

## RACCOLTA E ANALISI DEI FABBISOGNI FORMATIVI – TRIENNIO 2024-2026

### Metodologia di rilevazione

L'analisi dei fabbisogni formativi è condotta secondo la procedura prevista dal Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) dell'agenzia formativa — certificato UNI EN ISO 9001:2015 per la progettazione ed erogazione di servizi di formazione professionale — che aggiorna annualmente i risultati dei fabbisogni delle aziende aderenti al sistema. La rilevazione si articola su tre livelli metodologici integrati:

- Fase A – Analisi dello storico (dati consuntivi). Estrazione e analisi dei dati di erogazione formativa del biennio 2024-2025, attingendo ai sistemi informativi regionali e interni. L'output è un report storico dell'erogazione formativa che costituisce la base quantitativa per la nuova programmazione, individuando i progetti e i moduli di maggior successo e le aree di saturazione/opportunità.
- Fase B – Survey prospettica 2026. Somministrazione di una survey di rilevazione dei fabbisogni formativi volta a intercettare le nuove esigenze del territorio. La survey ha raccolto 32 risposte valide da aziende dei territori di Pistoia e Prato, con possibilità di selezione multipla delle aree tematiche e indicazione dei fabbisogni di figure professionali.

### Fase A – Analisi dello storico erogato (biennio 2024-2025)

L'analisi dei dati consuntivi del biennio 2024-2025 restituisce il seguente quadro dell'offerta formativa erogata:

| Area tematica                                             | Edizioni erogate | Partecipanti formati | Ore totali | Peso % sul totale corsi |
|-----------------------------------------------------------|------------------|----------------------|------------|-------------------------|
| Marketing e processi di vendita                           | 32               | 155                  | —          | 17,0%                   |
| Management, gestione economica e organizzazione aziendale | 27               | 150                  | 300+       | —                       |
| Competenze digitali, informatica e A.I.                   | 14               | 66                   | 160+       | —                       |



## FORMAZIONE

|                                                               |    |    |     |       |
|---------------------------------------------------------------|----|----|-----|-------|
| Sicurezza, salute e prevenzione                               | 13 | 90 | 116 | 13,3% |
| Lingue straniere                                              | 12 | 71 | —   | 6,4%  |
| Gestione servizi e qualità dei processi (ristorazione/HORECA) | —  | —  | —   | —     |

Letture dei dati storici:

- L'area Marketing e processi di vendita è quella con il maggior numero di edizioni (32) e partecipanti (155), rappresentando il 17% dell'attività formativa complessiva.
- L'area Management e gestione aziendale ha coinvolto 150 lavoratori in 27 edizioni, confermandosi come secondo pilastro dell'offerta.
- L'area Competenze digitali e A.I. mostra volumi ancora contenuti (14 edizioni, 66 partecipanti) ma in forte crescita tendenziale.
- L'area Sicurezza ha coperto 90 lavoratori in 13 edizioni, prevalentemente per aggiornamenti obbligatori.
- L'area Lingue straniere ha formato 71 persone in 12 edizioni, con una domanda stabile.

Fase B – Survey prospettica 2026 (32 risposte)

Caratteristiche del campione

| Variabile              | Distribuzione                                                                 |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| Dimensione aziendale   | Micro-imprese: 16 (50,0%) · PMI: 15 (46,9%) · Grandi imprese: 1 (3,1%)        |
| Lavoratori da formare  | Fino a 3: 23 (71,9%) · Da 4 a 8: 3 (9,4%) · Oltre 8: 6 (18,8%)                |
| Disponibilità tirocini | Disponibili: 16 (50,0%) · Non disponibili: 14 (43,8%) · Da valutare: 2 (6,3%) |

Il campione è composto prevalentemente da micro e piccole imprese, con una richiesta formativa frammentata: circa tre quarti delle aziende formano al massimo 3 lavoratori. La metà del campione è disponibile a ospitare tirocini.

