

OPERATORI DEL BENESSERE
NELLA PROVINCIA DI AREZZO

Relazione sui fabbisogni

12 gennaio 2015



Sommario

1. <i>Introduzione</i>	3
2. LA FORMAZIONE PROFESSIONALE	4
2.1 L'analisi del settore	4
2.1.1 Obiettivo Europa 2020	4
2.1.2 Il quadro europeo delle qualifiche	9
2.1.3 La formazione professionale in Italia	13
2.1.4 L'leFP in Toscana	14
2.2 L'analisi della domanda	16
2.2.1 La domanda di formazione in Italia	16
2.2.2 La domanda di formazione in Toscana	19
3. L'OPERATORE DEL BENESSERE	21
3.1 La fattispecie	21
3.2 Le attività	22
3.3 Il mercato	23
3.4 I fabbisogni	27

1. INTRODUZIONE

La presente relazione è composta da una parte iniziale riassuntiva su tutto ciò che è formazione professionale, da una parte analitica sulla figura dell'Operatore del Benessere a livello nazionale e territoriale, e da ultimo da una sezione specifica sulle qualifiche professionali legate a tale settore.

In sede di reperimento di dati strutturati sul territorio, la relazione è stata redatta sulla base di rapporti, analisi e studi formulati da Camera di Commercio di Arezzo, Provincia di Arezzo, Confartigianato Imprese Arezzo, Regione Toscana, ISFOL, Ministero del Lavoro, ISTAT, EUROSTAT, CEDEFOP, PISA, ISCED e EURYDICE, sempre citati ove riportati.

2. LA FORMAZIONE PROFESSIONALE

2.1 L'analisi del settore

2.1.1 – Obiettivo Europa 2020

La formazione professionale accreditata è conosciuta in Italia con l'acronimo leFP (Istruzione e Formazione Professionale) e in Europa con l'acronimo VET (*Vocational Education & Training*). Si tratta di un sistema di formazione *integrato* con la scuola per la formazione dei minori, e *alternativo* alla scuola per la formazione dei maggiorenni, per il raggiungimento di certificazioni a valenza pubblica ed internazionale denominate Qualifiche, Diplomi, Certificati delle Competenze e Dichiarazioni degli Apprendimenti¹.

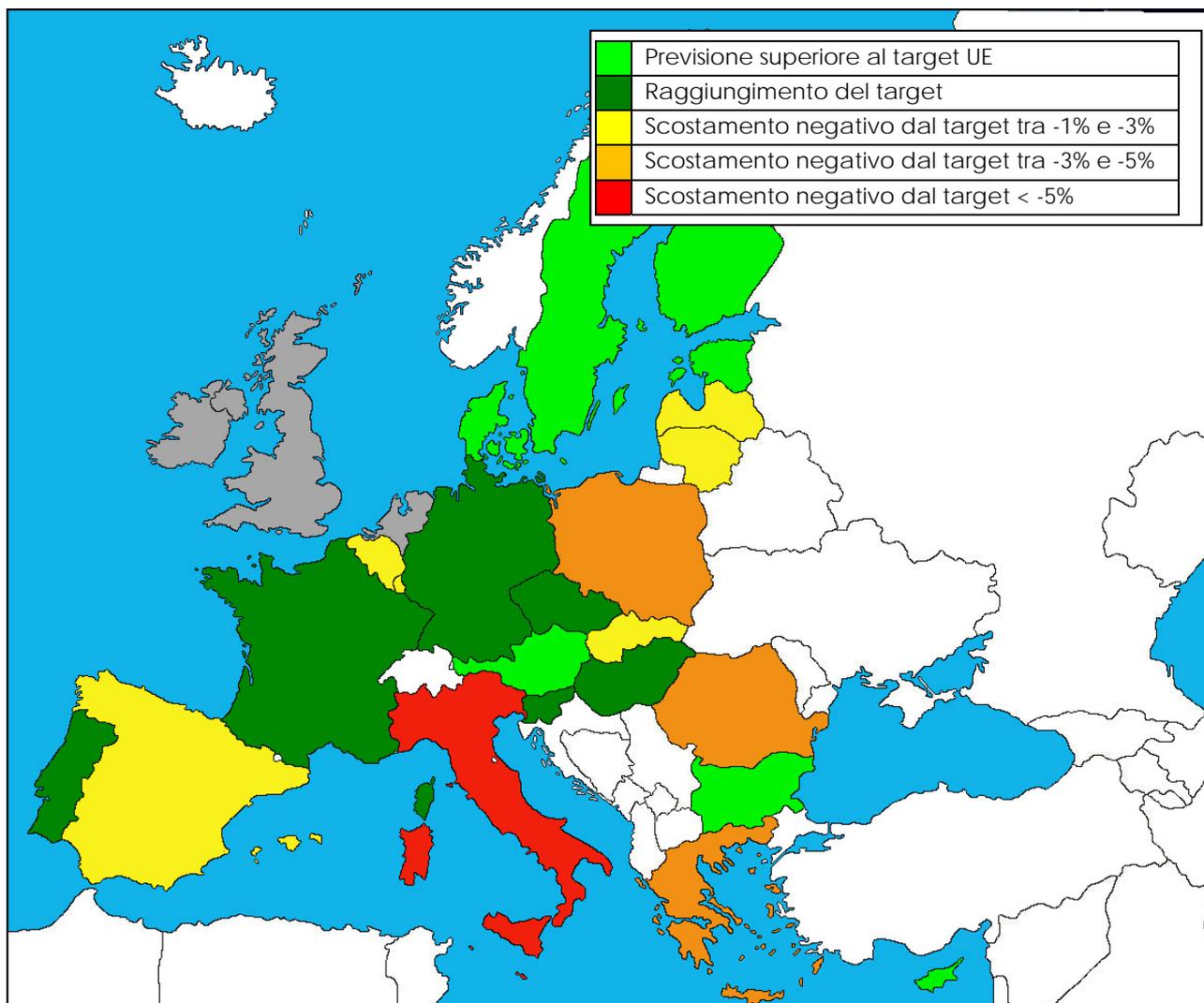
L'istruzione e la formazione professionale dei minori e degli adulti è considerata dalla Unione Europea *asset* strategico per la competitività degli stati membri nel contesto della globalizzazione. Ha natura economica *ciclica* per il soddisfacimento dei fabbisogni immediati del mercato del lavoro, ed *anticiclica* per la preparazione a lunga scadenza delle future professionalità e il progressivo miglioramento dei livelli individuali e delle *performances* di istruzione e preparazione professionale di ciascun cittadino dell'Unione. Ha funzione politica di armonizzazione normativa e amministrativa tra gli stati membri quanto ai requisiti di accesso al lavoro e alle professioni, e sociale poiché mezzo privilegiato di contrasto alla crisi economica che l'Unione sta attraversando nel suo complesso e di lotta alla disoccupazione in un mercato sempre più competitivo quanto a fabbisogno di personale qualificato.

Nonostante gli sforzi compiuti, complice la crisi economica, l'Unione è molto lontana dagli obiettivi formativi e occupazionali a suo tempo stabiliti per il 2010. I nuovi obiettivi Europa 2020 sono stati riformulati sulla base dei seguenti modelli previsionali:

¹ A titolo di completezza, ad essa si aggiunge:

- La formazione dovuta per legge, che impone formazione e aggiornamenti obbligatori legati alle singole professionalità, e che termina con il rilascio delle Attestazioni Obbligatorie;
- La formazione continua aziendale, sia a risorse pubbliche (c.d. fondi interprofessionali) che private, per l'aggiornamento e il perfezionamento delle competenze interne alle aziende, che termina con il rilascio delle Attestazioni di Frequenza;
- La formazione continua degli adulti, consistente in percorsi modulari di avviamento, aggiornamento e alta professionalizzazione che terminano con il rilascio delle Attestazioni di Frequenza;
- La formazione continua legata alle certificazioni private a natura internazionale (lingue, informatica, qualità, ambiente, sociali, etc.) che terminano con il rilascio di Certificazioni di Livello da parte degli enti internazionali convenzionati.

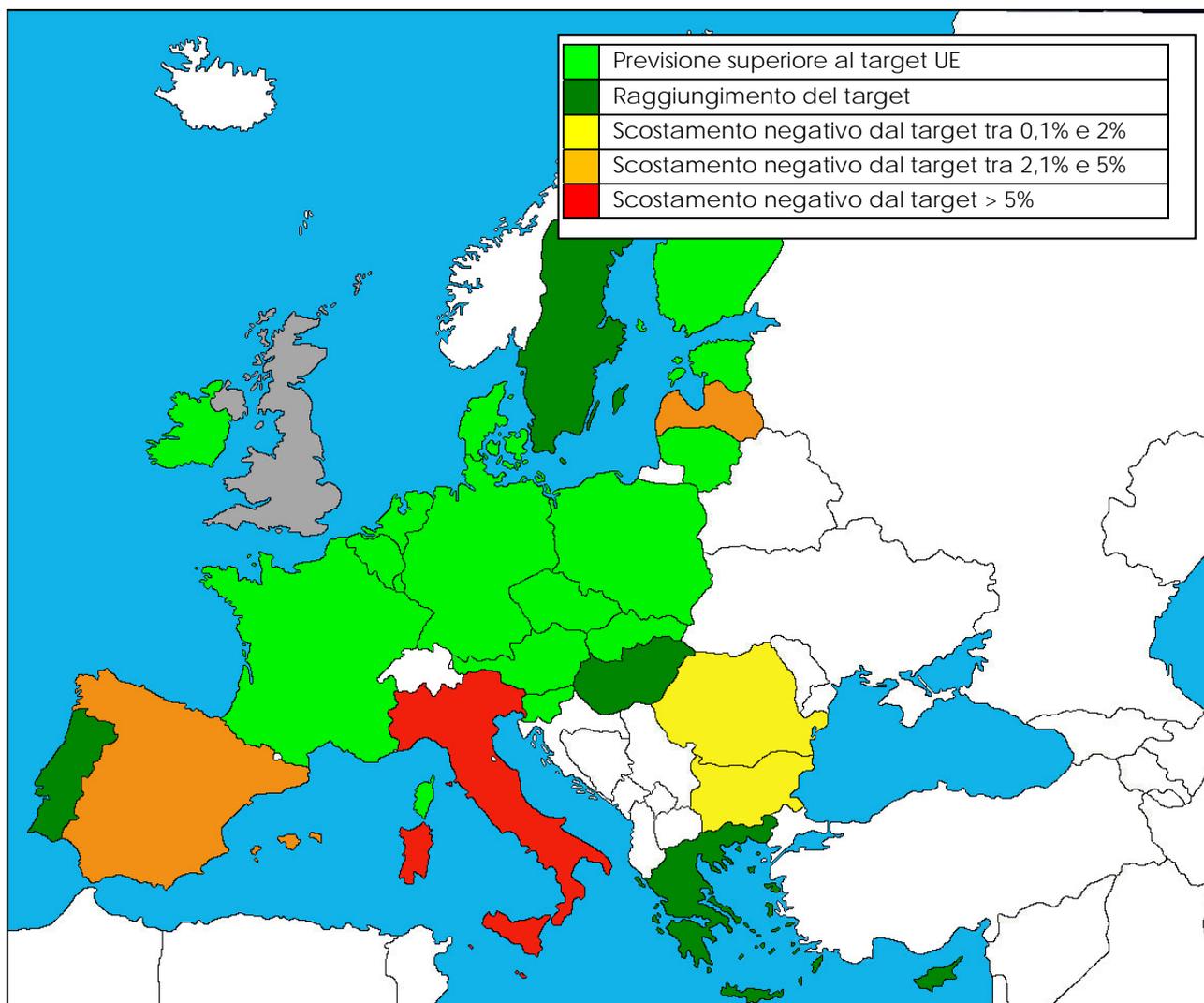
1. Tasso di occupazione previsionale 2020 - Scostamento target UE7 (75%)



Fonte: EUROSTAT 2013

Per l'ufficio studi dell'Unione, nel 2020 la stragrande maggioranza dei 27 raggiungerà o supererà il target del 75% della forza lavoro pienamente occupata. Tra i paesi in deficit occupazionale, l'Italia è il fanalino di coda, con scostamento negativo superiore perfino a quello della Grecia.

