanze empiriche*, in *Professionalità Studi*, 2017, n. 1, 19-69.

³⁹ Sul punto si veda E. REYNERI, *Il mercato del lavoro, cambiamenti e tendenze*, in G. GOSETTI (a cura di), *Lavoro e lavori. Strumenti per comprendere il cambiamento*, Franco Angeli, 2011.

⁴⁰ D.H. AUTOR, D. DORN, *The Growth of Low-Skill Service Jobs and the Polarization of the US Labor Market*, in *The American Economic Review*, 2013, vol. 103, n. 5, 1553-1597.

⁴¹ Le percentuali qui espresse fanno riferimento al numero di rispondenti sul totale degli stessi che hanno selezionato una risposta con valore 3 o 4 rispetto alle affermazioni su cui è stato chiesto di esprimere il

quelli riportati nei paragrafi seguenti, è quindi possibile affermare che la competitività delle imprese dei servizi e l'occupabilità dei lavoratori del terziario in Umbria potrà essere supportata da strategie mirate ed efficaci di *governance* delle competenze professionali⁴² a livello settoriale e locale⁴³.

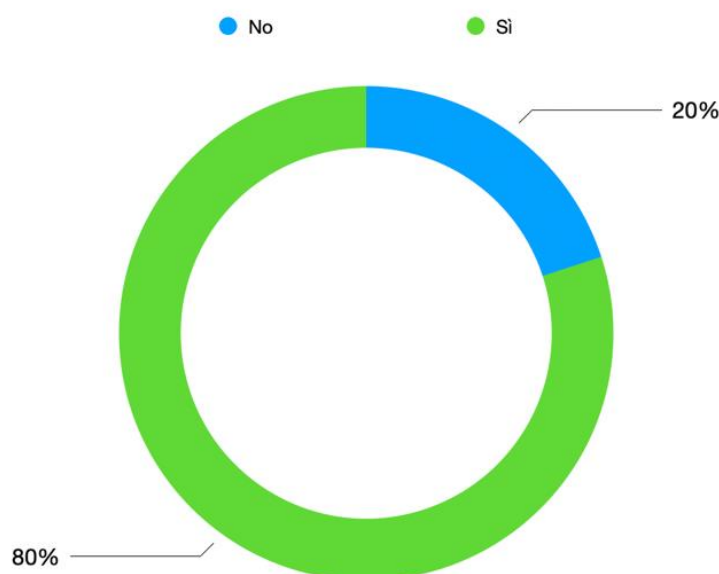
Infatti, pur potendosi constatare all'interno della letteratura scientifica di riferimento una certa conformità di pareri rispetto alla normalità della presenza di un certo grado di disallineamento tra la domanda e l'offerta di competenze, soprattutto nel breve periodo come riporta anche l'OCSE⁴⁴, è altrettanto ricorrente la visione secondo cui **i costi derivanti da situazioni persistenti e sistemiche di *mismatch* incidano negativamente sia a livello aziendale ed individuale – riduzione della produttività, freno all'innovazione, incremento del rischio di disoccupazione, retribuzioni più basse, minor soddisfazione professionale e minore occupabilità –, sia sulle performance dei mercati del lavoro nazionali e locali.** Perciò risulta particolarmente significativo il dato rilevato dall'Osservatorio sulla **valutazione delle imprese circa le competenze professionali possedute dai propri dipendenti: più della metà dei rispondenti (59) ha dichiarato di non esserne soddisfatta.**

proprio grado di accordo/disaccordo in una scala *Likert* a 4 variabili (1 “per niente d'accordo”, 4 “molto d'accordo”).

⁴² Con l'espressione “*skills governance*” si fa riferimento al processo di creazione delle strutture istituzionali, alla messa in opera dei processi operativi e dei canali di disseminazione che possano facilitare l'interazione tra gli stakeholders, supportando un circuito di feedback virtuoso tra gli attori del mercato del lavoro e quelli del mondo dell'istruzione e formazione (si veda CEDEFOP, *Governance of EU Skills Anticipation and Matching Systems*, 2017).

⁴³ Circa il peso della variabile territoriale (espressa come “scarsa attrattività del territorio”), l'indagine ha invece rilevato opinioni contrastanti: per 48 rispondenti questo fattore sarebbe rilevante nel contribuire alla difficoltà di reperimento dei profili professionali ricercati, mentre per 52 aziende esso non costituirebbe un problema. La difficoltà logistica nel raggiungere il posto di lavoro è stata valutata come poco o per nulla rilevante nel determinare la difficoltà di reperimento di profili professionali strategici da 77 rispondenti.

⁴⁴ Cfr. OECD, *Getting Skills Right. Skills for Jobs Indicators*, 2017; G. QUINTINI, *Over-Qualified or Under-Skilled. A Review of Existing Literature*, OECD Social, Employment and Migration Working Paper, 2011, n. 121)

Grafico 5. Difficoltà a trovare le figure professionali di cui le imprese hanno bisogno

Tra chi ha espresso insoddisfazione, il **17% ha dichiarato di avere intenzione di investire nella formazione dei propri dipendenti per poter fronteggiare il disallineamento delle skills in azienda** (e tra queste imprese la maggioranza vorrebbe avviare sia iniziative di *up-skilling*, sia di *re-skilling*). E, sebbene il 39 % dei rispondenti che si trovano a dover affrontare fenomeni di disallineamento delle competenze professionali all'interno della propria azienda abbia dichiarato che le condizioni per modificare le situazioni di skills-gap⁴⁵ non siano particolarmente favorevoli, dall'indagine è emersa chiaramente non solo la centralità del tema della formazione delle risorse umane, ma anche la necessità di una sua programmazione di medio-lungo periodo, coerente con i fabbisogni espressi dal territorio e dai settori in analisi.

Anche ai lavoratori del terziario che hanno partecipato all'indagine è stato chiesto di esprimere un'opinione circa la soddisfazione relativa alle competenze professionali da loro possedute. Il 53% dei rispondenti ha dichiarato di essere soddisfatto delle proprie

⁴⁵ Dettaglio numero rispondenti/comparti produttivi per cui non vi sarebbero le condizioni per cambiare la situazione: Alberghi e strutture simili (3); Attività di noleggio e leasing operativo (1); Bar e altri esercizi simili senza cucina (8); Commercio al dettaglio ambulante (2); Commercio al dettaglio di altri prodotti per uso domestico in esercizi specializzati (1); Commercio al dettaglio di altri prodotti in esercizi specializzati (5); Commercio al dettaglio di prodotti alimentari, bevande e tabacco in esercizi specializzati (1); Commercio al dettaglio gioielleria (1); Commercio al dettaglio in esercizi non specializzati (2); Commercio all'ingrosso di altri macchinari, attrezzature e forniture (2); Commercio all'ingrosso di prodotti alimentari, bevande e prodotti del tabacco (3); Commercio all'ingrosso e al dettaglio e riparazione di autoveicoli e motocicli (1); Edizione di libri, periodici ed altre attività editoriali (1); Fornitura di pasti preparati (catering) e altri servizi di ristorazione (1); Ristoranti e attività di ristorazione mobile (6); Stabilimento termale (1).

competenze, a fronte del 38% degli intervistati che ha espresso insoddisfazione circa questo aspetto. **Un’autovalutazione che, se letta congiuntamente alle opinioni relative al desiderio di un coinvolgimento in iniziative di formazione e a quelle inerenti alle competenze che i lavoratori vorrebbero aggiornare e/o acquisire, è indicativa di una attitudine positiva degli operatori del terziario in Umbria all’apprendimento continuo, nonostante le possibili difficoltà⁴⁶.**

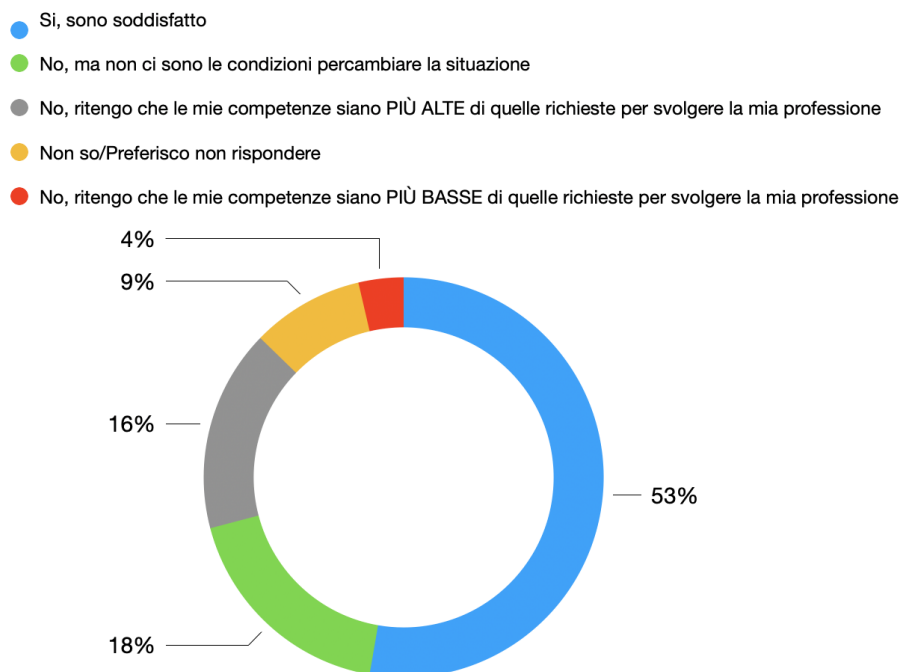
Nel dettaglio, tra i lavoratori che hanno dichiarato di essere non soddisfatti del proprio livello di competenze (in quanto più basse di quelle necessarie allo svolgimento della propria professione) e per cui al momento della somministrazione del questionario non ci sarebbero però state le condizioni per migliorare la situazione, **il 58% dei rispondenti ha dichiarato che vorrebbe essere coinvolto in iniziative di formazione mirate all’acquisizione di nuove competenze, mentre 42% degli intervistati, invece, sarebbe interessato a migliorare le competenze già possedute.** Il dato è particolarmente significativo per le prospettive di occupabilità dei lavoratori intervistati. Infatti, secondo studi che si occupano dei risvolti a livello individuale dei fenomeni di *mismatch* di competenze professionali, la ricomposizione e la mitigazione degli stessi comporterebbe principalmente il miglioramento delle prospettive di carriera individuali⁴⁷.