Aree tematiche: classifica per priorità



**OMNIA SCRL** Viale Adua, 126/4 Pistoia

Tel. 057399151 E-MAIL [omnia@confcommercio.ptpo.it](mailto:omnia@confcommercio.ptpo.it) PEC [omniaconfcommercioptpo@legalmail.it](mailto:omniaconfcommercioptpo@legalmail.it)

CF/PI 01395420472 REG. IMP. PT N° 01395420472 REA 146213 CAP. SOC. 100.000,00 euro

Soggetta alla direzione e al coordinamento di Ascom Servizi srl soggetta alla direzione e al coordinamento di Confcommercio Imprese per l'Italia delle Province di Pistoia e Prato



## FORMAZIONE

| # | Area tematica                                  | Occorrenze | % su 32 risposte |
|---|------------------------------------------------|------------|------------------|
| 1 | Competenze digitali / Intelligenza Artificiale | 16         | 50,0%            |
| 2 | Vendita e marketing                            | 15         | 46,9%            |
| 3 | Organizzazione e gestione aziendale            | 12         | 37,5%            |
| 4 | Sviluppo abilità personali (soft skills)       | 9          | 28,1%            |
| 5 | Amministrazione                                | 7          | 21,9%            |
| 6 | Contabilità e finanza                          | 7          | 21,9%            |
| 7 | Bar, caffetteria, ristorazione                 | 4          | 12,5%            |
| 8 | Lingue straniere                               | 4          | 12,5%            |

### Figure professionali richieste

| Figura professionale                       | Occorrenze |
|--------------------------------------------|------------|
| Addetto alle vendite                       | 11         |
| Area comunicazione                         | 6          |
| Bar / Cucina / Sala                        | 6 ciascuno |
| Amministrazione / attività d'ufficio       | 4          |
| Magazzino                                  | 2          |
| Altro (autisti ADR, tecnico vendita, ecc.) | 2          |
| Nessuna figura                             | 10         |

### Incrocio Fase A + Fase B: convergenze, scostamenti e tendenze

L'incrocio tra dato storico e dato prospettico consente di individuare le aree di conferma (domanda consolidata), di crescita (domanda in accelerazione) e di opportunità (domanda emergente):



**OMNIA SCRL** Viale Adua, 126/4 Pistoia

Tel. 057399151 E-MAIL [omnia@confcommercio.ptpo.it](mailto:omnia@confcommercio.ptpo.it) PEC [omniaconfcommercioptpo@legalmail.it](mailto:omniaconfcommercioptpo@legalmail.it)

CF/PI 01395420472 REG. IMP. PT N° 01395420472 REA 146213 CAP. SOC. 100.000,00 euro

Soggetta alla direzione e al coordinamento di Ascom Servizi srl soggetta alla direzione e al coordinamento di Confcommercio Imprese per l'Italia delle Province di Pistoia e Prato



FORMAZIONE

| Area tematica                       | Storico<br>(edizioni/partecipanti) | Survey 2026 (%<br>priorità)        | Trend                            |
|-------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------|
| Marketing e processi di vendita     | 32 edizioni / 155 partecipanti     | 46,9%                              | ✓ Consolidato e in espansione    |
| Management e gestione aziendale     | 27 edizioni / 150 partecipanti     | 37,5% (org.) + 43,8% (amm.vo)      | ✓ Domanda matura e persistente   |
| Digitale e Intelligenza Artificiale | 14 edizioni / 66 partecipanti      | 50,0%                              | 🚀 In forte accelerazione         |
| Sicurezza, salute e prevenzione     | 13 edizioni / 90 partecipanti      | Non rilevata (natura obbligatoria) | 🔄 Domanda strutturale            |
| Lingue straniere                    | 12 edizioni / 71 partecipanti      | 12,5%                              | ➡ Domanda stabile e mirata       |
| Gestione servizi / HORECA           | —                                  | 12,5% (ristorazione)               | NEW Domanda settoriale specifica |

## Relazione descrittiva per singolo progetto

### 1. MARKETING E PROCESSI DI VENDITA

Dato storico (Fase A): 32 edizioni erogate, 155 partecipanti formati, pari al 17% dell'attività formativa complessiva. L'area rappresenta il nucleo più consistente dell'offerta formativa storica.