2. Abbandono precoce leFP previsionale 2020 – Scostamento target UE27 (10%)



Fonte: EUROSTAT 2013

Anche per l'obiettivo di ridurre il numero dei cittadini in precoce dispersione scolastica e formativa al di sotto del 10% le previsioni 2020 non sono confortanti per il nostro paese: ancora ultimo dei 27. Tale dato evidenzia come per il 2020, in assenza di adeguate politiche di lavoro e di formazione, il divario di competitività del candidato lavoratore italiano, rispetto all'omologo europeo, aumenterà esponenzialmente.

Tuttavia, i dati 2001-2012 dimostrano che il nostro paese ha comunque agganciato il *trend* europeo, portando il tasso di dispersione dal 26% del 2001 al



17,7% del 2012, ancora lontano dalla media europea, ma con indici di riduzione ora compatibili con quelli dei grandi paesi europei.

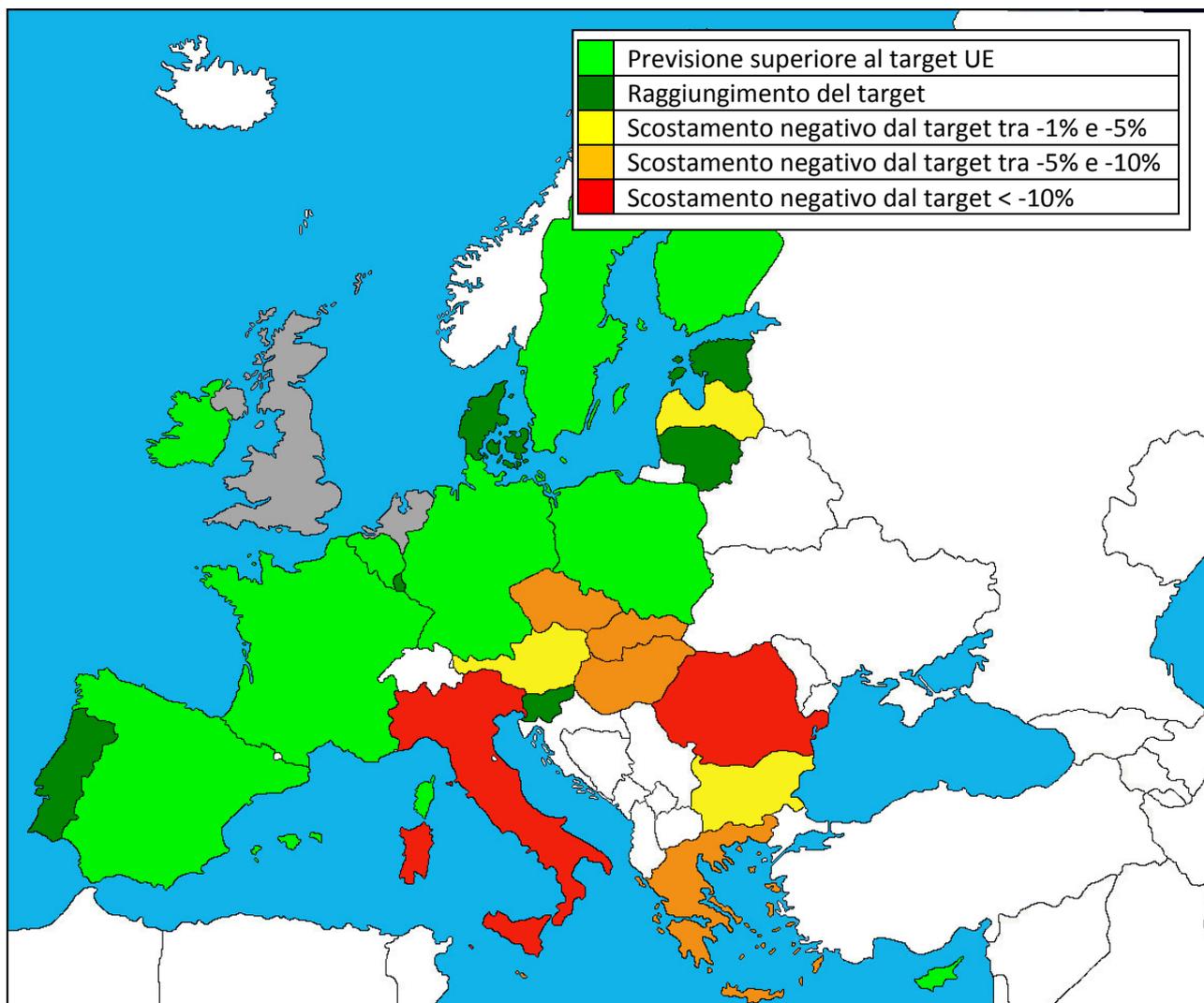
"Early leavers" da istruzione e formazione - %													
Early leavers da istruzione e formazione - %													
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012 (10%)-Paese 2012	Scostamento target UE
UE 27	17,2	17,0	16,6	16,1	15,8	15,5	15,1	14,9	14,4	14,1	13,5	12,9	-2,9
Belgio	13,8	14,1	14,3	13,1	12,9	12,6	12,1	12,0	11,1	11,9	12,3	12,2	-2,2
Bulgaria	20,5	20,7	21,9	21,4	20,4	17,3	14,9	14,8	14,7	13,9	12,8	12,7	-2,7
Rep. Ceca	n.d.	5,7	6,5	6,3	6,2	5,1	5,2	5,6	5,4	4,9	4,9	5,4	4,6
Danimarca	9,2	9,0	10,4	8,8	8,7	9,1	12,5	11,3	10,6	10,7	9,6	9,4	0,6
Germania	12,3	12,5	12,8	12,1	13,5	13,6	12,5	11,8	11,1	11,9	11,7		
Estonia	14,4	13,2	12,9	13,1	13,4	13,5	14,4	14,0	13,9	11,6	10,9	11,0	-1,0
Irlanda	n.d.	14,6	13,1	13,1	12,5	12,1	11,6	11,3	11,3	10,5	10,8	10,2	-0,2
Grecia	17,1	16,5	16,0	14,7	13,6	15,5	14,6	14,8	14,5	13,7	13,1	12,0	-2,0
Spagna	29,7	30,7	31,6	32,0	30,8	30,5	31,0	31,9	31,2	28,4	26,5	25,0	-15,0
Francia	13,5	13,4	13,2	12,8	12,2	12,5	12,7	11,5	12,2	12,6	12,0		
ITALIA	25,9	24,2	23,0	22,3	22,0	20,6	19,7	19,7	19,2	18,8	18,2	17,7	-7,7
Cipro	17,9	15,9	17,3	20,6	18,2	14,9	12,5	13,7	11,7	12,6	11,3	11,5	-1,5
Lettonia	n.d.	16,9	18,0	14,7	14,4	14,8	15,1	15,5	13,9	13,3	11,6	10,0	0,0
Lituania	14,9	13,4	11,4	10,5	8,1	8,2	7,4	7,4	8,7	8,1	7,2	6,6	3,4
Lussemburgo	18,1	17,0	12,3	12,7	13,3	14,0	12,5	13,4	7,7	7,1	6,2		
Ungheria	13,1	12,2	12,0	12,6	12,5	12,6	11,4	11,7	11,2	10,5	11,2	11,3	-1,3
Malta	54,4	53,2	49,9	42,1	38,9	39,9	38,3	38,1	36,8	36,9	33,5	31,6	-21,6
Olanda	15,1	15,3	14,3	14,1	13,5	12,6	11,7	11,4	10,9	10,1	9,1	8,8	1,2
Austria	10,2	9,5	9,0	9,5	9,1	9,8	10,7	10,1	8,7	8,3	8,3	7,6	2,4
Polonia	7,4	7,2	6,0	5,6	5,3	5,4	5,0	5,0	5,3	5,4	5,6		
Portogallo	44,2	45,0	41,2	39,4	38,8	39,1	36,9	35,4	31,2	28,7	23,2	21,3	-11,3
Romania	21,7	23,0	22,5	22,4	19,6	17,9	17,3	15,9	16,6	18,4	17,5	17,3	-7,3
Slovenia	6,4	5,1	4,6	4,3	4,9	5,6	4,1	5,1	5,3	5,0	4,2	4,4	5,6
Slovacchia	n.d.	6,7	5,3	6,8	6,3	6,6	6,5	6,0	4,9	4,7	5,0	5,0	5,0
Finlandia	9,5	9,7	10,1	10,0	10,3	9,7	9,1	9,8	9,9	10,3	9,8	8,9	1,1
Svezia	10,2	10,0	9,2	9,2	10,8	13,0	12,2	12,2	10,7	9,7	6,7	7,1	2,9
Gran Bretagna	17,8	17,6	n.d.	12,1	11,6	11,3	16,6	17,0	15,7	14,9	15,0	14,0	-4,0
Islanda	30,9	28,8	20,3	24,9	24,9	25,6	23,2	24,4	21,3	22,6	19,7	18,9	-8,9
Norvegia	8,9	13,5	6,3	4,7	4,6	17,8	18,4	17,0	17,6	17,4	16,6	15,5	-5,5
Svizzera	6,6	6,7	9,7	9,5	9,7	9,6	7,6	7,7	9,1	6,6	6,3	5,8	4,2
Croazia	n.d.	8,0	7,9	5,4	5,1	4,7	3,9	3,7	3,9	3,7	4,1	4,3	5,7
FYR	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	22,8	19,9	19,6	16,2	15,5	13,5	12,0	-2,0
Turchia	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	48,8	46,9	45,5	44,3	43,1	41,9	40,1	-30,1

Fonte: Eurostat 2013

Note: L'Unione Europea ha previsto un target per il 2020 pari al 10% dei cittadini che abbandonano precocemente l'educazione formale. Attualmente (dati marzo 2013) molti Paesi sono ancora lontani dal target previsto. Nell'ultima colonna viene evidenziato l'attuale gap tra target previsto e valori attualmente raggiunti dai singoli Paesi. In verde sono evidenziati i Paesi che, a marzo 2013, risultano aver già raggiunto tale obiettivo

In un contesto così delineato, gli investimenti in VET dei prossimi 6 anni appaiono indispensabili per invertire la tendenza e colmare il *gap*, anche alla luce degli ultimi dati Eurostat 2014 che prevedono un deciso incremento della popolazione in stato di NEET (*Not in Education, Employment or Training*), ovvero di individui che, scoraggiati dalla depressione economica, non sono impegnati nel ricevere un'istruzione o una formazione, non hanno un impiego né lo cercano, e non sono impegnati in altre attività assimilabili, quali ad esempio tirocini o lavori domestici.