⁴⁶ Solamente 9 lavoratori hanno dichiarato che le proprie competenze non sono più completamente allineate a quelle richieste per svolgere al meglio l’attività lavorativa ma che tuttavia non ci sarebbero le condizioni per migliorare la situazione. Dettaglio numero rispondenti/comparto produttivo di appartenenza: alberghi e strutture simili (1); attività degli studi di architettura, ingegneria ed altri studi tecnici (1); commercio al dettaglio di altri prodotti in esercizi specializzati (2); commercio all’ingrosso di beni di consumo finale (1); impiegato centro servizi (1); ristoranti e attività di ristorazione mobile/ ristorazione comprendente bar, snack, pizza e ristorante (2); servizi di formazione obbligatoria (1).

⁴⁷ Sul punto si veda, K. POULIAKAS, *Multiple job-holding: Career pathway or dire straits?*, IZA World of Labor, 2017, n. 356.

La panoramica completa dei feedback espressi dai lavoratori è illustrata dal grafico seguente.

Grafico 6. Competenze professionali: l'autovalutazione dei lavoratori



Tra le competenze che i lavoratori vorrebbero acquisire e/o potenziare spiccano quelle di lingua informatiche (39 preferenze) e linguistiche (41 preferenze)⁴⁸.

Di seguito il dettaglio delle competenze che i lavoratori hanno dichiarato di essere interessati ad acquisire e/o potenziare a seconda del livello di interesse e secondo il comparto di appartenenza dei rispondenti.

⁴⁸ Le *soft skills*, sono invece state selezionate in 31 casi quali competenze “abbastanza” o “molto” importanti per cui ricevere un aggiornamento o formarsi ex-novo. Di seguito gli esempi di *soft skills* forniti ai rispondenti: lavorare in gruppo, problem solving, autonomia, flessibilità.

Tabella 8. Competenze da acquisire e/o potenziare: l'interesse espresso dai lavoratori

Comparto	Competenze/grado di interesse (numero feedback per categoria di competenza in valore assoluto)											
	di lingua straniera				informatiche				trasversali			
	per niente	poco	abbastanza	molto	per niente	poco	abbastanza	molto	per niente	poco	abbastanza	molto
Alberghi e strutture simili		2	6	1		2	6	1		3	4	2
Attività degli studi di architettura, ingegneria e altri studi tecnici			1				1			1		
Attività di consulenza gestionale				1	1					1		
Attività di supporto per le funzioni d'ufficio				1				1		1		
Bar e altri esercizi simili senza cucina	1		1		1	1		1	1	1	1	
Commercio al dettaglio di altri prodotti in esercizi specializzati				2	1			1	2			
Commercio al dettaglio di carburante per autotrazione in esercizi specializzati				1		1			1			
Commercio al dettaglio di prodotti alimentari, bevande e tabacco in esercizi specializzati			3				3				3	
Commercio all'ingrosso di beni di consumo finale		1	1			1	1			1	1	
Commercio all'ingrosso di prodotti alimentari, bevande e prodotti del tabacco	1		3	2		1	1	4	1	2	2	1
Commercio all'ingrosso specializzato di altri prodotti	1		1	1	1		1	1			1	2
Commercio di prodotti e strumenti da laboratorio			1				1				1	
Commercio nel settore chimico scientifico e farmaceutico			3				3				1	1
Contabilità, controllo e revisione contabile,		1					1	1				1

consulenza in materia fiscale e del lavoro												
Edizioni di software	1				1				1			
Fornitura di pasti preparati (catering) e altri servizi di ristorazione		1			1				1			
Grande distribuzione		1				1			1			
Ristoranti e attività di ristorazione mobile		2	5	1		1	5	1	2	2	3	
Servizi di formazione obbligatoria			1					1				1
Servizi di supporto alle imprese n.c.a		1	3	1		1	2	2	1			4
Trasporto di merci su strada e servizi di trasloco			1				1				1	

Invece, i rispondenti delle imprese che hanno partecipato al questionario, pensando alle **competenze ricercate al momento dell'assunzione, hanno dichiarato rispettivamente in 75 e 63 casi che prevedono sarà difficile reperire personale con competenze tecniche (specifiche per la mansione) e in possesso di competenze trasversali**. La **difficoltà di reperimento (60 casi)** riguarda anche le competenze linguistiche del personale potenziale.

Per quanto riguarda le **competenze informatiche, in ben 56 casi⁴⁹ i rispondenti hanno evidenziato la difficoltà di reperire personale con competenze informatiche adeguate al momento dell'assunzione**.

Di seguito la descrizione delle categorie di competenze secondo il grado di difficoltà⁵⁰ di reperimento per ciascun macro-comparto di riferimento (commercio – turismo – altre attività dei servizi). È rilevante sottolineare che **la difficoltà di reperimento di ciascuna delle tipologie di competenze analizzate nella ricerca condotta dall'Osservatorio, si attesta su valori piuttosto significativi, compresi tra il 48 e l'81%.**

⁴⁹ Le percentuali qui espresse fanno riferimento al numero di rispondenti sul totale degli stessi che hanno selezionato una risposta con “abbastanza” o “molto” alle affermazioni su cui è stato chiesto di esprimere il proprio grado di accordo/disaccordo in una scala a 5 variabili (“per niente d'accordo”, “poco d'accordo”, “abbastanza d'accordo”, “molto d'accordo”, “questa competenza non mi interessa”).

⁵⁰ Il grado di difficoltà di reperimento è identificato tramite il proxy della selezione delle opzioni “abbastanza” e “molto” espresso in valore percentuale sul totale dei feedback per comparto e categoria di competenze.

- commercio:
 - competenze tecniche: 64,2%
 - di lingua straniera: 50%
 - informatiche: 50%
 - trasversali: 52,3%
- turismo:
 - competenze tecniche: 81%
 - di lingua straniera: 67%
 - informatiche: 48%
 - trasversali: 67%
- altre attività dei servizi:
 - competenze tecniche: 81,2%
 - di lingua straniera: 63%
 - informatiche: 75%
 - trasversali: 88%

Coerentemente con quanto descritto nei paragrafi precedenti relativamente alla crescente incorporazione dell'elemento tecnologico nelle attività proprie dei settori in esame, è opportuno segnalare che **le *digital skills* possono essere considerate particolarmente importanti per tutti comparti del settore terziario, già coinvolti anche prima della pandemia in un processo di riorganizzazione dei propri canali di vendita e presenza sul mercato.** Di qui la necessità di **formare, intercettare e trattenere figure professionali idonee ad abilitare il passaggio da un sistema di commercio e offerta di servizi multi-canale (*multi-channel*) a quello "*omnichannel*"**⁵¹, verso la cui adozione un numero sempre più consistente di aziende è stato spinto proprio dal perdurare dell'emergenza sanitaria da Covid-19.

Rispetto al tema della difficoltà di reperimento di competenze e profili professionali e al tema della digitalizzazione⁵², è opportuno in questa sede integrare le evidenze emerse dai questionari in analisi con i dati resi disponibili per il primo trimestre del 2021 dal Sistema Informativo Excelsior⁵³. Infatti, oltre alle informazioni circa le intenzioni di assunzione delle imprese⁵⁴, l'indagine rileva poiché riguarda le caratteristiche qualitative dei profili

⁵¹ Cfr. F. VON BRIEL, *The future of omnichannel retail: A four-stage Delphi study*, in *Technological Forecasting & Social Change*, 2018, vol. 132; Y. WURMSER (a cura di), *The State of Omnichannel Retail. Retailers Playing Catch-Up with Consumers*, eMarketer, 2014.

⁵² Per un approfondimento sul tema dell'impatto del fattore tecnologico sulle dinamiche di incontro tra domanda e offerta di lavoro nel commercio e nel turismo si veda L. CASANO, M. ROIATTI, F. SEGHEZZI (2018), *Literature Review. Fabbisogni di competenze professionali. Dalla rilevazione alla ricomposizione del disallineamento*.

⁵³ Indagine continuativa realizzata da Unioncamere in accordo con l'Agenzia Nazionale per le Politiche Attive del Lavoro. L'indagine, che è inserita nel Programma Statistico Nazionale (UCC-00007) tra quelle che prevedono l'obbligo di risposta, dal 2017 è svolta con cadenza mensile.

⁵⁴ Intenzioni che potrebbero comunque non tradursi in flussi in ingresso effettivi.

professionali richiesti e anche lo stato delle dinamiche di incontro tra domanda e offerta di profili professionali anche in termini di disallineamento (*mismatch*). **All'interno del gruppo delle professioni ad elevata specializzazione, il segmento che cresce in termini assoluti nel primo trimestre 2021, sia in Umbria che in Italia, è quello degli specialisti in scienze informatiche, fisiche e chimiche. Pur trattandosi di un ambito ben circoscritto⁵⁵, la tendenza riveste una particolare importanza perché coinvolge i profili professionali che applicano e rendono disponibili conoscenze e competenze tecnico-scientifiche e in ambito ICT, particolarmente utili a fronteggiare i processi di ammodernamento e adattamento tecnologico richiesti al sistema produttivo e all'abilitazione dei processi di innovazione non solo a livello aziendale ma anche di ecosistema locale⁵⁶.**

Per quanto riguarda **i lavoratori previsti in entrata tra gennaio e marzo 2021 nel gruppo professionale⁵⁷ degli “impiegati, professioni commerciali e nei servizi”, l'elenco seguente riporta le figure professionali ordinate in base alle entrate previste in valore assoluto⁵⁸:**

- Personale di amministrazione, di segreteria e dei servizi generali: 260
- Cuochi, camerieri e altre professioni dei servizi turistici: 230
- Commessi e altro personale qualificato in negozi ed esercizi all'ingrosso: 190
- Commessi e altro personale qualificato nella grande distribuzione: 110
- Operatori dell'assistenza sociale, in istituzioni o domiciliari
- Operatori dell'assistenza sociale, in istituzioni o domiciliari: 110
- Addetti accoglienza, informazione e assistenza della clientela: 80
- Addetti alla gestione dei magazzini, della logistica e degli acquisti: 30

Una delle informazioni più interessanti dell'indagine Unioncamere riguarda la difficoltà di reperire figure tecniche-specialistiche o operaie qualificate. Si tratta di quei nuovi ingressi potenziali che faticano a concretizzarsi per mancanza di candidati o per una preparazione inadeguata. **In riferimento alle entrate previste a gennaio 2021, la quota di figure di difficile reperimento sul mercato, pari a un terzo del totale in Italia, in Umbria sale al 38,6% (di cui per mancanza di candidati: 19,4% e per preparazione inadeguata: 16,7%)⁵⁹.**

⁵⁵ Che pesa per il 2,6% in Italia e per l'1,5% in Umbria.