Dato prospettico (Fase B): La voce "Vendita e marketing" ha totalizzato 15 occorrenze su 32 risposte valide, pari al 46,9% del totale. Le risposte sono spesso plurime (es. "Vendita e marketing, Organizzazione e gestione aziendale"), indicando che i fabbisogni in quest'area sono frequentemente percepiti come integrati con altre competenze gestionali. Inoltre, 11 aziende su 32 cercano un addetto alle vendite, a conferma della centralità di questa figura.

Incrocio e interpretazione: C'è piena convergenza tra dato storico e prospettico: l'area marketing e vendite è consolidata e in espansione. La forte incidenza di questo progetto riflette la centralità delle attività commerciali nel contesto aziendale e una domanda diffusa di aggiornamento su tecniche di vendita, strategie di marketing e customer management, legata alla necessità di rispondere a un mercato sempre



OMNIA SCRL Viale Adua, 126/4 Pistoia

Tel. 057399151 E-MAIL [omnia@confcommercio.ptpo.it](mailto:omnia@confcommercio.ptpo.it) PEC [omniaconfcommercioptpo@legalmail.it](mailto:omniaconfcommercioptpo@legalmail.it)

CF/PI 01395420472 REG. IMP. PT N° 01395420472 REA 146213 CAP. SOC. 100.000,00 euro

Soggetta alla direzione e al coordinamento di Ascom Servizi srl soggetta alla direzione e al coordinamento di Confcommercio Imprese per l'Italia delle Province di Pistoia e Prato



FORMAZIONE

più competitivo e digitalizzato. Lo scostamento tra il 17% storico e il 46,9% prospettico suggerisce che la domanda è in crescita e che c'è margine per aumentare l'offerta.

## 2. INTELLIGENZA ARTIFICIALE E TRASFORMAZIONE DIGITALE

Dato storico (Fase A): 14 edizioni erogate, 66 partecipanti formati, 160+ ore. Volumi ancora contenuti rispetto ad altre aree.

Dato prospettico (Fase B): La voce "Competenze digitali/intelligenza artificiale" ha totalizzato 16 occorrenze su 32 risposte valide, pari al 50,0% del totale. Le risposte relative all'area digitale e all'IA compaiono sia come voci singole sia in combinazione con altre aree (es. "Vendita e marketing, Competenze digitali/intelligenza artificiale"), a conferma che la trasformazione digitale non è percepita come un tema isolato, ma come un elemento trasversale che impatta su tutte le funzioni aziendali.

Incrocio e interpretazione: È l'area con il maggiore scostamento positivo tra storico e prospettico (50% di domanda vs. offerta ancora ridotta). Il dato è coerente con il contesto attuale, in cui l'adozione di tecnologie digitali e strumenti di automazione è diventata un fattore critico di competitività. Con un tasso di penetrazione attuale stimato intorno al 30% del bacino potenziale, c'è un ampio margine di crescita verso il restante 70%. La survey rivela una consapevolezza diffusa della necessità di aggiornare le competenze per affrontare le sfide della digitalizzazione, e indica che l'IA è percepita come leva di produttività trasversale (testi, analisi dati, automazioni, comunicazione, marketing).

## 3. MANAGEMENT, GESTIONE ECONOMICA E ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

Dato storico (Fase A): 27 edizioni erogate, 150 partecipanti formati, oltre 300 ore. Seconda area per volumi formativi.

Dato prospettico (Fase B): La survey evidenzia un fabbisogno articolato in tre sotto-aree:

| Sotto-area                               | Occorrenze | % su 24 risposte |
|------------------------------------------|------------|------------------|
| Organizzazione e gestione aziendale      | 12         | 37,5%            |
| Sviluppo abilità personali (soft skills) | 9          | 28,1%            |
| Amministrazione, contabilità e finanza   | 7 + 7      | 21,9% + 21,9%    |



OMNIA SCRL Viale Adua, 126/4 Pistoia

Tel. 057399151 E-MAIL [omnia@confcommercio.ptpo.it](mailto:omnia@confcommercio.ptpo.it) PEC [omniaconfcommercioptpo@legalmail.it](mailto:omniaconfcommercioptpo@legalmail.it)