3. Educazione terziaria previsionale 2020 - Scostamento target UE27 (40 %)



Fonte: EUROSTAT 2013

Infine, per quanto riguarda l'obiettivo minimo del 40% dei cittadini in possesso di certificazione leFP di terzo livello, anche qui l'Italia è ultima assieme alla Romania.

Si apre pertanto per l'Italia un periodo di intensa riprogrammazione per quanto riguarda il mondo della formazione professionale: non potendo aumentare le capacità di spesa pubblica, né caricare l'istruzione pubblica di ulteriori incombenze, il nostro paese dovrà sempre più puntare sugli accreditamenti regionali per i maggiorenni e sul sistema integrato di leFP per la formazione dei minori, al punto che nel Piano nazionale per la garanzia di qualità del sistema di leFP, Regioni, MIUR e Ministero del lavoro hanno previsto la revisione del modello di accreditamento al fine di aumentare il grado di adesione alla Raccomandazione

EQAVET (Raccomandazione europea per la qualità dei sistemi di istruzione e formazione).²

2.1.2 – Il quadro europeo delle qualifiche

Negli ultimi anni le sfide della globalizzazione e della rivoluzione tecnologica hanno determinato cambiamenti fondamentali nella vita delle persone e hanno comportato di conseguenza un'inevitabile metamorfosi nell'economia europea.

La strategia UE 2020, adottata dall'Unione europea in occasione del Consiglio europeo dei Capi di Stato e di Governo del 17 giugno 2010 rappresenta la prosecuzione della strategia di Lisbona ma se ne differenzia perché affronta nuove e più importanti sfide. La strategia di Lisbona non ha infatti raggiunto tutti gli obiettivi che si era prefissata entro il 2010, a causa della recente crisi economica e sociale che ha travolto l'Unione.

La Commissione ha stabilito che la strategia UE 2020 debba concentrarsi su quegli ambiti di intervento chiave che possano migliorare la collaborazione tra l'Unione e gli Stati membri e migliorare l'uso degli strumenti disponibili; nelle Conclusioni del Consiglio europeo dei ministri dell'educazione di Bruges di dicembre 2010 è stato delineato, di conseguenza, un disegno economico sostenibile e inclusivo che mette soprattutto al centro lo sviluppo del capitale umano.

Anche nel settore dell'Istruzione e formazione professionale (leFP) è stata programmata una strategia per i prossimi 10 anni attraverso il programma *Education and Training* (ET 2020) che prende le mosse dallo studio effettuato dal Cedefop (*European Centre for the Development of Vocational Training*) sulle principali tendenze previste per la domanda di lavoro fino al 2020.

In coerenza con le Conclusioni del Consiglio del 12 maggio 2009 che ha approvato la strategia di ET 2020, l'Unione europea ha promosso un processo di consolidamento dei dispositivi della qualità nei sistemi di istruzione e formazione professionale. Questo approccio è mirato a garantire che la formazione sia conforme alle esigenze del mercato del lavoro al fine di un successo formativo in termini di inserimento lavorativo; uno degli obiettivi fondamentali è stato quindi il rafforzamento di partenariati tra le parti sociali, le imprese, gli istituti d'istruzione e di formazione, i servizi per l'impiego, le autorità pubbliche e gli enti di ricerca. Un secondo obiettivo è diretto ad assicurare a tutti i cittadini un accesso flessibile alla

² ISFOL, *Qualità e accreditamento - Analisi comparata tra i dispositivi di accreditamento di Regioni e Province Autonome e la Raccomandazione europea EQAVET*, Collana ISFOL Research Paper, numero 17 – ottobre 2014

formazione e al conseguimento di qualifiche, attraverso misure che coinvolgano sia le persone che le imprese e propongano servizi facilmente accessibili di orientamento e di consulenza. È stato considerato prioritario il riferimento a persone e a gruppi a rischio di esclusione, la cui partecipazione alla leFP dovrebbe essere facilitata, sostenuta dalla validazione dell'apprendimento non formale e informale e agevolata dall'offerta di percorsi flessibili.³

Il *benchmark* attraverso cui gli stati membri possono monitorare l'adeguamento dei propri sistemi di leFP agli standard europei è il Quadro Europeo delle Qualifiche (EQF - *European Qualifications Framework*), diviso in 8 livelli:

EQF	CORRISPONDE
1	Diploma di licenza conclusiva del I ciclo di istruzione;
2	Certificazione delle competenze di base acquisite in esito all'assolvimento dell'obbligo di istruzione;
3	Attestato di qualifica professionale di operatore addetto;
4	Attestato di qualifica professionale di tecnico, Diploma professionale di tecnico, Diploma liceale, Diploma di istruzione tecnica, Diploma di istruzione professionale, Certificato di specializzazione tecnica superiore;
5	Attestato di qualifica professionale di responsabile, Diploma di tecnico superiore;
6	Laurea, Diploma Accademico di I livello, insegnamento scolastico di I e II livello;
7	Laurea Magistrale, Diploma Accademico di II livello, Master universitario di I livello, Diploma Accademico di specializzazione (I), Diploma di perfezionamento o master (I), insegnamento scolastico di III livello, insegnamento della formazione professionale;
8	Dottorato di ricerca, Diploma accademico di formazione alla ricerca, Diploma di specializzazione, Master universitario di II livello, Diploma Accademico di specializzazione (II), Diploma di perfezionamento o master (II), insegnamento universitario e post universitario.

La corrispondenza delle certificazioni leFP nazionali rispetto alla tabella garantisce un primo livello di omologazione internazionale: quello dei titoli di studio e di formazione certificati dai singoli stati membri. Significativo è l'elevato ruolo di qualificazione assegnato dall'Unione ai docenti scolastici e di formazione, paragonabile, in complessità, agli alti livelli manageriali (EQF VI e VII): il nostro paese non sembra a tal proposito ancora aver raggiunto tale grado di matura consapevolezza.

³ ISFOL, *Indagine sul profilo delle strutture formative accreditate in Italia*, Collana ISFOL Research Paper, numero 15 – settembre 2014

Un secondo livello di certificazione, lo si ottiene all'interno delle singole qualifiche, scomposte ognuna in aree di sapere e di attività per ognuna delle quali è prevista una verifica certificatoria in termini di *Conoscenze*, *Abilità* e *Competenze* raggiunte.

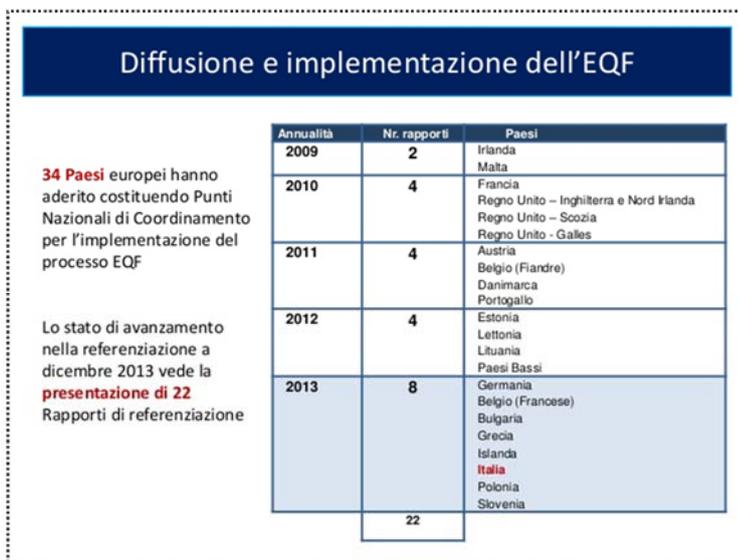
Livelli del Quadro Europeo delle Qualifiche (Eqf)			
	CONOSCENZE	ABILITÀ	COMPETENZE
1	● Conoscenze generali di base	● Abilità di base necessarie per svolgere compiti semplici	● Lavorare o studiare sotto supervisione diretta in un contesto strutturato
2	● Conoscenze pratiche di base in un ambito di lavoro o di studio	● Abilità cognitive e pratiche di base necessarie per utilizzare le informazioni rilevanti al fine di svolgere compiti e risolvere problemi di routine utilizzando regole e strumenti semplici	● Lavorare o studiare sotto supervisione diretta con una certa autonomia
3	● Conoscenze di fatti, principi, processi e concetti generali, in un ambito di lavoro o di studio	● Una gamma di abilità cognitive e pratiche necessarie per svolgere compiti e risolvere problemi selezionando e applicando metodi, strumenti, materiali e informazioni di base	● Assumersi la responsabilità dello svolgimento di compiti sul lavoro e nello studio. Adattare il proprio comportamento alle circostanze per risolvere problemi
4	● Conoscenze pratiche e teoriche in ampi contesti in un ambito di lavoro o di studio	● Una gamma di abilità cognitive e pratiche necessarie per creare soluzioni a problemi specifici in un ambito di lavoro o di studio	● Autogestirsi all'interno di linee guida in contesti di lavoro o di studio solitamente prevedibili, ma soggetti al cambiamento. Supervisionare il lavoro di routine di altre persone, assumendosi una certa responsabilità per la valutazione e il miglioramento delle attività di lavoro o di studio
5	● Conoscenze pratiche e teoriche ampie e specializzate in un ambito di lavoro o di studio e consapevolezza dei limiti di quelle conoscenze	● Un'ampia gamma di abilità cognitive e pratiche necessarie per sviluppare soluzioni creative a problemi astratti	● Gestire e supervisionare in contesti di attività di lavoro o di studio soggetti a cambiamenti imprevedibili. Valutare e migliorare le prestazioni di se stessi e degli altri
6	● Conoscenze avanzate in un ambito di lavoro o di studio, che richiedono una comprensione critica di teorie e principi	● Abilità avanzate, che dimostrano padronanza e innovazione, necessarie per risolvere problemi complessi e imprevedibili in un ambito specializzato di lavoro o di studio	● Gestire attività o progetti tecnici o professionali complessi, assumendosi la responsabilità della presa di decisioni in contesti di lavoro o di studio imprevedibili. Assumersi la responsabilità di gestire lo sviluppo professionale di singoli individui e di gruppi
7	● Conoscenze altamente specializzate, alcune delle quali costituiscono l'avanguardia delle conoscenze in un ambito di lavoro o di studio, quale base del pensiero originale. Consapevolezza critica dei problemi legati alle conoscenze in un ambito e all'interfaccia tra ambiti diversi	● Abilità di problem solving specializzate, necessarie per la ricerca e/o l'innovazione al fine di sviluppare nuove conoscenze e procedure per integrare conoscenze provenienti da ambiti diversi	● Gestire e trasformare contesti di lavoro e di studio complessi e imprevedibili, che richiedono approcci strategici nuovi. Assumersi la responsabilità di contribuire alle conoscenze e alle pratiche professionali e/o di valutare le prestazioni strategiche di gruppi
8	● Conoscenze al livello più avanzato in un ambito di lavoro o di studio e all'interfaccia tra ambiti diversi	● Le abilità e le tecniche più avanzate e specializzate, comprese la sintesi e la valutazione, necessarie per risolvere problemi critici nella ricerca e/o nell'innovazione e per ampliare e ridefinire le conoscenze e le pratiche professionali esistenti	● Dimostrare un grado elevato di autorità, innovazione, autonomia, integrità scientifica o professionale e un impegno sostenuto verso lo sviluppo di nuove idee o processi all'avanguardia in contesti di lavoro o di studio tra cui la ricerca