⁵⁶ Per un approfondimento sul legame tra competenze digitali e innovazione si veda EUROPEAN COMMISSION (2020), *European Innovation Scoreboard*.

⁵⁷ La ripartizione delle entrate previste per “gruppo professionale” fa riferimento ad opportune aggregazioni dei codici della classificazione ISTAT CP2011.

⁵⁸ Per Operatori della cura estetica, Professioni specifiche nei servizi di sicurezza, vigilanza e custodia e Professioni specifiche degli altri servizi alle persone i valori sono statisticamente non significativi.

⁵⁹ Il totale delle difficoltà di reperimento comprende anche la modalità residuale “altri motivi”.

Rispetto ai settori di interesse per il presente report, le principali difficoltà di reperimento registrate dall'indagine Unoioncamere sono: *Addetti accoglienza, informazione e assistenza della clientela* (37% di cui per il 19,8% a causa di una preparazione inadeguata), *Commessi e altro personale qualificato in negozi ed esercizi all'ingrosso* (33%⁶⁰), *Addetti alla gestione dei magazzini, della logistica e degli acquisti* (32,4% di cui per il 26,5% a causa di una preparazione inadeguata), *Cuochi, camerieri e altre professioni dei servizi turistici* (26,6%⁶¹).

Grazie al questionario elaborato dall'Osservatorio Mercato del Lavoro del Terziario e del Turismo – Umbria è stato possibile individuare i **profili professionali considerati strategici, ricorrenti a livello di ciascun settore produttivo** (Tabella 9). Anche nel caso di questa rilevazione si è riscontrata una **forte domanda di specializzazione e competenze tecniche** ascrivibili alla professione e al comparto di riferimento.

Con riferimento ai temi oggetto della presente analisi e in continuità con l'attenzione dedicata dall'Osservatorio Mercato del Lavoro del Terziario e del Turismo – Umbria all'impatto della digitalizzazione sulle dinamiche di incontro tra domanda e offerta di competenze professionali⁶² si è ritenuto opportuno evidenziare i comparti per cui i rispondenti hanno indicato come “strategici” profili professionali operanti nell'ambito del digitale e descritto le competenze informatiche e digitali come quelle “chiave” per la competitività delle proprie imprese.

⁶⁰ In questo caso la percentuale di difficoltà di reperimento per una preparazione inadeguata sale al 25,3%.

⁶¹ La percentuale di difficoltà di reperimento per una preparazione inadeguata si attesta al 17,6%.

⁶² Per un approfondimento su tutti i *macro-trend* che si ritiene abbiano un impatto su queste dinamiche nei settori di riferimento si veda L. CASANO, M. ROIATTI, F. SEGHEZZI (2018), *Literature Review. Fabbisogni di competenze professionali. Dalla rilevazione alla ricomposizione del disallineamento*.

Tabella 9. Profili professionali strategici e competenze tecniche chiave⁶³

Comparto/numero rispondenti	Figure professionali strategiche per garantire la competitività	Competenze tecniche chiave (specifiche per la professione)
Alberghi e strutture simili = 9	1. Marketing manager – receptionist 2. Cuoco/a e cameriera/ anche ai piani. 3. Chef di cucina maître di sala 4. Chef, maître 5. Direttore marketing, chef 6. Cuoco, cameriere 7. Barman barista 8. Commerciale, social media - chef -cameriere	1. Gestione dei social, web marketing 2. // 3. Capacità di organizzazione cucina - garantire qualità del servizio 4. Gestione della cucina - maître gestione della sala 5. Attirare clienti, cucinare tipico 6. Cuoco = sappia gestire la sua mansione, cameriere = autonomo nel suo lavoro 7. Merceologica e rapporti con i clienti 8. //
Alloggi per vacanze e altre strutture per brevi soggiorni = 2	1. Addetto vendite marketing - cuoco	1. Addetto marketing - conoscenze del mercato globale; cuoco-innovazione e conoscenza delle tradizioni culinarie della regione
Altre attività professionali, scientifiche e tecniche = 1	1. Insegnanti con vasta conoscenza tecnologica	1. //
Artigianato = 1	1. Incisore e incastonatore	1. Capacità di disegno a mano libera e tecnica di incisione
Assicurazioni, riassicurazioni e fondi pensione (escluse le assicurazioni sociali obbligatorie) = 1	1. Esperto di finanza; esperto di piattaforme digitali	1. //
Attività delle agenzie di viaggio e tour operator = 3	1. Operatore back office	1. Gestione pratiche clienti
Attività di noleggio e leasing operativo (2)	1. Addetto marketing - responsabile commerciale	1. Addetto marketing=gestione sociale media -addetto vendite=tecniche di vendita
Attività di servizi finanziari (escluse le assicurazioni e i fondi pensione) = 1	1. Informatico – tecnico del marketing	1. Autonomia – gestione social media
Attività immobiliari = 2	1. Agente immobiliare, esperto informatico	1. //

⁶³ La tabella fornisce una visione sinottica dell'abbinamento figure professionali strategiche/competenze. È stata operata una suddivisione per comparti. Sebbene siano già stati adottati criteri di ri-formulazione degli input forniti dai rispondenti, nella seguente tabella non sono state riportate le risposte considerate non valide. Ad ogni coppia di profili professionali/figura professionale corrispondono le competenze indicate dal medesimo rispondente. Il simbolo // viene utilizzato qualora il rispondente non abbia fornito la descrizione di una figura professionale (delle almeno 2 richieste) e/o manchi l'abbinamento con le competenze.

	2. Interprete multilingue (inglese e tedesco)	2. Interprete multilingue: perfetta conoscenza anche scritta, capacità di interagire con clienti di alto livello.
Azienda vitivinicola = 1	1. Cuoco e sommelier	1. Innovazione, professionalità e capacità di relazioni
Bar e altri esercizi simili senza cucina = 12	1. Barista cameriere 2. Barman, manager 3. Barista 4. Barista 5. Barista 6. Bar tender, capo sala 7. Baristi banconisti 8. Banconista, vetrinista 9. Barman 10. Barista, cuoca, Tecnico del marketing 11. Macellai e Gastronomi	1. // 2. Barman=preparazione drink, Manager=gestione aziendale 3. Abilità nella preparazione di caffè e prodotti di caffetteria, capacità di svolgere il servizio al banco e al tavolo e di gestire la cassa. 4. Voglia di lavorare e imparare 5. Onestà, competenze tabaccheria, buon carattere 6. Bar tender = mixology empatia con i clienti; capo sala = problem solving, gestione spazi 7. Baristi e banconisti disponibili tutti i giorni (sabato domenica natale Capodanno etc.) 8. Precisione, pulizia 9. // 10. Tecnico del marketing=gestione social media 11. Saper gestire la clientela
Commercializzazione di materiali per la termoidraulica, edilizia, irrigazione = 1	1. Marketing e informatico	1. Gestione sito internet e creazione listini
Commercio al dettaglio ambulante = 2	1. //	1. Coltivazione Fiori, composizioni floreali.
Commercio al dettaglio di abbigliamento calzature = 1	1. Venditore e venditrice con competenze	1. Gestione social media
Commercio al dettaglio di altri prodotti per uso domestico in esercizi specializzati = 3	1. Visual merchandising, visual marketing 2. Direttore, addetto vendite	1. Il visual merchandising ha contribuito ad aumentare le vendite in maniera sorprendente il visual marketing che aiuta a capire quali strumenti e tecniche utilizzate per migliorare l'attrattività del negozio. 2. Direttore=formazione e gestione personale, addetto vendita=sviluppo competenze tecniche
Commercio al dettaglio di altri prodotti in esercizi specializzati = 8	1. Tecnico del marketing 2. Commesso/a, social media manager 3. Esperto marketing , esperto finanziario	1. Esperto social, esperto visual merchandising 2. // 3. Esperto marketing- gestione media ; esperto finanziario- controllo gestione 4. //

	4. Esperti e-commerce, market place e social media 5. Marketing manager, collaboratore 6. Comunicazione e marketing , magazziniere 7. Curatore del marketing , curatore allestimenti ed immagine 8. Esperto web marketing	5. Conoscenza del mercato estero, voglia di lavorare 6. Conoscenza dei social e formazione continuativa, conoscenze gestionali 7. Curatore del marketing = gestione social , curatore allestimenti = vetrinista 8. Gestione social media
Commercio al dettaglio di prodotti alimentari, bevande e tabacco in esercizi specializzati = 6	1. Venditori 2. Macellaio, gastronomo 3. Banconista 4. Cassiera, Banconiere, Tecnico computer 5. Addetti alla vendita macelleria e gastronomia 6. Addetto al banco	1. // 2. Macellaio=lavorazione e preparazione vendita al banco, gastronomo=lavorazione preparazione e vendita al banco 3. Empatia con il cliente, disciplina 4. // 5. Macellaio= Entusiasmo e Passione / gastronomo = Entusiasmo e Passione 6. Conoscere i tagli della carne
commercio al dettaglio gioielleria = 1	1. Addetto al commercio	1. Capacità informatiche
Commercio al dettaglio in esercizi non specializzati = 6	1. Tecnico marketing 2. Mediat(r)ici 3. Commessa esperta in internet, tecnico marketing 4. Macellaio	1. Social media 2. Gestione social media 3. // 4. //
Commercio al dettaglio online = 1	1. Magazziniere, esperto informatico	1. Magazziniere = gestione ordine
commercio al dettaglio ottica = 1	1. E-commerce , integration manager	1. Capacità di organizzare e-commerce , capacità di integrarsi con altri negozi
Commercio all'ingrosso di altri macchinari, attrezzature e forniture = 4	1. Rappresentante/venditore esterno 2. Tecnico meccanico, Tecnico elettronico 3. Commerciale, addetto vendite 4. Marketing , tecnico	1. Conoscenze settore utensileria 2. Tecnico per riparazioni manuali, carrelli termici, Tecnico per riparazioni manuali, carrelli elettronici 3. // 4. Marketing gestione social, tecnico alle attrezzature
Commercio all'ingrosso di beni di consumo finale = 1	1. Venditore, addetto acquisti	1. //
Commercio all'ingrosso di materie prime agricole e di animali vivi =1	2. Web marketing management	2. Web marketing management = strategie di business online