CF/PI 01395420472 REG. IMP. PT N° 01395420472 REA 146213 CAP. SOC. 100.000,00 euro

Soggetta alla direzione e al coordinamento di Ascom Servizi srl soggetta alla direzione e al coordinamento di Confcommercio Imprese per l'Italia delle Province di Pistoia e Prato



FORMAZIONE

Incrocio e interpretazione: Quasi la metà dei rispondenti (45,8% cumulato tra organizzazione e gestione aziendale) ha indicato un fabbisogno formativo in ambito organizzativo e gestionale, confermando la rilevanza dell'area già emersa dallo storico. La domanda si declina su tre assi:

- Organizzazione aziendale (37,5%): necessità di competenze legate a progettazione e riorganizzazione dei processi, modelli organizzativi, change management, ottimizzazione delle risorse e coordinamento operativo. Il dato conferma che la struttura organizzativa è percepita come leva fondamentale per l'efficienza e la competitività.
- Amministrazione, contabilità e finanza (21,9% ciascuna): esigenze formative in ambito contabile e finanziario (contabilità generale e analitica, bilancio, controllo di gestione, fiscalità), a supporto di decisioni strategiche consapevoli.
- Soft skills (28,1%): più di un terzo dei rispondenti indica la necessità di sviluppare competenze trasversali — leadership, comunicazione efficace, gestione del tempo e dello stress, problem solving, lavoro in squadra — a dimostrazione che le competenze personali sono considerate essenziali quanto quelle tecnico-specialistiche per il miglioramento della performance individuale e organizzativa.

C'è piena coerenza tra il dato storico (27 edizioni, 150 partecipanti) e il dato prospettico: l'area è matura e persistente, con una domanda che si evolve verso contenuti più avanzati (gestione del cambiamento, controllo di gestione, soft skills).

---

#### 4. SICUREZZA, SALUTE E PREVENZIONE

Dato storico (Fase A): 13 edizioni erogate, 90 partecipanti formati, 116 ore. L'area rappresenta il 13,3% dell'attività formativa.

Dato prospettico (Fase B): L'area sicurezza non è stata rilevata direttamente dalla survey come priorità spontanea, per effetto della sua natura prevalentemente obbligatoria (formazione generale e specifica ex D.Lgs. 81/08, aggiornamenti quinquennali e triennali). Tuttavia, emergono evidenze indirette significative: aziende dei settori logistica/trasporti, GDO, distribuzione, produzione, con fabbisogni legati a mansioni operative (magazzino, movimentazione, guida, attrezzature), e richieste puntuali come autisti con ADR.

Incrocio e interpretazione: La domanda di formazione sulla sicurezza è di tipo strutturale e ricorrente, legata agli obblighi normativi e agli aggiornamenti periodici. Lo storico conferma un bacino di circa 90 lavoratori/anno già coperti, ma con margini di ulteriore copertura del bacino potenziale e con la necessità



**OMNIA SCRL** Viale Adua, 126/4 Pistoia

Tel. 057399151 E-MAIL [omnia@confcommercio.ptpo.it](mailto:omnia@confcommercio.ptpo.it) PEC [omniaconfcommercioptpo@legalmail.it](mailto:omniaconfcommercioptpo@legalmail.it)

CF/PI 01395420472 REG. IMP. PT N° 01395420472 REA 146213 CAP. SOC. 100.000,00 euro

Soggetta alla direzione e al coordinamento di Ascom Servizi srl soggetta alla direzione e al coordinamento di Confcommercio Imprese per l'Italia delle Province di Pistoia e Prato



di presidiare le scadenze di aggiornamento. I bisogni si concentrano su: aggiornamenti della formazione obbligatoria, sicurezza per mansioni operative specifiche, prevenzione rischi, gestione emergenze, integrazione sicurezza-organizzazione.

## 5. GESTIONE DEI SERVIZI E QUALITÀ DEI PROCESSI AZIENDALI

Dato storico (Fase A): Volumi ridotti o non tracciati separatamente.