Questo secondo livello di certificazione delle singole competenze, vero punto nodale per il futuro riconoscimento intracomunitario degli apprendimenti e delle esperienze acquisite da ciascun cittadino europeo, presenta numerosi vantaggi:

- permette una diagnosi più semplice, curata e completa degli standard minimi necessari per poter raggiungere un determinato obiettivo formativo;
- permette una scalabilità nei risultati dell'apprendimento;
- permette la riutilizzabilità delle competenze certificate in altri percorsi formativi;
- permette la spendibilità della propria certificazione in più contesti lavorativi contemporaneamente;
- permette la costruzione di una "piramide" delle competenze da acquisire uguale per tutti ed il loro reciproco riconoscimento da parte delle pubbliche amministrazioni degli stati membri;
- permette la costruzione di un sistema di crediti di competenza mutuati da contesti formativi non formali ed informali (ad esempio da pregressa e documentata esperienza lavorativa);
- agevola le strutture pubbliche e private di orientamento al lavoro e di impiego per la valutazione delle candidature e l'incontro domanda-offerta;
- agevola il lavoro di analisi dei fabbisogni aziendali in termini di risorse umane;
- crea un mercato delle competenze obiettivo e tracciabile, in grado di

contrastare con i meriti certificati i numerosi fattori distorsivi della concorrenza.

In termini pratici, ciascuna professione, dall'operaio al ricercatore universitario più titolato, può essere facilmente inquadrato in funzione dei meriti e delle competenze acquisite. Il concetto di *lifelong learning*, ovvero di apprendimento permanente, diviene così facilmente modulabile e misurabile in ogni contesto, soprattutto in quello lavorativo.



Il processo di implementazione dell'EQF nei sistemi nazionali, come visibile in tabella⁴, è ancora giovane ed incompleto, ma proprio per questo ricco di promesse ed opportunità.

2.1.3 – La formazione professionale in Italia

Il percorso italiano di ricezione del nuovo sistema europeo di Istruzione e Formazione Professionale comincia nel lontano 2003 con la legge delega n. 53⁵ ed è stato molto travagliato: solo nel 2010 l'Italia è riuscita a dotarsi di un complesso normativo finalmente organico, coerente e capace di dare un deciso impulso alla modernizzazione.

Durante i sette anni di graduale "messa a regime", l'Italia ha dovuto affrontare e superare numerose criticità, non ultime la frammentazione delle esperienze regionali, le sovrapposizioni delle loro competenze con quelle dello Stato, un dualismo di difficile gestione con il sistema della pubblica istruzione⁶ ed una problematica integrazione con il sistema del welfare e del lavoro⁷.

La stagione 2010 costituisce lo spartiacque per il definitivo riordino della materia. Viene infatti ridisegnato integralmente il settore, sulla base delle esperienze sperimentali pregresse, della riforma della scuola pubblica del 2006⁸ e dell'Accordo Stato-Regioni del 2008⁹ sul sistema di accreditamento delle agenzie formative.

Da questo momento, complici anche le improrogabili scadenze europee¹⁰ e una normazione regionale molto più avanzata rispetto a quella parlamentare¹¹, l'Italia ha innescato una vera e propria corsa contro il tempo, attraverso una produzione normativa copiosa, finalmente organica e soprattutto incentrata sul concetto di monitoraggio della qualità dei servizi offerti, cosa che di fatto sta facendo superare molte delle criticità sopra citate.

⁴ SANDRA D'AGOSTINO, *Il quadro europeo delle qualifiche e il primo rapporto italiano di referenziazione*, ISTAT, 2014

⁵ Legge 28 marzo 2003, n. 53: "Delega al Governo per la definizione delle norme generali sull'istruzione e dei livelli essenziali delle prestazioni in materia di istruzione e formazione professionale"

⁶ COMMISSIONE EUROPEA/EACEA/EURYDICE: "Sviluppo delle competenze chiave a scuola in Europa: Sfide ed opportunità delle politiche educative." Rapporto Eurydice. Lussemburgo, 2012. Le performance degli studenti italiani nelle competenze scolastiche chiave di "lettura, matematica e scienze" sono le peggiori tra i paesi europei più avanzati.

⁷ ISFOL, "Monitoraggio sull'Apprendistato", XIV Rapporto, 2013

⁸ Legge 27 dicembre 2006, n. 296: "Legge finanziaria 2007 - Innalzamento Obbligo di istruzione a 10 anni e assolvimento in via sperimentale anche nei percorsi di istruzione e formazione."

⁹ Conferenza Stato/Regioni del 20 marzo 2008: "Definizione degli standard minimi del nuovo sistema di accreditamento delle strutture formative per la qualità dei servizi."

¹⁰ Gli impegni sottoscritti nella strategia di Lisbona obbligavano gli stati membri a dotarsi ognuno di un proprio quadro nazionale delle qualifiche compatibile con l'EQF entro e non oltre il 2010.

¹¹ Molte Regioni, tra cui la Toscana, si erano dotate già da tempo di un proprio repertorio delle figure professionali.

L'leFP italiana si presenta innanzitutto a carattere misto quando rivolta ai minori. I percorsi formativi per la certificazione delle figure professionali, infatti, possono essere condotti sia in sede direttamente scolastica, attraverso l'esperienza degli ITS (Istituti Tecnici Superiori, a loro volta suddivisi in indirizzi tecnici e professionali), che in quella extrascolastica, attraverso le agenzie formative accreditate.

Un esempio è la seguente tabella ISFOL:

Area economica e professionali	Figure ITS	Indirizzi Istituti Tecnici	Indirizzi Istituti Professionali	Diplomi di leFP	Qualifiche di leFP
5. Servizi commerciali, trasporti e logistica	2.1.1 Tecnico superiore per la mobilità delle persone e delle merci	Trasporti e logistica (conduzione del mezzo; logistica)			Operatore dei sistemi e dei servizi logistici
	2.3.1 Tecnico superiore per l'infomobilità e le infrastrutture logistiche				
	2.2.1 Tecnico superiore per la produzione e manutenzione di mezzi di trasporto e/o relative infrastrutture	Amministrazione finanza e marketing (relazioni Internazionali per il marketing; sistemi informativi aziendali)	Servizi commerciali	Tecnico commerciale delle vendite Tecnico dei servizi di impresa	Operatore amministrativo-segretariale
	4.5.2. Tecnico superiore per la sostenibilità dei prodotti (design e packaging)				Operatore ai servizi di vendita
7. Servizi alla persona			Servizi socio sanitari	Tecnico di trattamenti estetici Tecnico dell'acconciatura	Operatore del benessere

Fonte: elaborazione ISFOL dall'Allegato B delle Linee Guida per i Poli tecnico-professionali e ITS approvate in conferenza il 26 settembre 2012

Per quando riguarda i maggiorenni (comprese le categorie da riqualificare come ad esempio il personale in disoccupazione, mobilità e cassaintegrazione), invece, le agenzie formative accreditate stanno conoscendo una nuova stagione, specie a seguito della referenziazione del Quadro Nazionale delle Qualificazioni previsto per la fine di quest'anno e ai promettenti indicatori economici e di qualità delle esperienze private post-riforma del 2010¹².

2.1.4 – L'leFP in Toscana

La Regione Toscana è stata una delle prime in Italia a dotarsi di un sistema integrato dell'offerta formativa.

L'offerta formativa si articola su due livelli:

- 1. Formazione dei minori:** adotta il sistema misto denominato a "2+1 e sussidiarietà integrativa", ove, accanto ai percorsi scolastici di qualifica biennale preceduti dal primo anno obbligatorio per tutti, viene data la possibilità alternativa di progettare in regime di sussidiarietà il percorso triennale di qualifica, a partire sempre dal secondo anno dell'educazione

¹² ISFOL, "Percorsi di leFP: un'analisi comparata dei costi di Regioni e PA.", Collana ISFOL Occasional Paper, numero 12 – 2013: "la parametrizzazione dei costi d'esercizio tra formazione pubblica e privata, ha poi evidenziato come la seconda sia di media estremamente più virtuosa, permettendo un risparmio medio nazionale per costo annuo/allievo di oltre il 20%"

terziaria. A questo sistema, tipico degli IFTS, si aggiunge il regime di " *diritto-dovere*" per i minori fuoriusciti dal sistema scolastico (c.d. in *drop-out*) attraverso la messa a bando da parte delle Province di percorsi di qualifica di 2.100 ore (1.800 ore + 300 di recupero competenze di base, c.d. "messa a livello") a cui possono partecipare tutte le agenzie formative accreditate nel territorio, pubbliche o private che siano.