Commercio all'ingrosso di prodotti alimentari, bevande e prodotti del tabacco = 3	1. // 2. Tecnico marketing e commesso 3. //	1. Informatiche e commerciali 2. Gestione pagina web e social media e un aiuto in negozio 3. Informatiche e commerciali
Commercio all'ingrosso e al dettaglio e riparazione di autoveicoli e motocicli = 2	1. Esperto informatico con capacità di marketing 2. Vendite e tecnico	1. Conoscenze approfondite di sistemi informatici e dimestichezza con il commercio digitale 2. //
Edizione di libri, periodici ed altre attività editoriali = 1	1. Venditore - web marketing	1. Relazionali - informatiche
Fornitura di pasti preparati (catering) e altri servizi di ristorazione = 1	1. Pizzaiolo, cuoco	1. Organizzazione proprio settore
Produzione di software, consulenza informatica e attività connesse = 1	1. Project Manager, Sviluppatori software senior	1. Project manager = gestione dei progetti, Sviluppatore software senior = competenze tecniche e soft skill
Ristoranti e attività di ristorazione mobile = 13	1. Sommelier e esperto in tecnologie digitali 2. Addetto front office, addetto pubblicità 3. Cuoco 4. Pizzaiolo e chef 5. Servizio al tavolo 6. Cuoco, cameriere di sala 7. Cuoco 8. Cameriere-cuoco 9. Aiuto cuoco cameriere di sala 10. Cuoco, direttore di sala 11. Chef e social media manager	1. Sommelier somministrazione vini, tecnologie digitali per implementare le vendite online con opportune strategie di marketing 2. Addetto front office: lingua inglese, capacità di pianificare il proprio lavoro; addetto pubblicità: individuare i giusti canali e metodi di pubblicizzazione del servizio e curare i social aziendali in modo pertinente 3. Disponibilità a lavorare nei festivi 4. // 5. // 6. Cuoco: organizzazione e esperienza; cameriere: organizzazione e lingue straniere 7. Conoscenza cucina tipica 8. Cuoco: gestione menù, gestione cucina in sicurezza, cameriere: flessibilità lavorativa 9. // 10. // 11. Attitudine al lavoro, buona volontà
sanitario = 1	1. Informatico	1. Gestire vendite on line
<i>servizi contabili</i> = 1	1. Addetto alla contabilità fiscale	1. //
Servizi di supporto sul punto vendita, progettazione e produzione di materiali per il punto vendita = 1	1. Grafici e specialisti del web	1. Competenze di grafica, gestione social media

<i>Servizi e consulenza ICT = 1</i>	1. Project Manager e Data Scientist	1. Architetture Cloud e Intelligenza Artificiale
<i>Stabilimento termale = 1</i>	1. camerieri, massaggiatori, addetti pulizia, cucina, reception	1. barman realmente formati e non usciti da inutili carrozzoni scolastici.
<i>stampa etichette settore alimentare = 1</i>	1. stampatori, commerciale	1. stampatore competente - commerciale dinamico nella ricerca clienti

I dati appena descritti non possono essere considerati una rappresentazione esaustiva -né hanno la pretesa di esserlo- di tutto il panorama produttivo del terziario umbro. Tuttavia, **le percezioni e i fabbisogni espressi sia dalle aziende, sia dai lavoratori che hanno voluto dedicare del tempo alla compilazione dei questionari potranno certamente essere utilizzati per progettare con efficacia sempre maggiore, iniziative strategiche per uno sviluppo territoriale diffuso in Umbria**, attraverso la condivisione delle informazioni raccolte con gli attori del mercato del lavoro locale (associazioni di categoria e rappresentanza, istituzioni e soggetti del mondo dell'istruzione e formazione).

Infine, **le evidenze descritte e sintetizzate nel presente capitolo**, se analizzate congiuntamente alle opinioni dei rispondenti circa l'impatto dell'introduzione in azienda di nuovi strumenti tecnologici e alle precedenti analisi condotte dall'Osservatorio stesso, **potrebbero fungere da spunti di riflessioni circa l'urgenza di un efficace inserimento dell'ecosistema produttivo locale nelle traiettorie dell'innovazione, facendo di una approfondita consapevolezza dei mutamenti in atto -digitali, demografici e ambientali- e delle competenze professionali gli asset principali per la crescita e la competitività delle aziende del terziario stesse.**

Approfondimento #1: il settore del turismo

I riflessi dell'emergenza sanitaria sul settore turistico sono stati immediati e particolarmente intensi: nei primi otto mesi del 2020 arrivi e presenze si sono dimezzati rispetto allo stesso periodo del 2019. Secondo Banca d'Italia *“dai primi giorni di marzo le strutture hanno iniziato a svuotarsi rapidamente e le prenotazioni per i mesi successivi sono state cancellate; tra marzo e giugno, periodo che ordinariamente garantisce un terzo del turismo regionale, il numero di visitatori si è sostanzialmente azzerato”*¹.

Con riferimento alla situazione occupazionale, in termini generali, **nell'ultimo trimestre di riferimento (T3-2020) gli occupati del commercio e delle strutture ricettive e ristoranti² hanno costituito il 19,7 % di quelli totali in regione³, mentre nello stesso periodo dell'anno precedente questi comparti pesavano per il 21,2% dell'occupazione regionale⁴.** È significativa la flessione del numero di occupati sia nei comparti del commercio, strutture ricettive e ristoranti (-7mila unità), sia nelle altre attività dei servizi (-15mila unità) tra i primi tre mesi del 2020 e il terzo trimestre dello stesso anno. La contrazione più significativa è stata registrata tra gli indipendenti: -5mila occupati nei comparti del commercio, strutture ricettive e ristoranti e -9mila unità nelle altre attività dei servizi. Se nel settore dei servizi (-22 mila occupati tra il primo e il terzo trimestre del 2020) è stata la componente maschile a far registrare la flessione più significativa (-17mila unità, di cui -11 mila tra gli indipendenti), nei comparti del commercio, strutture ricettive e ristoranti, invece, è l'occupazione femminile ad aver risentito maggiormente della congiuntura negativa (-5mila unità sui 7mila occupati persi nei comparti).

Considerando poi il tasso di occupazione, a livello regionale, il terzo trimestre del 2020 ha fatto registrare una flessione di un punto percentuale rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente, scendendo al 63,9%⁵. Questo valore, seppure leggermente più alto, risulta in linea con quello espresso dalla ripartizione geografica di riferimento (Centro:

¹ Fonte: Banca d'Italia, *Economie Regionali - L'economia dell'Umbria. Aggiornamento congiunturale*, Perugia, 2020.

² La dicitura corrisponde al macro-comparto Istat “commercio, alberghi e ristoranti”.

³ Fonte: elaborazione ADAPT su dati Istat.

⁴ Relativamente al peso degli occupati dei comparti del commercio sul totale dell'occupazione, alberghi e ristoranti, di seguito i valori espressi rispettivamente dal Centro e dall'Italia nel terzo trimestre del 2020 e del 2019: Centro (19,8% - 20,9%), Italia (20,2%-21%).

⁵ Il dato relativo al terzo trimestre è superiore sia a quello del primo (63%), sia del secondo trimestre del 2020 (62,6%).

62,1%) ed è sensibilmente maggiore a quello complessivo dell'Italia che si attesta al 58%. La flessione ha riguardato in maniera più marcata la componente maschile (-3,2%), rispetto a quella femminile che, viceversa, ha visto un incremento del tasso di occupazione dell'1,2%. Tuttavia, è comunque rilevante segnalare che i dati regionali più recenti confermano un delta di 12 punti percentuali tra il tasso di occupazione maschile (70%) e quello femminile (58%).

Grazie alla indagine continuativa di Unioncamere⁶ è stato possibile confrontare anche il dato relativo ai **lavoratori previsti in entrata dalle imprese in Umbria**⁷, con particolare riferimento al trimestre luglio – settembre (2019-2020) e a quello corrente (gennaio – marzo 2021)⁸. **Complessivamente, il settore dei servizi, nonostante una flessione nei valori assoluti, ha fatto registrare un incremento del peso percentuale dei lavoratori previsti in entrata tra luglio e settembre nel settore sul totale regionale nel 2020 (71,61%) rispetto al medesimo periodo dell'anno precedente (65,75%)⁹.** Invece, considerando il trimestre gennaio – marzo 2021, i lavoratori previsti in entrata dalle imprese dei servizi sono 5.650, cioè ben il 56,44% del totale (10.010)¹⁰. Con riferimento ai **servizi di alloggio e ristorazione e ai servizi turistici, i lavoratori previsti in entrata nel terzo trimestre del 2019 sono stati 2.250 (circa il 27% delle previsioni di assunzione nel settore dei servizi), 1.060 (circa il 21% delle previsioni di assunzione nel settore dei servizi) nello stesso periodo del 2020 e ,nonostante le difficoltà connesse alla pandemia, il Sistema Informativo Excelsior rileva lo stesso numero di lavoratori previsti in entrata anche per il primo trimestre del 2021, valore che però costituisce circa il 19% del totale delle assunzioni previste nei servizi.**

In Umbria, il dato del peso percentuale delle entrate previste tra gennaio e marzo 2021 nel settore “Servizi di alloggio e ristorazione; servizi turistici” (10,6%) risulta essere leggermente superiore rispetto alla medesima proporzione (lavoratori

⁶ Progetto Excelsior, sistema informativo per l'occupazione e la formazione.

⁷ Si intendono sia le assunzioni di lavoratori dipendenti sia l'attivazione di collaborazioni di diverso tipo non necessariamente alle dipendenze e per periodi anche ridotti (purché superiori a venti giorni).

