



Ente Bilaterale Nazionale Terziario

IL MERCATO DEL LAVORO NEL SETTORE TERZIARIO

A cura di:

ADAPT

Su incarico di Centro Servizi Terziario S.r.l.



ENTE BILATERALE NAZIONALE TERZIARIO

Via Cristoforo Colombo, 137 - 00147 Roma - Tel. 06/57305405 - Fax 06/57135472
info@ebinter.it - ebinter@ebinter.it - www.ebinter.it

I SOCI



COME NASCE

L'Ente Bilaterale Nazionale Terziario è un organismo paritetico costituito nel 1995 dalle Organizzazioni Nazionali Confcommercio e Filcams - Cgil, Fisascat - Cisl e Uiltucs - Uil sulla base di quanto stabilito dal CCNL del Terziario, della Distribuzione e dei Servizi. L'Ente ha natura giuridica di associazione non riconosciuta e non persegue finalità di lucro.

GLI SCOPI

L'Ente Bilaterale Nazionale Terziario ha tra i suoi scopi di incentivare e promuovere studi e ricerche nel settore Terziario, con riguardo alle analisi dei fabbisogni formativi, di promuovere iniziative in materia di formazione continua, formazione e riqualificazione professionale, anche in collaborazione con Istituti nazionali, europei, internazionali e di fornire e attuare procedure per accedere ai programmi comunitari finanziati dai fondi strutturali, con particolare riferimento al Fondo Sociale Europeo. Le azioni individuate dalle parti sociali vengono avviate dall'Ente sia sulla base delle proprie risorse sia ricorrendo all'apporto di professionalità esterne di Enti di formazione, Centri di Ricerca, Centri Studi.

LE ATTIVITÀ

Ricerche, Formazione/Progetti, Osservatorio Nazionale sul settore Terziario, Statistiche, Archivio della contrattazione decentrata. L'Ente è posto al centro di una rete capillare che comprende oltre 100 Enti Bilaterali territoriali costituiti su tutto il territorio nazionale. Nel corso di questi anni l'attività istituzionale di Ebinter è stata caratterizzata dalla partecipazione anche a progetti formativi finanziati dal FSE. L'Ente Bilaterale Nazionale Terziario, avvalendosi della collaborazione di istituti di ricerca, ha realizzato e continua a realizzare, nel rispetto dei propri obiettivi istituzionali, una serie di pubblicazioni su temi di estrema attualità e di forte valenza per il sistema, in grado di valorizzare le esigenze e le specificità del settore terziario. Sono state editate nel corso di questi anni una serie di ricerche che hanno suscitato l'interesse di tutte le componenti sociali del sistema associativo. Altre iniziative sono state realizzate nel formato cd-rom nell'ottica di un sempre maggior sviluppo della formazione a distanza.



Via dei Mille, 56 - 00185 Roma
Tel. 06 85357906 - Fax 06 8558057
E-mail: amministrazione@centroserviziterziario.it
www.centroserviziterziario.it



Ente Bilaterale Nazionale Terziario

IL MERCATO DEL LAVORO NEL SETTORE TERZIARIO

A cura di:

ADAPT

Su incarico di Centro Servizi Terziario S.r.l.

Stampa

Tipografia C.S.R. S.r.l.

Via di Salone, 131/C

00131 Roma

Finito di stampare nel mese di Febbraio 2016.

SOMMARIO	Pag
1. Introduzione: dal settore terziario ai settori del terziario	5
1.1. Il tessuto aziendale di riferimento	6
2. L'attuale struttura dell'occupazione nel settore terziario	17
2.1. Le ore lavorate	33
2.2. Le tipologie contrattuali: utilizzo del part-time e dei contratti di lavoro flessibili	33
3. I posti vacanti e i fabbisogni in termini di competenze	41
3.1. Le competenze richieste per lavorare nel terziario	42
4. Il costo del lavoro	47
5. Settore terziario e problematiche emergenti in materia di salute e sicurezza sul lavoro	53
5.1. I dati sugli infortuni e le malattie professionali	57