- 2. Formazione dei maggiorenni:** adotta il sistema del Repertorio Regionale delle Qualifiche Professionali (divise in Profili e Figure), che stabilisce requisiti, standard minimi, indicatori e descrittori delle competenze da raggiungere e certificare per ciascun corso. I corsi devono essere obbligatoriamente presentati su appositi formulari di progetto da un'agenzia formativa accreditata presso l'Ufficio Lavoro e Formazione Professionale della Provincia di appartenenza, che provvederà a rilasciare la matricola regionale di riconoscimento a seguito di istruttoria e validazione di progetto.

La Regione Toscana si è dotata di standard di accreditamento molto rigidi: accanto all'obbligo di certificazione di qualità ISO 9001 per tutte le agenzie formative accreditate, ha anche articolato una sorta di "patente a punti", che prevede aggiunte e sottrazioni di punteggio a seconda dei risultati degli *audit* compiuti ad un primo livello da **Saforet**¹³, ed ad un secondo livello dalle **Province** nella loro attività costante di verifica e monitoraggio delle attività formative territoriali.

La Provincia di Arezzo si è distinta negli anni per la qualità delle proprie *performance* nel settore della Formazione Professionale.

E' stata la prima a dotarsi di un Catalogo dell'Offerta Formativa interamente informatico attraverso cui le agenzie pianificano le proprie attività riconosciute, finanziate e dovute per legge, ed è nota in tutta la Toscana per la regolarità e l'accuratezza dei controlli *in situ* delle attività formative territoriali.

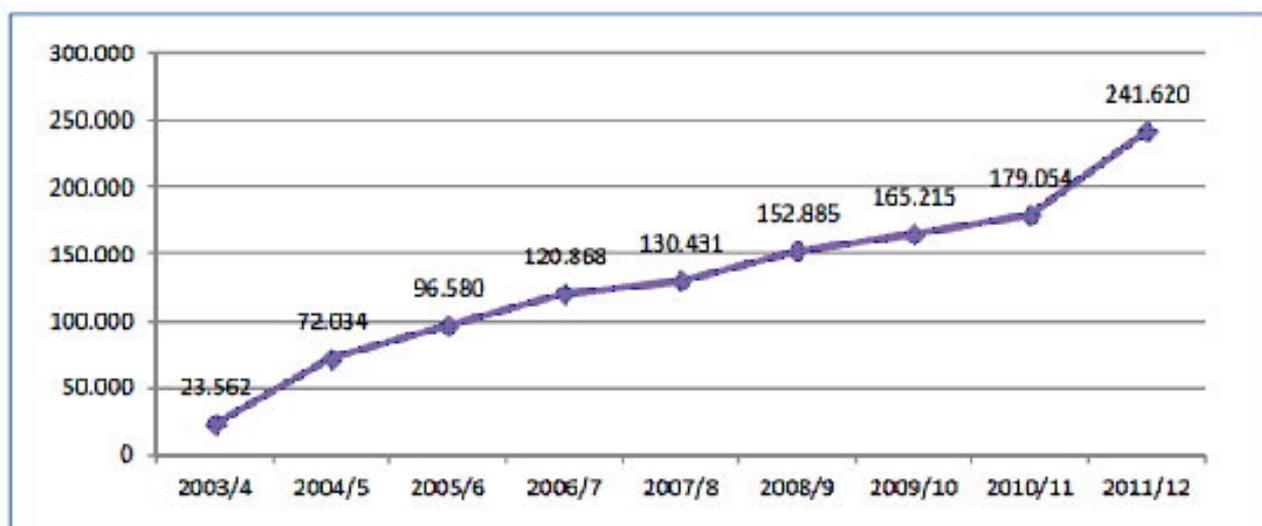
¹³ SAFORET (*Sistema per l'Accreditamento delle sedi Formative e di Orientamento della REgione Toscana*) è un progetto di Quality Auditing affidato dalla Regione Toscana ad un raggruppamento Temporaneo di Imprese di cui fanno parte Accordia, Easy Integrazione di Sistemi e ACG Auditing & Consulting Group. E' l'Ente che valuta le domande di accreditamento ed esegue gli audit periodici.

2.2 L'analisi della domanda

2.2.1 – La domanda di formazione in Italia

Negli ultimi otto anni l'Istruzione e formazione professionale si è consolidata come segmento del sistema educativo crescendo costantemente, a differenza delle altre filiere del secondo ciclo. Nell'anno formativo 2011/12 la variazione in crescita è stata ancora più accentuata che nel passato a motivo dell'entrata a regime, in tutto il territorio nazionale, degli "organici raccordi" tra i percorsi degli Istituti professionali dell'istruzione e quelli della IFP, le cui linee guida erano state stabilite con l'Intesa in Conferenza Unificata del 16 dicembre 2010.

Iscritti ai percorsi triennali di IFP per annualità formativa, a.f. 2003/4-2011/12



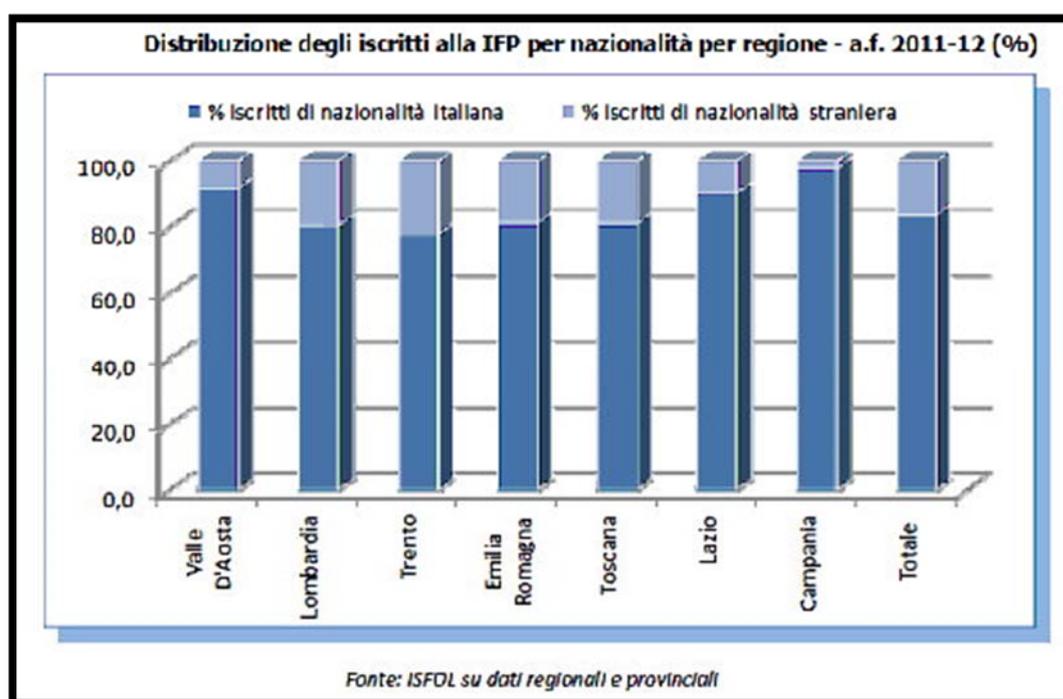
Fonte: ISFOL su dati regionali e provinciali

La messa a regime della IFP consente, oltre alle scuole, anche alle attuali Istituzioni formative accreditate di entrare, a pieno titolo e con pari dignità, nel sistema educativo pubblico e nazionale.

Più della metà degli iscritti ai percorsi triennali di qualifica è al Nord, toccando il 76% tra le Istituzioni formative e il 27% tra le Istituzioni scolastiche. Nel Settentrione troviamo anche il 72% dei qualificati triennali (76% tra le IF e 54% tra le IS) e il 100% dei diplomati quadriennali. Diversamente, specialmente nel Meridione, l'attuazione degli organici raccordi con il mondo della formazione favorisce la prevalenza delle Istituzioni scolastiche su quelle formative, manifestando ancora una volta la difficoltà ad esprimere un'offerta strutturata e pluralistica delle Istituzioni formative della società civile.

Attraverso il sistema Excelsior (dati 2012 sulla richiesta di assunzioni non stagionali) appare che la metà della domanda nazionale di personale qualificato e diplomato è coperta da sole 4 regioni (Lombardia, Lazio, Veneto e Piemonte). Nelle stesse regioni la richiesta è corrisposta da percorsi prevalentemente realizzati nelle Istituzioni formative accreditate (il 79,2% nelle IF e il 20,8% nelle IS).

La tendenza dell'utenza è quella quindi di considerare la IFP come una prima scelta e non come un ripiego. La formazione professionale, inoltre registra una forte presenza di domanda di utenza straniera:



L'utenza straniera è da diversi anni in rapido aumento ed è proporzionale sia ai tassi di immigrazione che a quelli di raggiunta scolarizzazione per le seconde e terze generazioni.

Ad un progressivo incremento della domanda, non corrisponde un corrispondente indice di qualità percepita, che differisce a seconda che l'offerta formativa sia prodotta da agenzie formative o da istituzioni scolastiche¹⁴.

¹⁴ ISFOL, "Percorsi di qualificazione: l'Istruzione e la Formazione Professionale oltre la seconda opportunità", Isfol Research Paper numero 8, 2013: "la media degli abbandoni nei percorsi di qualifica erogati dalle istituzioni scolastiche sul territorio nazionale è superiore del 20% rispetto a quelli del panorama IF".

Il livello di attrattività delle diverse qualifiche, configura una sorta di “classifica”, peraltro rimasta nel suo insieme invariata rispetto agli anni precedenti, con un generale aumento dei qualificati nelle seguenti 6 figure:

1. Operatore del benessere: rappresenta il 18% del totale dei qualificati nel 2011, con una crescita in valori assoluti rispetto allo scorso anno quantificabile in +808 unità;

2. Operatore della ristorazione: 16% nel 2011 con un elevato incremento rispetto all’anno precedente che ammonta a 1.392 unità;

3. Operatore elettrico: 12,6% con 643 qualificati in più rispetto al 2010;

4. Operatore meccanico: 11,3% con un incremento di 393 qualificati riguardo all’anno precedente;

5. Operatore amministrativo segretariale: quasi l’8% con una diminuzione di soli 20 qualificati rispetto al 2010.

6. Operatore alla riparazione dei veicoli a motore: rappresenta il 6,4% del totale dei qualificati per l’anno 2011, con 343 qualificati in più rispetto all’anno precedente.