⁸ I due periodi sono stati rispettivamente presi in considerazione per attenzionare la stagionalità che caratterizza il settore turistico e per dar conto delle più recenti prospettive occupazionali in regione. Rispetto al dato regionale generale, come era logico aspettarsi, il numero di assunzioni programmate in Umbria sia per gennaio sia per il primo trimestre 2021 è nettamente inferiore rispetto a quanto era stato preventivato l'anno precedente, prima dell'emergenza sanitaria, per gli stessi periodi. Una tendenza al ribasso sostanzialmente allineata a quella nazionale. In Umbria, infatti, le imprese prevedevano di attivare a gennaio 2020 5.460 rapporti di lavoro, per arrivare a toccare quota 13.420 entro marzo. Mentre la stessa rilevazione per l'anno 2021 indica in 3.970 le nuove entrate per gennaio e in 10.010 quelle totali del primo trimestre.

⁹ Elaborazione ADAPT su dati Unioncamere - ANPAL, Sistema Informativo Excelsior 2019 e 2020. Dettaglio valori assoluti lavoratori previsti in entrata dalle imprese in Umbria (luglio – settembre 2019) settore “Servizi”: 8.390 (Totale: 12.769); Dettaglio valori assoluti lavoratori previsti in entrata dalle imprese in Umbria (luglio – settembre 2020) settore “Servizi”: 5.070 (Totale: 7.080).

¹⁰ Elaborazione ADAPT su dati Unioncamere - ANPAL, Sistema Informativo Excelsior 2019, 2020 e 2021.

previsti in entrata dalle imprese del comparto turistico rispetto a quelli totali) a livello nazionale che si attesta attorno al 10,23%¹¹.

Guardando alle dinamiche della **demografia d'impresa** in Umbria, la seguente (Tabella 1a) fornisce una panoramica delle variazioni tra il primo e il quarto trimestre del 2020 e gli stessi periodi del 2019 che hanno interessato i comparti del turismo di riferimento per l'Osservatorio, relativamente alle imprese attive a quelle iscritte e alle cessazioni.

Tabella 1a. Imprese attive, iscritte, cessate afferenti al settore turistico (T1-2019/T4-2019/T1-2020/T42020)¹²

	T1 - 2019			T4 - 2019			T1 - 2020			T4 - 2020		
Comparti	Attive	Iscritte	Cessate	Attive	Iscritte	Cessate	Attive	Iscritte	Cessate	Attive	Iscritte	Cessate
Totale	79407	1563	2197	79.841	1.096	954	79191	1309	1985	79.906	1.020	925
Servizi di alloggio e ristorazione (totale)	5546	66	144	5.599	36	71	5570	34	130	5.630	34	79
Alloggio	862	12	24	870	5	5	851	6	23	865	4	15
Attività dei servizi di ristorazione	4684	54	120	4.729	31	66	4719	28	107	4.765	30	64
Attività dei servizi delle agenzie di viaggio, dei tour operator e attività simili	262	3	4	256	2	2	253	4	9	258	3	6

In termini di composizione demografica, a livello regionale **le imprese attive afferenti ai comparti del turismo (incluse le attività dei servizi delle agenzie di viaggio e dei tour operator) hanno costituito circa il 7,4% delle aziende attive complessivamente in Umbria sia nel 2019 sia nel 2020** (rispettivamente 5.855 unità su 79.841 nel 2019 e 5.888 su 79.906 unità nel 2020)¹³.

¹¹ Elaborazione ADAPT su dati Unioncamere - ANPAL, Sistema Informativo Excelsior 2021.

¹² Fonte: Movimprese.

¹³ Elaborazioni ADAPT su dati Movimprese.

Risulta particolarmente elevato il numero di cessazioni d'impresa nel primo trimestre del 2020 se comparate a quelle del quarto trimestre: nel 2020, complessivamente quelle avvenute nei comparti del turismo in esame state l'8 % di tutte quelle registrate in Umbria (340 su 4.237).

Tabella 2a. Imprese attive, iscritte, cessate afferenti al settore turistico (T1-2020/T4-2020), Perugia e Terni

	Perugia						Terni					
	T1 - 2020			T4 - 2020			T1 - 2020			T4 - 2020		
Comparti	Attive	Iscritte	Cessate	Attive	Iscritte	Cessate	Attive	Iscritte	Cessate	Attive	Iscritte	Cessate
Totale	60709	1036	1541	61.148	728	680	18482	273	444	18.758	292	245
Servizi di alloggio e ristorazione (totale)	4262	31	98	4.292	26	63	1308	3	32	1.338	8	16
Alloggio	688	5	17	700	3	11	163	1	6	165	1	4
Attività dei servizi di ristorazione	3574	26	81	3.592	23	52	1145	2	26	1.173	7	12
Attività dei servizi delle agenzie di viaggio, dei tour operator e attività simili	195	4	7	201	3	6	50	0	2	57	0	0

Con riferimento al comparto dei servizi di ristorazione, grazie all'ultima analisi condotta dal Ministero dello Sviluppo Economico è possibile restituire una fotografia dettagliata della distribuzione provinciale di questa attività e della loro consistenza¹⁴. Rispetto ai dati del 2019, riferiti all'intera annualità, è il comparto dei bar e altri servizi senza cucina ad aver fatto registrare una flessione di 7 unità in Umbria. Mentre si registrano 3 attività in più nella fornitura di pasti preparati ed altri servizi di ristorazione e 2 nella ristorazione ambulante e gelaterie ambulanti. È possibile registrare un saldo positivo -12 nuove attività- nella ristorazione con somministrazione.

¹⁴ Data di Rilevazione 30/06/2020. I dati non sono comparabili per modalità e fonti di raccolta degli stessi con quelli del sistema Movimprese

Tabella 3a. Consistenze “Altri Servizi”: distribuzione provinciale delle attività per specializzazione, Umbria, Ristorazione, 2020¹⁵

Specializzazione	Sottospecializzazione	PG	TR	Tot
Bar e altri servizi simili senza cucina	Bar e altri servizi simili senza cucina	1.836	581	2417
Totale Bar e altri servizi simili senza cucina	-	1.836	581	2417
Fornitura di pasti preparati (catering) e altri servizi di ristorazione	Fornitura di pasti preparati (catering per eventi)	32	11	43
Fornitura di pasti preparati (catering) e altri servizi di ristorazione	Mense e catering continuativo su base contrattuale	81	60	141
Fornitura di pasti preparati (catering) e altri servizi di ristorazione	Non specificato	3		3
Totale Fornitura di pasti preparati (catering) e altri servizi di ristorazione	-	116	71	187
Non specificato	Non specificato	2		2
Totale Non specificato	-	2		2
Ristoranti e attività di ristorazione mobile	Gelaterie e pasticcerie	154	59	213
Ristoranti e attività di ristorazione mobile	Non specificato	36	4	40
Ristoranti e attività di ristorazione mobile	Ristorazione ambulante e gelaterie ambulanti	23	3	26
Ristoranti e attività di ristorazione mobile	Ristorazione con somministrazione	1.895	598	2493
Ristoranti e attività di ristorazione mobile	Ristorazione senza somministrazione con preparazione di cibi da asporto	347	141	488
Totale Ristoranti e attività di ristorazione mobile	-	2.455	805	3260
Ristorazione	Totale	4.409	1457	5866

Spostando l'analisi sul tema dei **flussi turistici**, secondo i dati della Regione, in agosto le presenze di connazionali in Umbria hanno superato del 33,5% quelle registrate nello stesso mese del 2019 (precedente massimo della serie storica); tale incremento, concentratosi nelle strutture extra-alberghiere, ha pienamente compensato la caduta del turismo straniero (-61,5 per cento).

Tabella 4a. Stagionalità del movimento turistico, Umbria, (variazioni % 2019-2020)¹⁶

VARIAZIONI % 2020/2019	ESERCIZI ALBERGHIERI						ESERCIZI EXTRALBERGHIERI						TOTALE GENERALE					
	Italiani		Stranieri		Totale		Italiani		Stranieri		Totale		Italiani		Stranieri		Totale	
	Arrivi	Presenze	Arrivi	Presenze	Arrivi	Presenze	Arrivi	Presenze	Arrivi	Presenze	Arrivi	Presenze	Arrivi	Presenze	Arrivi	Presenze	Arrivi	Presenze
Gennaio	20,2	16,3	6,0	9,9	17,5	15,1	38,7	13,8	20,0	-13,1	35,9	8,5	25,0	15,3	9,0	0,7	22,1	12,4
Febbraio	9,3	3,8	-27,1	-6,7	1,9	1,5	35,9	-5,2	12,6	-23,4	32,0	-9,7	15,8	0,6	-19,1	-13,4	9,0	-2,6
Marzo	-89,9	-87,8	-95,6	-91,3	-91,1	-88,6	-89,8	-76,9	-92,5	-82,7	-90,2	-78,3	-89,9	-83,8	-94,9	-87,8	-90,9	-84,7
Aprile	-99,4	-98,3	-99,9	-99,4	-99,5	-98,6	-99,7	-94,9	-99,9	-97,1	-99,7	-95,5	-99,5	-96,7	-99,9	-98,3	-99,6	-97,2
Maggio	-95,5	-92,1	-99,7	-99,4	-97,2	-95,2	-97,2	-89,0	-99,8	-98,3	-98,2	-93,5	-96,1	-90,9	-99,7	-98,9	-97,5	-94,5
Giugno	-63,0	-62,7	-96,5	-96,6	-75,2	-76,4	-47,5	-46,5	-94,2	-95,0	-65,9	-72,2	-57,0	-54,9	-95,5	-95,6	-71,5	-74,1
Luglio	-13,4	-22,4	-84,0	-82,9	-38,1	-44,3	17,6	10,2	-70,3	-68,9	-21,5	-35,6	-0,5	-5,3	-76,9	-72,7	-30,5	-38,8
Agosto	21,7	19,9	-74,3	-72,0	-0,2	-0,7	41,5	44,0	-54,9	-58,1	15,3	1,9	30,6	33,5	-64,4	-61,5	7,0	0,9
Settembre	-4,6	1,5	-82,6	-80,1	-35,0	-32,3	20,5	34,0	-54,3	-47,6	-9,1	-5,0	3,8	15,7	-73,0	-63,8	-26,3	-19,6
Ottobre	-40,8	-33,8	-87,7	-85,8	-56,1	-52,4	-36,3	-26,6	-72,3	-70,7	-47,2	-45,5	-39,4	-31,2	-83,3	-79,2	-53,4	-49,7
TOTALE	-39,2	-36,1	-85,5	-83,2	-53,5	-51,2	-24,0	-13,6	-74,0	-71,5	-39,9	-39,1	-33,6	-25,6	-81,2	-76,3	-48,5	-45,0