Capitolo 1
Introduzione:
dal settore terziario
ai settori del terziario

I settori produttivi, come noto, si differenziano in tre rami principali: settore primario, secondario e terziario. Il settore primario comprende le attività produttive in senso stretto, ottenendo beni in forma originaria come l'agricoltura, l'allevamento, le attività minerarie, la pesca. Il settore secondario comprende le attività manifatturiere, ovvero tutte quelle attività che si pongono come obiettivo la trasformazione caratterizzata da un progressivo e continuo processo di terziarizzazione – soprattutto nei paesi dell'Occidente – che ha portato conseguentemente di un bene in un altro. Il settore terziario, invece, rappresenta lo stadio più recente del sistema economico e comprende tutte quelle attività lavorative che prevedono lo scambio di beni e servizi al singolo cittadino, alle famiglie e alle imprese. Si parla poi di terziario avanzato, che rappresenta uno sviluppo del settore terziario e comprende tutte quelle attività di offerta di servizi innovativi, caratterizzati da un prevalente contenuto intellettuale e da un uso massivo di internet.

Negli ultimi decenni l'economia ha assistito ad un impoverimento dei settori primario e secondario. Questo processo è dovuto in gran parte alle nuove tecnologie informatiche e alla richiesta di servizi sempre più specializzati per i cittadini e le imprese (come servizi di cura per la persona, istruzione, attività sportive, turismo).

Le attività del settore terziario e del terziario avanzato, dunque, comprendono un ampio ventaglio di comparti, in particolare:

- commercio, sia all'ingrosso che al dettaglio, anche di tipo elettronico;
- trasporti e logistica, comprendente trasporto terrestre, marittimo, aereo, servizi postali, noleggio e leasing, magazzinaggio e attività di supporto ai trasporti;
- turismo, tempo libero e comunicazioni, comprendente ristorazione e alloggio, agenzie di viaggio, intrattenimento, editoria, telecomunicazioni, servizi informatici;
- altri servizi, comprendente un ampio ventaglio di servizi alle imprese e alle famiglie come, ad esempio, attività immobiliari, studi specialistici professionali, società di ricerca, marketing, agenzie per il lavoro, servizi sanitari da parte di imprese private.

1.1. Il tessuto aziendale di riferimento

Il tessuto aziendale di riferimento si riferisce alle imprese specifiche che operano nel settore terziario e nel terziario avanzato.

In particolare, le attività legate al commercio si riferiscono ai negozi di abbigliamento, agli ipermercati, ai concessionari di automobili, ai negozi di alimentari, ai negozi di oggettistica e articoli da regalo, e in generale a tutte quelle imprese che vendono prodotti e/o beni.

L'area dei trasporti e della logistica invece, trova terreno fertile negli uffici postali, nei corrieri privati, negli aeroporti, nelle società navali, nelle società che si occupano del trasporto di persone.

Nel turismo, nel tempo libero e nelle comunicazioni troviamo invece ristoranti, sale ricevimenti, alberghi, ludoteche, palestre, piscine, discoteche, giornali, case editrici, internet point, sale giochi e in generale tutte le imprese che offrono servizi di intrattenimento.

Alla voce altri servizi, invece, troviamo scuole, università, imprese assicurative, banche, studi di consulenza specialistici (come medici, fisioterapisti, avvocati, notai, commercialisti, architetti, ingegneri, psicologi, psicoterapeuti). In questa categoria sono ricomprese anche le agenzie per il lavoro, le agenzie di formazione e le agenzie pubblicitarie che realizzano campagne pubblicitarie e ricerche di mercato.

Ad oggi, la struttura del mercato del lavoro terziario si può intravedere anche attraverso l'analisi delle imprese presenti sul territorio nazionale. Secondo i dati di Movimprese, nel 2014 risultano circa 3 milioni 291 mila

1. Introduzione: dal settore terziario ai settori del terziario

le imprese registrate, paradossalmente in costante aumento negli anni post crisi.

Imprese registrate

2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
2.528.470	3.177.678	3.212.112	3.236.209	3.255.485	3.280.022	3.291.456

Fonte: dati Movimprese

Inoltre, sempre i dati di Movimprese dimostrano una costante diminuzione di cessazione di attività da parte delle imprese del settore terziario.