Qualifiche del Repertorio nazionale di IFP	Ripartizione geografica					Totale
	Nord-ovest	Nord-est	Centro	Sud	Isole	
Operatore abbigliamento	247	116	19	422	-	804
Operatore delle calzature	0	0	0	0	-	0
Operatore delle produzioni chimiche	53	0	0	149	-	202
Operatore edile	233	176	11	90	-	510
Operatore elettrico	2.361	1.325	450	339	-	4.475
Operatore elettronico	262	301	205	212	-	980
Operatore grafico	614	624	196	325	-	1.759
Operatore di impianti termoidraulici	569	272	162	97	-	1.100
Operatore delle lavorazioni artistiche	116	15	6	0	-	137
Operatore del legno	319	157	7	0	-	483
Operatore del montaggio e manut. imbarcazioni da diporto	13	0	14	30	-	57
Operatore alla riparazione dei veicoli a motore	972	902	398	10	-	2.282
Operatore meccanico	1.808	1.810	295	78	-	3.991
Operatore del benessere	3.060	2.069	1.010	304	-	6.443
Operatore della ristorazione	2.087	1.991	677	950	-	5.705
Operatore ai servizi di promozione e accoglienza	262	231	41	436	-	970
Operatore amministrativo-segretariale	1.173	962	204	480	-	2.819
Operatore ai servizi di vendita	858	548	63	36	-	1.505
Operatore dei sistemi e dei servizi logistici	5	159	8	0	-	172
Operatore della trasformazione agroalimentare	474	121	8	9	-	612
Operatore agricolo	144	244	8	29	-	425
Totale	15.630	12.023	3.782	3.996	-	35.431

Fonte: elaborazione ISFOL dati regionali e provinciali su rilevazione MLPS/MIUR



2.2.2 – La domanda di formazione in Toscana

L'analisi della disaggregazione delle qualifiche per aree territoriali, vede nel 2010/2011 crescere la distanza tra il numero dei qualificati del Nord-Ovest e quelli del Nord-Est, due aree del Paese che tuttavia da sole raggiungono il 78% del valore complessivo dei qualificati a livello nazionale. Infatti, nel 2011 il Nord-Ovest esprime un numero di qualificati pari al 44% sul totale nazionale, distanziandosi di circa 10 punti dal Nord-Est; aumenta anche il valore dei qualificati al Centro (circa il 10,7%) e al Sud (11,3%).

- Ripartizione geografica dei qualificati nelle qualifiche ex accordo - a.f. 2010-11 (v.a.)

Regione	Op. abbigliamento	Op. calzature	Op. produzioni chimiche	Op. edile	Op. elettrico	Op. elettronico	Op. grafico	Op. impianti termoidraulici	Op. lavorazioni artistiche	Op. del legno	Op. montaggio e manutenzione di imbarcazioni da diporto	Op. alla riparazione dei veicoli a motore	Op. meccanico	Op. del benessere	Op. ristorazione	Op. ai servizi di promozione ed accoglienza	Op. amministrativo - segretariale	Op. servizi di vendita	Op. sistemi e servizi logistici	Op. trasformazione agroalimentare	Op. agricolo	Totale
Piemonte	39	0	0	31	751	69	134	211	30	77	0	229	689	751	731	115	211	370	0	131	38	4.647
Valle d'Aosta	0	0	0	0	6	0	0	4	0	0	0	14	11	33	27	0	0	0	0	0	0	95
Lombardia	192	0	53	159	1.470	193	460	337	86	177	0	715	1.061	2.138	1.205	147	885	446	5	343	106	10.178
Bolzano	18	0	0	9	13	91	38	0	5	23	0	26	58	49	309	29	134	0	0	50	148	1.000
Trento	26	0	0	48	132	24	48	25	0	56	0	34	108	151	266	10	0	130	0	0	18	1.076
Veneto	33	0	0	84	596	144	298	106	10	45	0	400	634	1.043	465	76	255	269	0	47	27	4.532
FVG	0	0	0	22	92	8	104	40	0	0	0	123	62	195	189	41	78	12	0	24	37	1.027
Liguria	16	0	0	43	94	0	20	17	0	66	13	14	47	138	124	0	77	42	0	0	0	710
Emilia Romagna	39	0	0	13	492	34	136	101	0	33	0	319	948	631	762	75	495	137	159	0	14	4.388
Toscana	19	0	0	11	107	51	22	82	6	7	0	140	38	185	364	0	6	35	8	8	8	1.097
Umbria	0	0	0	0	5	0	0	15	0	0	0	0	72	44	67	0	0	0	0	0	0	203
Marche	0	0	0	0	8	0	27	22	0	0	0	25	31	84	55	0	0	28	0	0	0	280
Lazio	0	0	0	0	330	154	147	43	0	0	14	233	154	697	191	41	198	0	0	0	0	2.202
Abruzzo	0	0	0	0	16	0	0	0	0	0	0	0	24	0	0	0	0	0	0	0	0	40
Molise	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	0	0	0	0	0	0	0	13
Campania	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Puglia	422	0	149	90	323	212	325	97	0	0	30	10	54	291	950	436	480	36	0	9	29	3.943
Basilicata	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Calabria	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sicilia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sardegna	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totale	804	0	202	510	4.475	980	1.759	1.100	137	483	57	2.282	3.991	6.443	5.705	970	2.819	1.505	172	612	425	35.431

Fonte: MLPS - MIUR su dati regionali e provinciali

Per quanto riguarda la Toscana, le figure più richieste sono:

1. Operatore della ristorazione
2. Operatore del benessere
3. Operatori dell'abbigliamento
4. Operatori Termoidraulici, Elettricisti, Meccanici
5. Operatore amministrativo e segretariale
6. Operatore servizi vendita
7. Operatori grafici

La domanda di formazione accreditata nasce dai fabbisogni di mercato. Le prime tre figure sono tradizionalmente legate al territorio toscano, presentano



ancora vasti margini di crescita (la saturazione nel mercato è infatti precipua delle attività a qualità bassa o scarsa) e, rispetto alle altre, sono fisiologicamente caratterizzate da un *turn-over* del personale talmente elevato da garantire un flusso pressoché permanente dell'offerta lavorativa. La quarta e la quinta sono alternative all'offerta scolastica. Le ultime due sono espressione di un settore (il terziario avanzato) in rapida evoluzione.

Solo da due anni le agenzie formative stanno timidamente provando a lanciare qualifiche di tecnico e di responsabile, con risultati ancora da quantificare.

3. L'OPERATORE DEL BENESSERE

3.1 La fattispecie

Per "Operatore del Benessere" si intende quel gruppo di professionalità destinate al miglioramento estetico della persona. Sono attività che comportano il contatto sia fisico che di prodotto con il corpo umano, ma non possono avere carattere invasivo, curativo o farmacologico.

Per quanto riguarda l'attività manuale, i confini con la medicina sono ben delineati a livello normativo nei settori dell'acconciatura e dell'estetica, anche se non sempre osservati dagli operatori¹⁵. Oggetto di dibattito giuridico sono invece alcuni interventi limite eseguiti nel tatuaggio e nel piercing, in quanto effettuati dagli operatori in zone del corpo giudicate pericolose oppure in maniera troppo invasiva, e come tali indisponibili al consenso informato di tipo non medico ex art. 5 del codice civile¹⁶.

Per quanto riguarda invece l'applicazione di prodotti sull'epidermide umana, costituiscono limite invalicabile le prescrizioni nazionali sui cosmetici¹⁷, quelle europee sui pigmenti¹⁸ e quelle nazionali e territoriali sulla sterilizzazione degli strumenti¹⁹.

A livello di codici ATECO 2007, le professioni in oggetto sono parte del settore S96 ("altri servizi alla persona") nelle seguenti declinazioni:

- 96.02 - Servizi dei parrucchieri e di altri trattamenti estetici
- 96.09.02 - Attività di tatuaggio e piercing

Sono professioni ad attività prevalentemente manuale e artistica: per questo il 90% degli esercenti sceglie la forma di impresa artigianale²⁰.

¹⁵ Annosa è la disputa tra associazioni mediche ed operatori del benessere circa la liceità o meno di diversi trattamenti in tricologia, massoterapia, pedicure curativo ed uso di apparecchiature elettroestetiche.

¹⁶ Si pensi ad esempio al tattoo intraoculare, al piercing genitale, alla scarificazione, etc.

¹⁷ Legge n. 713/86

¹⁸ ResAP(2008)1: "Risoluzione del Consiglio Europeo sui requisiti e criteri per la sicurezza dei tatuaggi e del trucco semipermanente". Inoltre cosmetici e pigmenti dichiarati pericolosi – e quindi illeciti - sono tempestivamente elencati nel sistema europeo RAPEX (sistema comunitario di informazione rapida sui prodotti non alimentari), sempre aggiornato ed in vigore per 30 paesi europei.

¹⁹ Il recente dibattito scientifico è orientato ad inserire come standard professionale la sterilizzazione mediante autoclave a vuoto frazionato (c.d. di classe "B"), l'unica a garantire la completa rimozione dei microrganismi nelle più microscopiche cavità degli attrezzi.

²⁰ Ufficio Studi Confartigianato – *Elaborazione Flash Acconciatura ed Estetica*, 15.06.2012.

3.2 Le attività

Tradizionalmente, fanno parte del comparto “Operatore del Benessere” le seguenti professioni:

1. **Acconciatore**²¹: attività, esercitabile indistintamente su uomo o donna, comprendente il taglio dei capelli, l'apposizione di estensioni, l'esecuzione di acconciature, la colorazione e la decolorazione dei capelli, l'applicazione di parrucche e ogni altro servizio inerente e complementare al trattamento estetico dei capelli.
2. **Estetista**²²: comprende tutte le prestazioni ed i trattamenti eseguiti sulla superficie del corpo umano il cui scopo esclusivo o prevalente sia quello di mantenerlo in perfette condizioni, di migliorarne e proteggerne l'aspetto estetico, modificandolo attraverso l'eliminazione o l'attenuazione degli inestetismi presenti mediante l'attuazione di tecniche manuali e l'utilizzo di apparecchi elettroestetici.
3. **Tatuatore**²³: comprende tutte le tecniche atte a introdurre nel derma umano pigmenti di uno o più colori che, una volta stabilizzatisi, danno forma al cosiddetto tatuaggio ornamentale, per sua natura indelebile e perenne.
4. **Piercer**²⁴: comprende tutte le tecniche di perforazione di parte del corpo umano al fine di inserire decorazioni in metallo o altri materiali, diversi per forma e fattura.
5. **Tecnico in Dermopigmentazione**²⁵: comprende tutte le tecniche di trucco semipermanente e di *camouflage*²⁶ eseguite mediante introduzione intradermica di pigmento non durevole.
6. **Operatore Tricologico non curativo**: comprende l'esecuzione di trattamenti finalizzati all'infoltimento non chirurgico dei capelli ed alla realizzazione di parrucche e toupet.