Nel dettaglio, secondo il Servizio Turismo di Regione Umbria¹⁷, dopo la riapertura a fine maggio 2020 delle strutture ricettive, dal mese di giugno si è registrato un recupero via

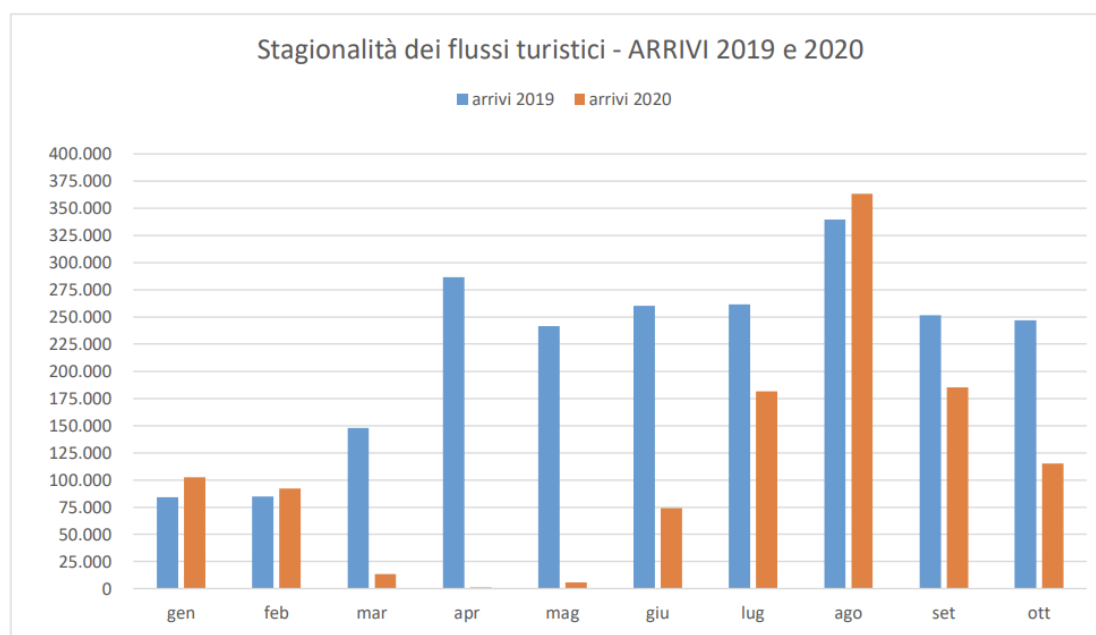
¹⁵ Fonte: Ministero dello Sviluppo Economico, Osservatorio Nazionale del Commercio, *Ultima Rilevazione Commercio*, 2020.

¹⁶ Fonte: Regione Umbria, Servizio Turismo Commercio Sport – Statistiche del Turismo, *Stagionalità del movimento turistico*, 2020.

¹⁷ Servizio Turismo, Sport e Film Commission - Sezione 'Statistiche del turismo, Portale turistico regionale e Progetti speciali'

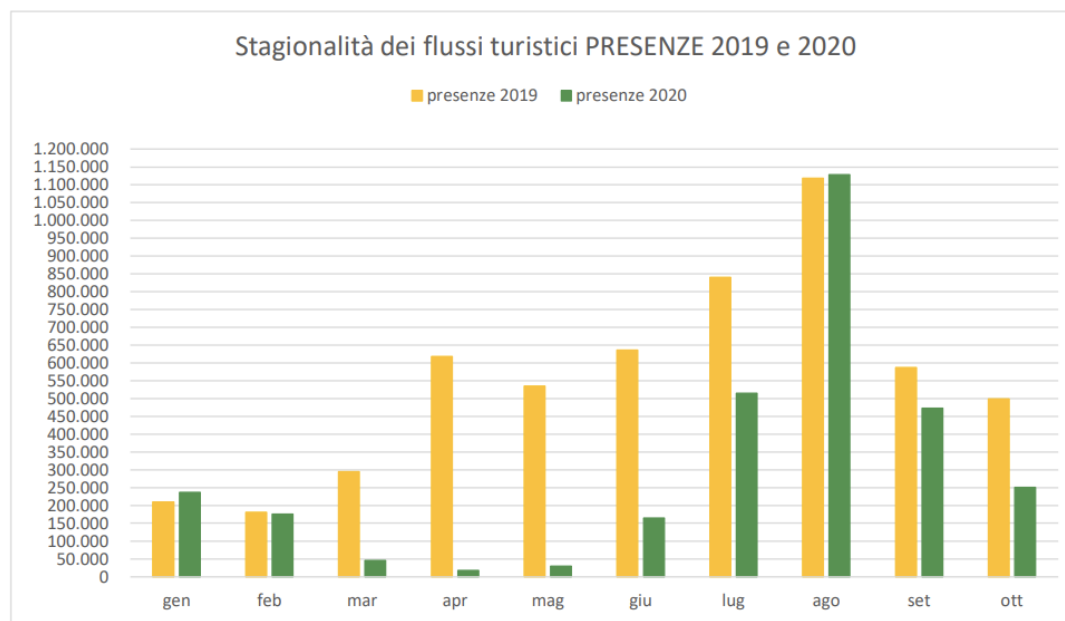
via più consistente dei flussi turistici, culminato nel mese di agosto, con un aumento dei flussi del +7% negli arrivi e +0.9% nelle presenze rispetto allo stesso mese dell'anno precedente.

Grafico 1a. Stagionalità dei flussi turistici in Umbria – ARRIVI¹⁸ (2019-2020)¹⁹



¹⁸ Arrivi: numero di clienti, italiani e stranieri, ospitati negli esercizi ricettivi nel periodo considerato. Fonte: Istat, *Glossario in Movimenti dei Clienti negli Esercizi Ricettivi*.

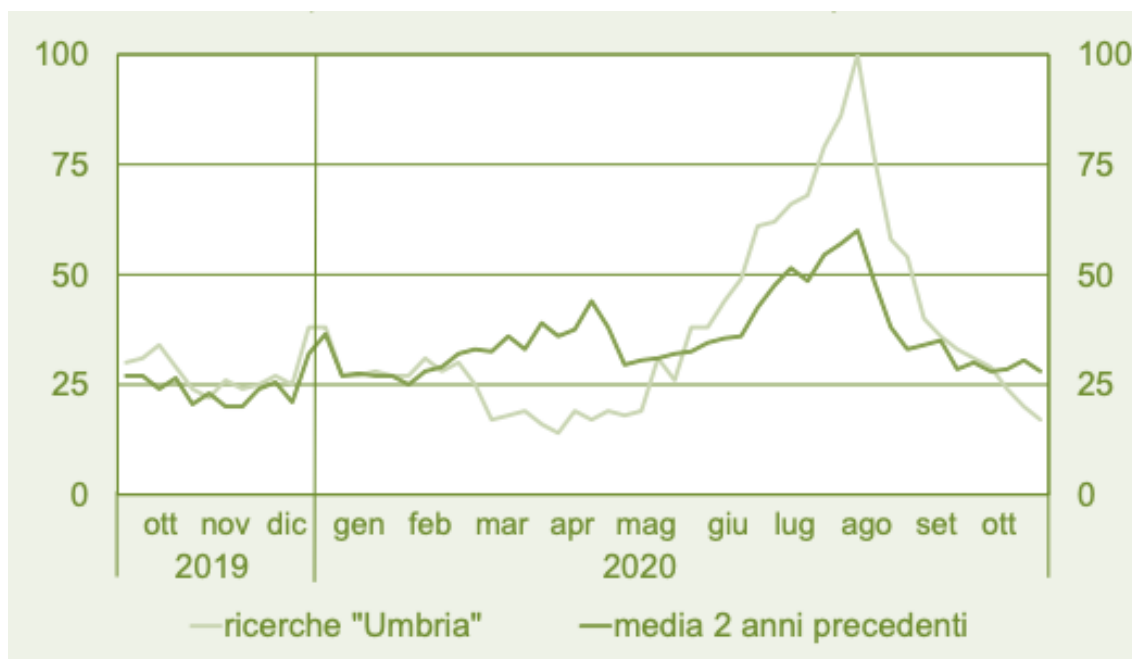
¹⁹ Fonte: Regione Umbria, Servizio Turismo Commercio Sport – Statistiche del Turismo, *Stagionalità del movimento turistico*, 2020.

Grafico 2a. Stagionalità dei flussi turistici in Umbria – PRESENZE²⁰ (2019-2020)

Alla fine dell'estate tale fase positiva si sarebbe interrotta: infatti, ad ottobre 2020 (ultima mensilità per cui sono disponibili i dati in esame), in Umbria si sono registrati complessivamente 115.156 arrivi e 251.134 presenze, con una flessione in termini di variazione percentuale rispetto allo stesso mese del 2019 del -53.4% negli arrivi e -49.7% nelle presenze. Le principali correnti italiane, seppure tutte in diminuzione, si confermano Lazio, Lombardia, Campania, Emilia-Romagna Veneto, mentre quelle dei flussi stranieri sono Germania, Svizzera, Paesi Bassi, Altri Paesi europei e Gran Bretagna, anch'esse tutte in diminuzione, con particolare riferimento ai turisti inglesi. Quanto all'offerta, si evidenzia un incremento del +3.6% determinato, in particolare, dalle strutture extralberghiere/locazioni turistiche.

Le indicazioni derivanti dalle ricerche riguardanti l'Umbria condotte su Google confermano un'impennata dell'interesse degli utenti in estate che è andata esaurendosi nel periodo più recente.

²⁰ Presenze: numero delle notti trascorse dai clienti, italiani e stranieri, negli esercizi ricettivi. Fonte: Istat, Glossario in Movimenti dei Clienti negli Esercizi Ricettivi.

Grafico 3a. Interesse per l'Umbria su Internet (numeri indice da 0 a 100)²¹

Nei primi nove mesi dell'anno il traffico di passeggeri nell'aeroporto San Francesco si è ridotto del 58,9% rispetto allo stesso periodo del 2019. Oltre alla sospensione dell'attività per più di tre mesi a partire dalla metà di marzo, vi ha influito il dimezzamento dei flussi registrato in estate sui voli sia nazionali sia internazionali.