Imprese cessate

2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
186.311	213.604	204.948	207.410	214.928	218.396	214.198

Fonte: dati Movimprese

Il commercio

Le imprese del commercio registrate presso le Camere di Commercio risultavano nel 2014 un milione e 546 mila unità, con un peso percentuale sul totale dell'economia pari al 25,6%, in linea rispetto all'anno precedente, nonostante lo stock si sia ridotto di 3.500 unità tra il 2013 e il 2014. La quota più rappresentativa e detenuta dall'insieme delle imprese del commercio al dettaglio, circa 870 mila unità, che costituiscono il 56,3% delle imprese attive nel settore del commercio ed il 14,4% del tessuto imprenditoriale italiano.

1. Introduzione: dal settore terziario ai settori del terziario

	Imprese registrate 2011	Imprese registrate 2012	Imprese registrate 2013	Imprese registrate 2014
Commercio	1.550.863	1.549.034	1.552.248	1.548.739
Auto, moto	162.656	162.760	162.375	162.577
Ingrosso	516.209	513.622	517.148	513.688
Dettaglio	871.998	872.652	872.725	870.233

Fonte: dati Movimprese

La composizione percentuale delle imprese del settore per forma giuridica evidenzia la netta prevalenza delle ditte individuali che, nel numero di 982 mila circa, rivestono un peso pari al 63,5%. In particolare, si segnala la crescita del numero di imprese operanti nel settore del commercio che sceglie la forma delle società di capitali: tra il 2011 e i primi 6 mesi del 2014 la quota percentuale di queste è passata dal 17,4% al 18,6%, registrando un incremento in tutti i settori merceologici afferenti al commercio.

8

L'esame della forma giuridica prescelta dalle imprese per settore merceologico evidenzia come la ditta individuale, ferma restando la sua prevalenza in tutti i comparti del commercio, sia più marcata nell'ambito del commercio al dettaglio, in cui oltre il 70% delle imprese sceglie tale forma. La quota più significativa di società di capitali si registra nel commercio all'ingrosso (29,6%), mentre la forma giuridica della società di persone viene scelta da circa un quinto delle imprese del commercio e riparazione di auto e moto.

L'occupazione nel commercio

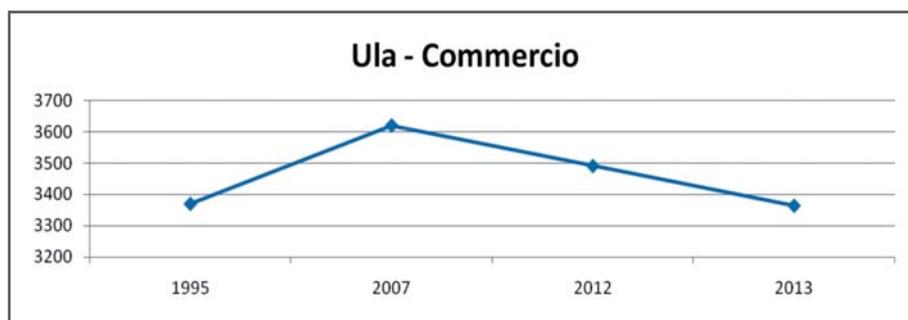
Sul versante dell'occupazione, il settore del commercio, nel complesso, evidenzia, nel lungo periodo, una sostanziale stabilità. Tra il 1995 ed il 2013 le ULA (unità di lavoro) sono, infatti, rimaste su livelli prossimi ai 3,3 milioni. Il dato di lungo periodo è sintesi di una crescita, tra il 1995 ed il 2007, dovuta soprattutto al segmento del commercio all'ingrosso, e una flessione negli anni più recenti. Questa dinamica è da ricondursi alle difficoltà registrate a partire dal 2008 dalla domanda per consumi,

1. Introduzione: dal settore terziario ai settori del terziario

che ha costretto molte aziende ad uscire dal mercato. Analizzando quanto accaduto negli ultimi anni, la riduzione tra il 2012 ed il 2013 di circa 126 mila unità degli occupati ha portato ad una diminuzione dell'incidenza delle unità di lavoro impiegate nel settore sul totale, dal 14,6% del 2012 al 14,3% dell'ultimo anno.