L'intero comparto condivide il medesimo contratto collettivo nazionale del lavoro²⁷.

²¹ Con la legge n. 174 del 2005 decade definitivamente la distinzione tra parrucchieri e barbieri.

²² Con la legge n. 1 del 1990 decadono le precedenti distinzioni tra “massaggiatore”, “truccatore” e “onicotecnico”, tutte raggruppate nella medesima qualifica professionale di “estetista”.

²³ Non esistendo una normativa nazionale di riferimento, le definizioni sono tratte dalle normative regionali e dal “disegno di legge Tomassini” del 14 gennaio 2009.

²⁴ *Idem* come sopra

²⁵ *Idem* come sopra

²⁶ Copertura di inestetismi con pigmenti della stessa colorazione dell'incarnato.

²⁷ Rinnovo CCNL di categoria siglato dalle parti sociali il giorno 8 settembre 2014.

3.3 Il mercato

Il settore merceologico del benessere trova la propria ragione di esistenza nella nozione psicologica e antropologica di *bellezza*, che oggi viene percepita dalla collettività in due accezioni diametralmente opposte:

- un'accezione negativa, solo esteriore, intesa come superficiale premessa (e conseguenza) della "cultura dell'apparenza". In questa accezione, la ricerca della bellezza è empirica, legata ai cinque sensi, e percepita come mezzo di inclusione sociale in una società edonistica e dominata da irresistibili stimoli di emulazione ai modelli-idoli generati dal mondo della pubblicità, dello sport, dello spettacolo, della televisione, della moda;
- un'accezione positiva, ontologica, legata all'aspirazione dell'equilibrio psico-fisico, del recupero delle energie, del relax. In questa accezione la ricerca della bellezza è percepita come medicina dello spirito e vissuta in una prospettiva tipicamente salutistica: benessere esteriore per benessere interiore.

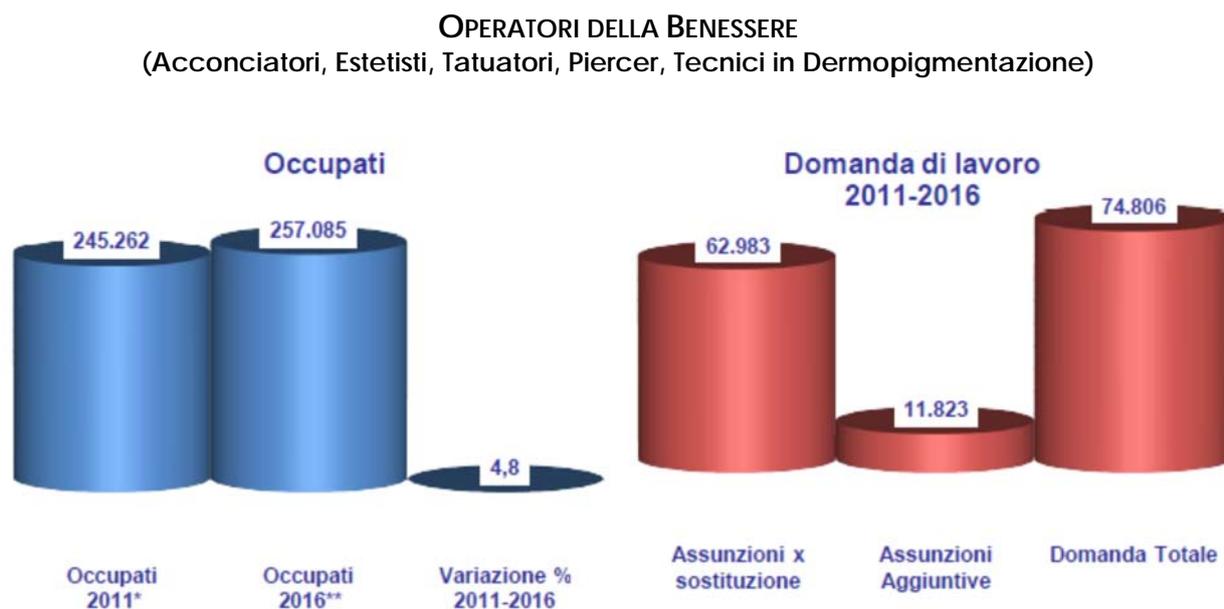
Quali che siano le motivazioni di fondo che spingono un individuo a ricorrere a servizi professionali di *Beauty & Wellness*, il mercato ha saputo approfittare dell'abbondanza della domanda attraverso un'offerta sempre più sofisticata e personalizzata, tenendo conto anche dei seguenti fattori propulsivi:

- l'età minima della consapevolezza del sé rispetto agli altri (maturazione dell'*io sociale e relazionale*) si è drasticamente abbassata nel corso degli ultimi venticinque anni²⁸. Contemporaneamente e proporzionalmente è cresciuta l'aspettativa di vita e di salute, allargando pertanto enormemente l'intervallo di età dei potenziali consumatori di *Beauty & Wellness*;
- il rapido progresso tecnico, tecnologico e cosmetologico di prodotti e servizi del benessere ha permesso il raggiungimento di risultati impensabili fino a qualche tempo fa, a prezzi divenuti ora accessibili a gran parte della popolazione;
- l'ultimo ventennio ha registrato il progressivo aumento dei consumatori di *Beauty & Wellness* di sesso maschile;
- l'aumento della sensibilità ambientale e salutistica ha favorito la nascita di forme d'impresa mista, che coniugano benessere a natura e turismo.

²⁸ DI SABATINO, DORINA - FULGOSI, FULVIA. *La Psicologia*. Roma, 2005

L'insieme di tutti questi fattori ha da tempo fatto maturare negli operatori economici la convinzione che il settore non solo non conosca crisi²⁹, ma è previsto in ulteriore rapida crescita.

Questa la scheda previsionale di Excelsior 2014:



"Nel periodo 2011-2016, per la classe professionale "Operatori della cura estetica" si prevede una variazione occupazionale di circa 4.8%, valore al di sopra della crescita occupazionale media nel periodo (-0.2%). Lo stock di occupazione dovrebbe aumentare di circa 11.823 unità. La domanda totale di lavoro dovrebbe ammontare a circa 74.806 assunzioni, di cui 62.983 per sostituzione dei lavoratori in uscita e 11.823 per nuove assunzioni.

Il trend di variazione 2011-2016 per il settore è: CRESCITA³⁰.

Da sottolineare è che tale indagine è stata prodotta prima dell'ultimo rapporto ISTAT 2014-2016, che rafforza verso l'alto le previsioni di crescita della domanda interna.³¹

A livello macroeconomico, non esistono recenti statistiche a carattere centrale, in quanto il settore è ricompreso nel più generico "Servizi alla Persone".

²⁹ Perfino la Borsa Italiana, notoriamente prudente, ha affermato nel luglio 2014 che "a rispondere ai morsi della crisi in maniera brillante sono gli estetisti, i parrucchieri, le colf e le badanti, che hanno registrato una crescita dei posti di lavoro in termini percentuali del 71,7%." – consultabile su [questa pagina internet](#)

³⁰ ISFOL, "Fabbisogni delle Professioni", consultabile su [questa pagina internet](#)

³¹ ISTAT, "Prospettive per l'economia italiana", Roma, 3 novembre 2014.

L'ultima indagine approfondita è quella prodotta dall'Ufficio Studi di Confartigianato per il primo trimestre 2012³², che riporta i seguenti indicatori generali:

Imprese totali e artigiane nell'Acconciatura ed estetica					
I trimestre 2012					
settori	Imprese	%	Imprese artigiane	%	incidenza artigianato
Servizi dei saloni di barbiere e parrucchiere	103.711	74,1	99.246	78,8	95,7
Servizi degli istituti di bellezza	30.752	22,0	24.324	19,3	79,1
Servizi di manicure e pedicure	1.229	0,9	1.006	0,8	81,9
Servizi di centri per il benessere fisico	3.284	2,3	499	0,4	15,2
Attività di tatuaggio e piercing	1.052	0,8	872	0,7	82,9
Totale Acconciatura ed estetica	140.028	100,0	125.947	100,0	89,9

Elaborazione Ufficio Studi Confartigianato su dati Unioncamere-Infocamere

Le cifre del settore dell'Acconciatura ed estetica	
imprese al I trimestre 2012; dati disponibili più recenti	
indicatore	valore
IMPRESE E OCCUPAZIONE	
Imprese di acconciatura ed estetica	140.028
Addetti	267.656
% dipendenti	40,8
Imprese artigiane di acconciatura ed estetica	125.947
Addetti nell'artigianato	234.318
% dipendenti nell'artigianato	37,4
Quota di imprese artigiane	89,9
Quota di addetti occupati nell'artigianato	87,5
Imprese acconciatura ed estetica ogni 10.000 abitanti	23,1
Previsioni di assunzioni 2011 per Parrucchieri, estetisti ed assimilati	2.800
Difficoltà di reperimento del personale (%)	37,3
SPESA	
spesa famiglie barbiere, parrucchiere, istituti di bellezza (milioni di euro per il 2011)	8.656
Spesa media annua per famiglia (euro/anno)	352
Quota della spesa per acconciatori su totale spesa famiglie (%)	1,2
PREZZI	
Dinamica prezzi servizi di parrucchiere e trattamenti di bellezza a maggio 2012	2,1
Tasso di inflazione a maggio 2012	3,2
Dinamica annua del costo del lavoro orario nominale al IV trimestre 2011 nei Servizi	2,4

Elaborazione Ufficio Studi Confartigianato su dati Unioncamere-Infocamere, Istat e Unioncamere - Ministero del Lavoro

I dati dimostrano come il settore artigianale lo faccia da padrone, mentre colloca il commerciale nel settore misto (benessere + turismo / ristorazione), che è residuale in quanto esigente di grandi apporti di capitale.

³² UFFICIO STUDI CONFARTIGIANATO, "Elaborazione flash acconciatura estetica", Roma, 15 giugno 2012

Il dato di popolamento medio di 23,1 imprese ogni 10.000 abitanti, va ulteriormente chiarito sulla base dei seguenti assunti³³:

- tradizionalmente le Regioni Lombardia, Veneto, Trentino Alto Adige e Toscana sono quelle che in cui si registra l'offerta qualitativamente e quantitativamente più alta;
- l'artigianato è concentrato nelle aree di più densa popolazione, mentre il commerciale promiscuo è concentrato in aree periferiche - quand'anche propriamente agricole - sotto forma di agriturismi, grandi centri SPA, Beauty Farm e stabilimenti termali;
- il settore della ricezione turistica dei centri urbani è sempre più integrato con servizi di *Beauty and Wellness*
- i benefici psicofisici del *Beauty and Wellness* sono stati studiati e sdoganati dal mondo scientifico; molti centri medici cominciano ad offrire servizi integrati³⁴;
- esistono aree in cui il *Beauty and Wellness* è inquadrato come vero e proprio distretto industriale (zone turistiche e zone termali).