²¹ Ricerche aventi per oggetto il termine "Umbria" nella sezione "Viaggi" di Google Trends. Fonte: Banca d'Italia, *Economie Regionali - L'economia dell'Umbria. Aggiornamento congiunturale*, Perugia, 2020.

Approfondimento #2: il settore del commercio

Secondo il sondaggio della Banca d'Italia su un campione di imprese con almeno 20 addetti, nei primi nove mesi del 2020 quasi otto aziende su dieci in Umbria hanno registrato un calo del fatturato; tra le restanti prevalgono quelle che hanno segnalato una stazionarietà. Se la flessione è stata particolarmente accentuata nel comparto degli alberghi e della ristorazione, nell'ambito del commercio un andamento in controtendenza è stato segnalato dagli operatori della grande distribuzione che hanno beneficiato del sensibile incremento della domanda delle famiglie nelle settimane del lockdown. Le aspettative a breve delle imprese intervistate a settembre erano orientate a un contenuto recupero del fatturato.

Con riferimento alla situazione occupazionale, in termini generali, **nell'ultimo trimestre di riferimento (T3-2020) gli occupati del commercio, alberghi e ristoranti hanno costituito il 19,7 % di quelli totali in regione¹, mentre nello stesso periodo dell'anno precedente questi comparti pesavano per il 21,2% dell'occupazione regionale²**. È significativa la flessione del numero di occupati sia nei comparti del commercio, alberghi e ristoranti (-7mila unità), sia nelle altre attività dei servizi (-15mila unità) tra i primi tre mesi del 2020 e il terzo trimestre dello stesso anno. La contrazione più significativa è stata registrata tra gli indipendenti: -5mila occupati nei comparti del commercio, alberghi e ristoranti e -9mila unità nelle altre attività dei servizi. Se nel settore dei servizi (-22 mila occupati tra il primo e il terzo trimestre del 2020) è stata la componente maschile a far registrare la flessione più significativa (-17mila unità, di cui -11 mila tra gli indipendenti), nei comparti del commercio, alberghi e ristoranti, invece, è l'occupazione femminile ad aver risentito maggiormente della congiuntura negativa (-5mila unità sui 7mila occupati persi nei comparti).

Considerando poi il tasso di occupazione, a livello regionale, il terzo trimestre del 2020 ha fatto registrare una flessione di un punto percentuale rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente, scendendo al 63,9%³. Questo valore, seppure leggermente più alto, risulta in linea con quello espresso dalla ripartizione geografica di riferimento (Centro: 62,1%) ed è sensibilmente maggiore a quello complessivo dell'Italia che si attesta al 58%.

¹ Fonte: elaborazione ADAPT su dati Istat.

² Relativamente al peso degli occupati dei comparti del commercio sul totale dell'occupazione, alberghi e ristoranti, di seguito i valori espressi rispettivamente dal Centro e dall'Italia nel terzo trimestre del 2020 e del 2019: Centro (19,8% - 20,9%), Italia (20,2%-21%).

³ Il dato relativo al terzo trimestre è superiore sia a quello del primo (63%), sia del secondo trimestre del 2020 (62,6%).

La flessione ha riguardato in maniera più marcata la componente maschile (-3,2%), rispetto a quella femminile che, viceversa ha visto un incremento del tasso di occupazione dell'1,2%. Tuttavia, è comunque rilevante segnalare che i dati regionali più recenti confermano un delta di 12 punti percentuali tra il tasso di occupazione maschile (70%) e quello femminile (58%).

Grazie alla indagine continuativa di Unioncamere⁴ è stato possibile confrontare anche il dato relativo ai **lavoratori previsti in entrata dalle imprese in Umbria**⁵, con particolare riferimento al trimestre luglio – settembre (2019-2020) e a quello corrente (gennaio – marzo 2021)⁶. **Complessivamente, il settore dei servizi, nonostante una flessione nei valori assoluti, ha fatto registrare un incremento del peso percentuale dei lavoratori previsti in entrata tra luglio e settembre nel settore sul totale regionale nel 2020 (71,61%) rispetto al medesimo periodo dell'anno precedente (65,75%)⁷. Invece, considerando il trimestre gennaio – marzo 2021, i lavoratori previsti in entrata dalle imprese dei servizi sono 5.650, cioè ben il 56,44% del totale (10.010)⁸. Con riferimento al commercio, i lavoratori previsti in entrata nel terzo trimestre del 2019 sono stati 1.810 (circa il 21,6% delle previsioni di assunzione nel settore dei servizi), 1.420 (il 28% delle previsioni di assunzione nel settore dei servizi) nello stesso periodo del 2020 e il Sistema Informativo Excelsior rileva 1.410 lavoratori previsti in entrata anche per il primo trimestre del 2021 (dato che però costituisce il 25% del totale delle assunzioni previste nei servizi).**

Guardando alle **dinamiche della demografia d'impresa in Umbria**, la seguente (Tabella 1b) fornisce una panoramica delle variazioni tra il primo e il quarto trimestre del 2020 e gli stessi periodi del 2019 che hanno interessato i comparti del commercio di riferimento per l'Osservatorio, relativamente alle imprese attive a quelle iscritte e alle cessazioni.

⁴ Progetto Excelsior, sistema informativo per l'occupazione e la formazione.

⁵ Si intendono sia le assunzioni di lavoratori dipendenti sia l'attivazione di collaborazioni di diverso tipo non necessariamente alle dipendenze e per periodi anche ridotti (purché superiori a venti giorni).

⁶ I due periodi sono stati rispettivamente presi in considerazione per attenzionare la stagionalità che caratterizza il settore turistico e per dar conto delle più recenti prospettive occupazionali in regione. Rispetto al dato regionale generale, come era logico aspettarsi, il numero di assunzioni programmate in Umbria sia per gennaio sia per il primo trimestre 2021 è nettamente inferiore rispetto a quanto era stato preventivato l'anno precedente, prima dell'emergenza sanitaria, per gli stessi periodi. Una tendenza al ribasso sostanzialmente allineata a quella nazionale. In Umbria, infatti, le imprese prevedevano di attivare a gennaio 2020 5.460 rapporti di lavoro, per arrivare a toccare quota 13.420 entro marzo. Mentre la stessa rilevazione per l'anno 2021 indica in 3.970 le nuove entrate per gennaio e in 10.010 quelle totali del primo trimestre.

⁷ Elaborazione ADAPT su dati Unioncamere - ANPAL, Sistema Informativo Excelsior 2019 e 2020. Dettaglio valori assoluti lavoratori previsti in entrata dalle imprese in Umbria (luglio – settembre 2019) settore “Servizi”: 8.390 (Totale: 12.769); Dettaglio valori assoluti lavoratori previsti in entrata dalle imprese in Umbria (luglio – settembre 2020) settore “Servizi”: 5.070 (Totale: 7.080).

⁸ Elaborazione ADAPT su dati Unioncamere - ANPAL, Sistema Informativo Excelsior 2021.

Tabella 1b. Imprese attive, iscritte, cessate afferenti al settore del commercio (T1-2019/T4-2019/T1-2020/T42020)⁹

	T1 - 2019			T4 - 2019			T1 - 2020			T4 - 2020		
Comparti	Attive	Iscritte	Cessate	Attive	Iscritte	Cessate	Attive	Iscritte	Cessate	Attive	Iscritte	Cessate
Totale	79407	1563	2197	79.841	1.096	954	79191	1309	1985	79.906	1.020	925
Commercio (totale)	19559	259	592	19.615	219	296	19338	199	557	19.421	180	263
Commercio all'ingrosso e al dettaglio e riparazione di autoveicoli e motocicli	2292	21	46	2.308	12	25	2299	18	45	2.308	19	21
Commercio all'ingrosso (escluso autoveicoli e motocicli)	6217	83	203	6.244	73	102	6163	83	192	6.218	58	96
Commercio al dettaglio (escluso autoveicoli e motocicli)	11050	155	343	11.063	134	169	10876	98	320	10.895	103	146

In termini di composizione demografica, a livello regionale **le imprese attive afferenti ai comparti del commercio hanno costituito circa il 24,3% delle aziende attive complessivamente in Umbria nel 2020** (19.421 su 79.906 unità), dato leggermente inferiore a quello del 2019 dove le attività del commercio rappresentavano il 24,6% di quelle attive in regione (19.615 su 79.841 unità) ¹⁰.

Risulta particolarmente elevato il numero di cessazioni d'impresa nel primo trimestre del 2020 se comparate a quelle del quarto trimestre: nel 2020, complessivamente quelle avvenute nei comparti del commercio in esame sono state il 28,3 % di tutte quelle registrate in Umbria (1.200 su 4.237).

⁹ Fonte: Movimprese.

¹⁰ Elaborazioni ADAPT su dati Movimprese.

Tabella 2b. Imprese attive, iscritte, cessate afferenti al settore del commercio (T1-2020/T4-2020), Perugia e Terni

	Perugia						Terni					
	T1 - 2020			T4 - 2020			T1 - 2020			T4 - 2020		
Comparti	Attive	Iscritte	Cessate	Attive	Iscritte	Cessate	Attive	Iscritte	Cessate	Attive	Iscritte	Cessate
Totale	60709	1036	1541	61.148	728	680	18482	273	444	18.758	292	245
Commercio (totale)	14267	158	431	14.316	127	184	5071	41	126	5.105	53	79
Commercio all'ingrosso e al dettaglio e riparazione di autoveicoli e motocicli	1674	13	35	1.680	12	11	625	5	10	628	7	10
Commercio all'ingrosso (escluso autoveicoli e motocicli)	4515	61	154	4.552	47	72	1648	22	38	1.666	11	24
Commercio al dettaglio (escluso autoveicoli e motocicli)	8078	84	242	8.084	68	101	2798	14	78	2.811	35	45

Sulla base dei dati del Ministero dello Sviluppo economico, non comparabili per modalità e fonti di raccolta degli stessi con quelli del sistema Movimprese, nel primo semestre del 2020, in Umbria si è confermata la diminuzione del numero di punti vendita al dettaglio (-1,1 per cento). Come in passato, la flessione si è concentrata tra gli esercizi di vicinato (-2,7), a fronte di una sostanziale tenuta, anche in termini di superfici, delle strutture di medie e grandi dimensioni¹¹.