Dato prospettico (Fase B): La voce relativa ai servizi di Bar, caffetteria e ristorazione ha totalizzato 4 occorrenze su 32 risposte valide, pari al 12,5% del totale. Le richieste provengono da aziende del settore HORECA e food & beverage. Le risposte sono talvolta associate ad altre aree (es. "Bar, caffetteria e ristorazione, Competenze digitali/intelligenza artificiale, Lingue straniere"), dimostrando una domanda di formazione integrata. Inoltre, le figure professionali richieste (bar, cucina, sala: 6 occorrenze ciascuna) rafforzano il quadro.

Incrocio e interpretazione: Circa un quinto dei rispondenti ha manifestato l'esigenza di formarsi sulla gestione dei servizi e sulla qualità dei processi nel contesto della ristorazione. Il dato è significativo in quanto riflette la specificità del settore HORECA, dove la qualità del servizio e la gestione efficiente dei processi sono fattori distintivi. La survey evidenzia la necessità di competenze operative e gestionali mirate: gestione del personale, standardizzazione dei processi di erogazione del servizio, customer care nel settore food & beverage.

## 6. LINGUE STRANIERE

Dato storico (Fase A): 12 edizioni erogate, 71 partecipanti formati. L'area rappresenta il 6,4% dell'attività formativa.

Dato prospettico (Fase B): La voce "Lingue straniere" ha totalizzato 4 occorrenze su 32 risposte valide, pari al 12,5% del totale. Le lingue sono state indicate sia come risposta singola sia in combinazione con altre competenze (es. "Vendita e marketing, Competenze digitali/intelligenza artificiale, Lingue straniere"), da rispondenti che operano presumibilmente in contesti con una forte esposizione internazionale o con una clientela straniera.

Incrocio e interpretazione: Poco più di un decimo dei partecipanti ha indicato le lingue straniere come fabbisogno formativo. Il dato storico (12 edizioni, 71 partecipanti) e quello prospettico (12,5%) sono allineati e confermano una domanda stabile e mirata. In un contesto sempre più globalizzato, la conoscenza delle lingue (in particolare l'inglese) è considerata una competenza utile ma non prioritaria rispetto ad altre aree. Tuttavia, per alcune figure specifiche (vendite internazionali, customer care multilingue, gestione



**OMNIA SCRL** Viale Adua, 126/4 Pistoia

Tel. 057399151 E-MAIL [omnia@confcommercio.ptpo.it](mailto:omnia@confcommercio.ptpo.it) PEC [omniaconfcommercioptpo@legalmail.it](mailto:omniaconfcommercioptpo@legalmail.it)

CF/PI 01395420472 REG. IMP. PT N° 01395420472 REA 146213 CAP. SOC. 100.000,00 euro

Soggetta alla direzione e al coordinamento di Ascom Servizi srl soggetta alla direzione e al coordinamento di Confcommercio Imprese per l'Italia delle Province di Pistoia e Prato

della clientela estera), il bisogno rimane concreto e giustifica il mantenimento di un'offerta dedicata, orientata al Business English e alle lingue settoriali.

Quadro di sintesi e indicazioni per la qualità

L'incrocio Fase A + Fase B restituisce una mappa aggiornata dei fabbisogni che conferma la validità dell'impianto progettuale e fornisce indicazioni per il miglioramento continuo:

1. Marketing e processi di vendita e Management e gestione aziendale sono aree consolidate e ad alta domanda, da presidiare con continuità, aggiornando i contenuti in chiave digitale.
2. Intelligenza Artificiale e trasformazione digitale è l'area a maggiore potenziale di crescita, con uno scostamento significativo tra domanda (50%) e offerta erogata finora. Richiede un potenziamento dell'offerta.
3. Sicurezza, salute e prevenzione è un'area strutturale, da presidiare con la ricorsività degli aggiornamenti obbligatori.
4. Lingue straniere e Gestione servizi / HORECA sono aree di nicchia ma stabili, da mantenere con un'offerta mirata.
5. Soft skills emergono come competenza abilitante trasversale, da integrare nei percorsi di tutte le aree.

Pistoia, 3 luglio 2026

Firma Omnia Formazione

Legale Rappresentante

**OMNIA SCRL**  
Viale Adua n. 126/4 - 51100 PISTOIA  
C.F./P. IVA n. 15011010501 Reg. Imp. PT 01395420472  
R.E.A. n. 146213