Tali aspetti dovrebbero stimolare a più approfonditi studi sul grado di sovradimensionamento o sottodimensionamento della popolazione imprenditoriale rispetto alla domanda locale.

Inoltre quello del *Beauty and Wellness* è un ambito a rapidissima evoluzione: questo provoca un deciso turn-over annuale di natalità e mortalità imprenditoriale, ponendo al centro del dibattito degli operatori di settore le problematiche dell'innovazione, dell'aggiornamento, della qualità e personalizzazione del servizio e, non ultima, della formazione professionale del personale rispetto a fabbisogni in continua mutazione.

Infine, il settore soffre da anni delle problematiche dell'abusivismo³⁵, dell'evasione fiscale e, nel campo dell'estetica, perfino della prostituzione³⁶, che hanno recentemente spinto le parti sociali a vere e proprie campagne di sensibilizzazione pubblica.

³³ REGIONE TOSCANA – OSSERVATORIO REGIONALE TOSCANO SULL'ARTIGIANATO, "I servizi al benessere e all'estetica delle persone nell'artigianato toscano", Firenze, 2005

³⁴ Si pensi al recentissimo caso dell'Estetica Oncologica, sperimentato e promosso dall'Istituto San Raffaele di Milano.

³⁵ Secondo studi di CNA Benessere sul settore graverebbe oltre il 37% di esercizi sommersi, che arriva al 50% nel caso dei tatuatori.

³⁶ CONFESTETICA – PUNTO ESTETICO, "Le inchieste di Angelino Merlin – prostituzione nei "Centri Estetici", 2011, consultabile su [questa pagina internet](#)

3.4 I Fabbisogni

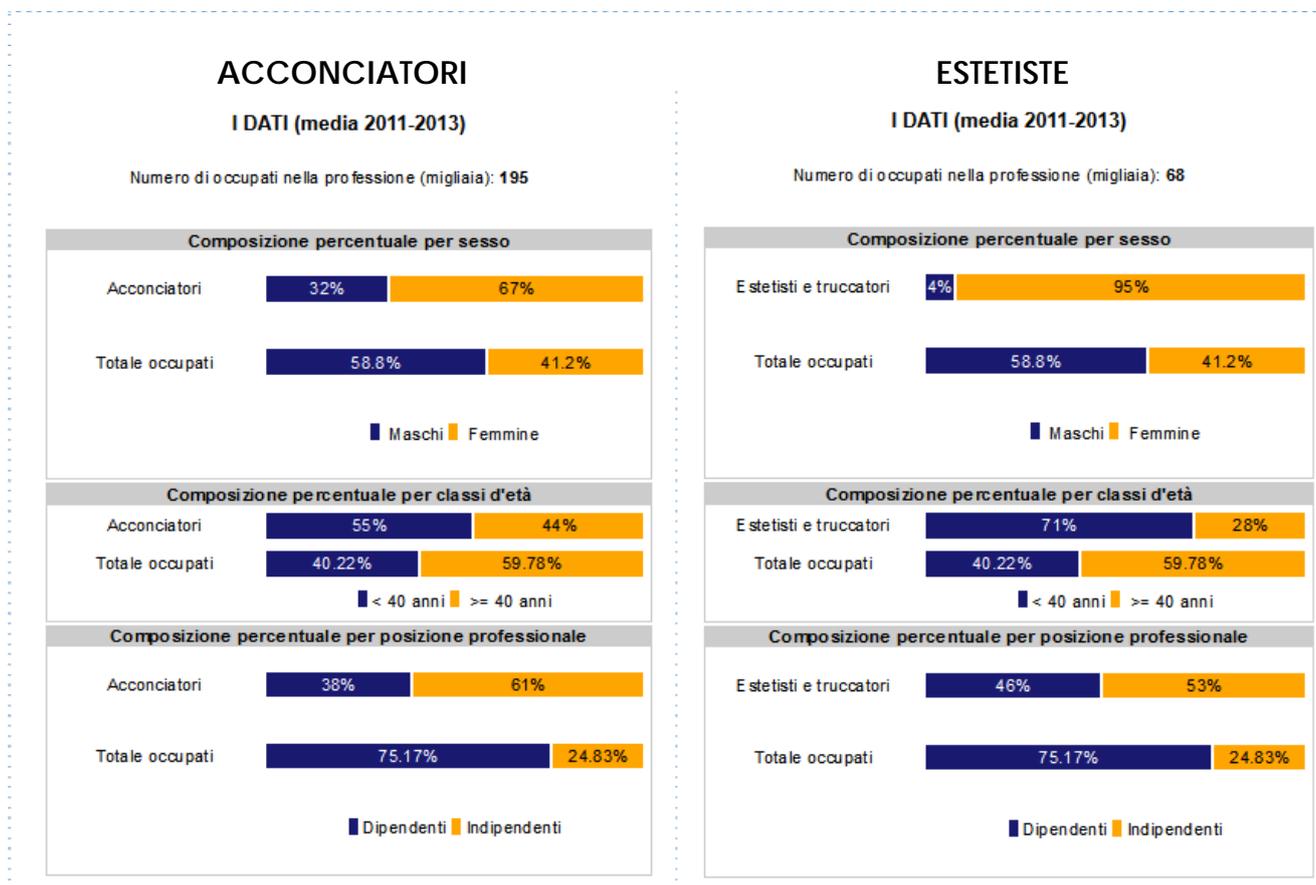
Quello del professionista del *Beauty & Wellness* è il terzo mestiere più richiesto dal mercato italiano:

Tabella 2 - I trenta mestieri più richiesti. Rapporti di lavoro attivati per ripartizione geografica (valori assoluti). Anno 2011

I MESTIERI PIÙ RICHIESTI	NORD	CENTRO	MEZZOG.	TOTALE
Cuochi in alberghi e ristoranti	136.424	67.572	84.422	288.422
Muratori in pietra, mattoni, refrattari	47.799	22.757	61.123	131.700
Parrucchieri, estetisti ed assimilati	35.178	20.305	14.807	70.291
Elettricisti nelle costruzioni civili ed assimilati	23.569	18.911	18.330	60.853
Carpentieri e falegnami nell'edilizia (esclusi i parohettisti)	12.736	7.474	23.676	43.900
Mecanici artigianali, riparatori e manutentori di automobili ed assimilati	23.959	7.668	12.001	43.675
Giardinieri e vivaisti (agricoltori e operai agricoli specializzati di vivai, di coltivazioni di fiori, piante ornamentali, di ortive protette o di orti stabili)	12.507	5.481	10.835	28.823
Pasticcieri, gelatai e conservieri artigianali	12.290	3.366	11.048	26.704
Sarti e tagliatori artigianali, modellisti e cappellai	13.988	6.673	5.753	26.419
Saldatori e tagliatori a fiamma	14.346	3.032	8.149	25.566
Idraulici e posatori di tubazioni idrauliche e di gas	12.197	5.126	7.724	25.055
Macellai, pescaioli ed assimilati	10.104	3.312	7.046	20.462
Ebanisti, falegnami ed operatori artigianali specializzati di macchine per la lavorazione del legno	9.869	4.220	4.003	18.104
Artigiani ed operai specializzati delle calzature ed assimilati	4.345	9.565	3.896	17.806
Pittori, stuccatori, lacatori e decoratori	6.350	2.874	6.737	15.968
Panettieri e pastai artigianali	5.295	1.923	4.401	11.619
Pavimentatori e posatori di rivestimenti	5.023	1.390	4.810	11.233
Tintori, lavandai e assimilati	4.181	1.753	3.174	9.109
Installatori di infissi e serramenta	3.912	1.292	2.188	7.395
Lastroferratori	4.025	1.488	1.431	6.945
Valigiai, borsettieri ed affini (anche su articoli di similpelle e stoffa)	1.668	4.083	725	6.476
Mecanici e montatori di apparecchi termici, idraulici e di condizionamento	3.596	1.228	1.643	6.469
Fabbri, lingottai e operatori di presse per forgiare	2.166	1.180	2.645	5.991
Tessitori e maglieristi a mano e su telai manuali	3.216	1.659	595	5.470
Conciatori di pelli e di pellicce e pellettieri	1.707	2.139	1.592	5.438
Tagliatori di pietre, scalpellini e marmisti	1.730	792	1.655	4.177
Tappezziere e materassai	1.680	648	949	3.277
Lattonieri e caldaiai, compresi i traociatori	2.164	281	656	3.101
Artigiani ed operai specializzati delle lavorazioni artigianali casearie	957	315	1.241	2.513
Gioiellieri, orafi ed assimilati	1.142	762	240	2.144
TOTALE ATTIVAZIONI 30 QUALIFICHE	418.123	209.269	307.495	935.105

Fonte: elaborazioni Staff SSRMDL di Italia Lavoro su dati Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali - Sistema informativo delle Comunicazioni Obbligatorie

Tale domanda è così composta (ultimi dati ISFOL):



L'analisi dei dati ISFOL evidenzia come il settore:

- sia dominato da componenti di sesso femminile;
- presenti personale giovane in misura superiore agli over 40, in controtendenza rispetto al dato nazionale sull'età sia di chi intraprende che di chi lavora;
- vede la netta predominanza dei lavoratori autonomi rispetto ai dipendenti, anch'essa in controtendenza rispetto al dato nazionale.

Nel settore, inoltre, si registrano le seguenti specificità:

- alto turn-over del personale nel periodo di apprendistato;
- alta incidenza dei contratti a tempo determinato per sostituzioni di maternità;
- alta incidenza di dipendenti che lasciano per mettersi in proprio.



Il panorama, decisamente magmatico, segnala inoltre un'alta percentuale (il 37,5%) di personale di difficile reperibilità³⁷, segno evidente dell'evoluzione del settore e di un certo ritardo della formazione professionale rispetto ai nuovi fabbisogni, che ISFOL così elenca in forma aggregata:

- ✓ Servizi ai clienti e alle persone
- ✓ Lingua straniera
- ✓ Commercializzazione e vendita
- ✓ Lingua italiana
- ✓ Psicologia

Tra le competenze richieste, Interessante è la ricerca della lingua straniera nel settore estetico e quella italiana nel settore acconciature, segnale evidente di un deficit formativo in tal senso.

Inoltre le aziende richiedono *skills* specificatamente aziendali, segnale questo del progressivo abbandono da parte del settore della tradizionale dimensione domestica e di bottega dominante per molti anni.

³⁷ Rapporto Excelsior 2014