Di seguito il dettaglio nati mortalità degli esercizi commerciali in sede fissa e degli esercizi ambulanti e fuori negozi e mercati, nelle province di Perugia e Terni¹².

¹¹ Fonte: Banca d'Italia, *Economie Regionali - L'economia dell'Umbria. Aggiornamento congiunturale*, Perugia, 2020.

¹² Data Rilevazione: 30/06/2020. Periodo esaminato gennaio/giugno. Fonte: Ministero dello Sviluppo Economico, Osservatorio Nazionale del Commercio, *Ultima Rilevazione Commercio*, 2020.

Tabella 3b. Nati mortalità degli esercizi commerciali in sede fissa, Umbria, 2020

Regioni	Province	Iscritti			Cessati			Saldo		
		Sede	Unità Locale	Totale	Sede	Unità Locale	Totale	Sede	Unità Locale	Totale
UMBRIA	PERUGIA	138	164	302	246	148	394	-108	16	-92
UMBRIA	TERNI	47	43	90	73	50	123	-26	-7	-33
UMBRIA	TOTALE	185	207	392	319	198	517	-134	9	-125

Tabella 4b. Nati mortalità degli esercizi ambulanti e fuori negozi e mercati, Umbria, 2020

Regioni	Province	Iscritti			Cessati			Saldo		
		Sede	Unità Locale	Totale	Sede	Unità Locale	Totale	Sede	Unità Locale	Totale
UMBRIA	PERUGIA	110	13	123	90	5	95	20	8	28
UMBRIA	TERNI	29	8	37	24	2	26	5	6	11
UMBRIA	TOTALE	139	21	160	114	7	121	25	14	39

Tabella 5b. Consistenze esercizi ingrosso: distribuzione provinciale per specializzazione, 2020

PROVINCIA	ALTRI PRODOTTI	ALTRI PRODOTTI DI CONSUMO FINALE	MACCHINARI ED ATTREZZATURE	MATERIE PRIME AGRICOLE E ANIMALI VIVI	PRODOTTI ALIMENTARI, BEVANDE TABACCO	PRODOTTI INTERMEDI NON AGRICOLI, ROTTAMI	TOTALE ESERCIZI
PG	84	650	376	127	494	413	2.144
TR	37	227	116	44	175	159	758
TOTALE	121	877	492	171	669	572	2.902

Tabella 6b. Consistenze esercizi degli intermediari del commercio: distribuzione provinciale per specializzazione, 2020

PROVINCIA	Alimentari, bevande, tabacco	Auto e motocicli	Combustibili, minerali, metalli, prodotti chimici	Despecializzato	Legname, materiali da costruzione	Macchinari, impianti industriali, navi, aeromobili	Materie prime agricole, tessili, semilavorati	Mobili, articoli per la casa, ferramenta	Non Specificato	Specializzato di altri prodotti n_c_a_	Tessili, abbigliamento, calzature, articoli in cuoio	Totale Esercizi
PG	582	109	95	615	231	173	72	132	8	767	127	2.911
TR	230	43	41	188	94	63	21	62	8	281	59	1.090
Totale	812	152	136	803	325	236	93	194	16	1.048	186	4.001

Con riferimento al comparto “altri servizi” del commercio, grazie all’ultima analisi condotta dal Ministero dello Sviluppo Economico è possibile restituire una fotografia dettagliata della distribuzione provinciale di queste attività e della loro consistenza¹³. Rispetto ai dati del 2019, riferiti all’intera annualità, nel primo semestre del 2020¹⁴:

- le attività di supporto connesse ai trasporti hanno fatto registrare +1 unità;

¹³ Data di Rilevazione 30/06/2020.

¹⁴ Elaborazione ADAPT su dati Ministero dello Sviluppo Economico.

- le attività di cura della persona hanno visto una flessione di -2 unità;
- le attività nell'ambito di impianti elettrici, idraulici e altri lavori per le costruzioni hanno visto una flessione di -11 unità;
- le attività di pulizie e giardini hanno fatto registrare +31 unità;
- non sono state registrate variazioni nel numero di attività di supporto alle imprese.

Tabella 7b. Consistenze attività ausiliarie trasporti: distribuzione provinciale delle attività per specializzazione, Umbria 2020

Specializzazione	Sottospecializzazione	PG	TR	Tot
Altre attività di supporto connesse ai trasporti	<i>Intermediari dei trasporti</i>	47	21	68
Altre attività di supporto connesse ai trasporti	<i>Non specificato</i>	1		1
Altre attività di supporto connesse ai trasporti	<i>Spedizionieri e agenzie di operazioni doganali</i>	8	3	11
Totale Altre attività di supporto connesse ai trasporti	-	56	24	80
Gestione centri di movimentazioni merci (interporti)	<i>Gestione centri di movimentazioni merci (interporti)</i>	1	1	2
Totale Gestione centri di movimentazioni merci (interporti)	-	1	1	2
Magazzinaggio e custodia	<i>Magazzini di custodia e deposito per conto terzi</i>	37	20	57
Magazzinaggio e custodia	<i>Magazzini frigoriferi per conto terzi</i>	1		1
Magazzinaggio e custodia	<i>Non specificato</i>	4		4
Totale Magazzinaggio e custodia	-	42	20	62
Att.ausiliarie trasporti	Totale	99	45	144

Tabella 8b. Cura della persona: distribuzione provinciale delle attività per specializzazione, Umbria 2020

Specializzazione	Sottospecializzazione	PG	TR	Tot
Centri per il benessere fisico (esclusi gli stabilimenti termali)	<i>Centri per il benessere fisico (esclusi gli stabilimenti termali)</i>	41	11	52
Totale Centri per il benessere fisico (esclusi gli stabilimenti termali)	-	41	11	52
Servizi dei parrucchieri e di altri trattamenti estetici	<i>Istituti di bellezza</i>	462	173	635
Servizi dei parrucchieri e di altri trattamenti estetici	<i>Manicure e pedicure</i>	14	4	18
Servizi dei parrucchieri e di altri trattamenti estetici	<i>Non specificato</i>	1	1	2
Servizi dei parrucchieri e di altri trattamenti estetici	<i>Saloni di barbieri e parrucchieri</i>	1.302	424	1726
Totale Servizi dei parrucchieri e di altri trattamenti estetici	-	1.779	602	2381
Cura della persona	Totale	1.820	613	2433

Tabella 9b. Impianti elettrici, idraulici e altri lavori per le costruzioni: distribuzione provinciale delle attività per specializzazione, Umbria 2020

Specializzazione	Sottospecializzazione	PG	TR	Tot
Altri lavori di costruzione e installazione	<i>Altri lavori di costruzione e installazione nca</i>	62	19	81
Altri lavori di costruzione e installazione	<i>Installazione, manutenzione e riparazione di ascensori e scale mobili</i>	14	10	24
Altri lavori di costruzione e installazione	<i>Lavori di isolamento termico, acustico o antivibrazioni</i>	20	8	28
Totale Altri lavori di costruzione e installazione	-	96	37	133
Installazione e manutenzione di impianti elettrici ed elettronici	<i>Impianti elettrici in edifici o altre opere</i>	833	327	1160
Installazione e manutenzione di impianti elettrici ed elettronici	<i>Impianti elettronici</i>	71	14	85
Installazione e manutenzione di impianti elettrici ed elettronici	<i>Impianti illuminazione stradale e piste aeroporti, dispositivi segnalazione</i>	6	2	8
Installazione e manutenzione di impianti elettrici ed elettronici	<i>Non specificato</i>	52	3	55
Totale Installazione e manutenzione di impianti elettrici ed elettronici	-	962	346	1308
Installazione e manutenzione di impianti idraulici, riscaldamento e condizionamento	<i>Impianti di depurazione per piscine</i>	6	1	7
Installazione e manutenzione di impianti idraulici, riscaldamento e condizionamento	<i>Impianti di irrigazione per giardini</i>	6	1	7
Installazione e manutenzione di impianti idraulici, riscaldamento e condizionamento	<i>Impianti di spegnimento antincendio</i>	6	2	8
Installazione e manutenzione di impianti idraulici, riscaldamento e condizionamento	<i>Impianti idraulici, riscaldamento e condizionamento in edifici o altre opere</i>	607	241	848
Installazione e manutenzione di impianti idraulici, riscaldamento e condizionamento	<i>Impianti per la distribuzione del gas</i>	16	2	18
Installazione e manutenzione di impianti idraulici, riscaldamento e condizionamento	<i>Non specificato</i>	247	7	254
Totale Installazione e manutenzione di impianti idraulici, riscaldamento e condizionamento	-	888	254	1142
Non specificato	<i>Non specificato</i>	2	1	3
Totale Non specificato	-	2	1	3
Impianti elettrici, idraulici e altri lavori per le costruzioni	Totale	1.948	638	2586

Tabella 10b. Pulizie e giardini: distribuzione provinciale delle attività per specializzazione, Umbria 2020

Specializzazione	Sottospecializzazione	PG	TR	Tot
Attività di pulizia e disinfestazione	<i>Altre attività di pulizia e disinfestazione</i>	37	22	59
Attività di pulizia e disinfestazione	<i>Non specificato</i>	81	22	103
Attività di pulizia e disinfestazione	<i>Pulizia generale (non specializzata) di edifici</i>	229	82	311
Attività di pulizia e disinfestazione	<i>Pulizia specializzata di edifici e impianti industriali</i>	19	15	34
Totale Attività di pulizia e disinfestazione	-	366	141	507
Cura e manutenzione del paesaggio	<i>Non specificato</i>	241	80	321
Totale Cura e manutenzione del paesaggio	-	241	80	321
Servizi integrati di gestione agli edifici	<i>Servizi integrati di gestione agli edifici</i>	25	8	33
Totale Servizi integrati di gestione agli edifici	-	25	8	33
Pulizie e giardini	Totale	632	229	861

Tabella 11b. Supporto alle imprese: distribuzione provinciale delle attività per specializzazione, Umbria 2020

Specializzazione	Sottospecializzazione	PG	TR	Tot
Servizi di gestione di pubblici mercati e pese pubbliche	<i>Servizi di gestione di pubblici mercati e pese pubbliche</i>	6		6
Totale Servizi di gestione di pubblici mercati e pese pubbliche	-	6		6
Supporto alle imprese	Totale	6		6