	ULA totali			
	1995	2007	2012	2013
Commercio	3.371	3.621	3.492	3.365
Auto, moto	373	420	380	366
Ingrosso	1.005	1.281	1.168	1.126
Dettaglio	1.993	1.920	1.944	1.873

Fonte: elaborazione ufficio studi Confcommercio su dati Movimprese



Il turismo

L'aggregato turismo, tempo libero e comunicazioni include attività economiche fortemente eterogenee che possono essere ricomprese in due grandi gruppi.

Del primo fanno parte sia le imprese che forniscono alloggio, pasti e bevande per il consumo fuori casa (alberghi e strutture complementari, ristoranti, bar), sia le imprese che svolgono attività ausiliarie quali le agenzie di viaggio, i tour operator e centri di prenotazione. Sono incluse,

1. Introduzione: dal settore terziario ai settori del terziario

inoltre, le imprese che offrono servizi ricreativi e culturali (musei, discoteche, centri per il benessere fisico, ecc.). Nel secondo gruppo sono inclusi i servizi di informazione e comunicazione (attività editoriali e telecomunicazioni), l'informatica e le attività connesse (la produzione di software e consulenza informatica).

Il settore del turismo, tempo libero e comunicazioni registra 630.279 imprese nel 2014. La parte più cospicua è attiva nei settori dell'alloggio e della ristorazione, che, insieme, contano circa 418 mila imprese, vale a dire il 74% delle unità operanti nel settore in esame.

	Imprese registrate nel 2011	Imprese registrate nel 2012	Imprese registrate nel 2013	Imprese registrate nel 2014
	n.	n.	n.	n.
Turismo, tempo libero e comunicazioni	549.276	545.402	555.198	565.048
Alloggio	46.800	47.661	48.617	49.653
Ristorazione	345.537	353.846	361.613	368.441
Agenzie di viaggio	17.151	17.404	17.460	17.613
Intrattenimento	14.598	14.524	14.392	14.290
Editoria	28.048	13.124	12.995	12.796
Telecomunicazioni	10.846	11.238	11.297	11.228
Servizi informatici	86.296	87.605	88.864	89.919

Fonte: dati Movimprese

Con riferimento alla forma giuridica delle imprese, il settore del turismo, del tempo libero e delle comunicazioni si presenta più equilibrato rispetto ai settori del commercio e dei trasporti: la presenza delle ditte individuali si attesta, infatti, al 40,1%, con una percentuale di società di capitali pari al 25,2% ed una quota delle società di persone pari al 30,8%, distribuzione interessata da una crescita del peso delle società di capitali e da una riduzione di quello delle società di persone in tutti i settori.

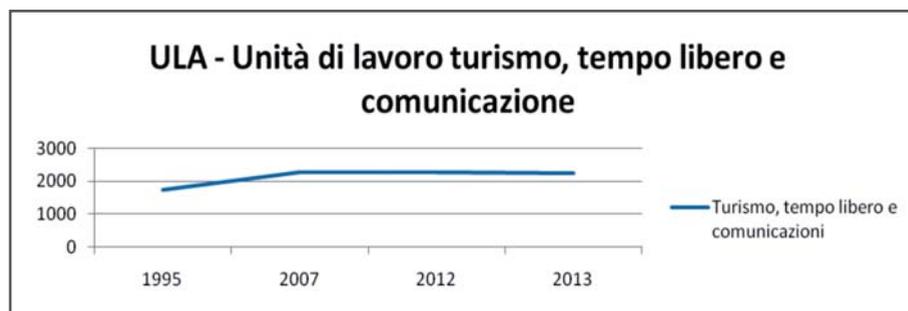
L'occupazione nel turismo

L'analisi di lungo periodo delle dinamiche dell'occupazione evidenzia come le unità di lavoro impiegate nel turismo, tempo libero e comunicazioni, dopo il significativo aumento registrato tra il 1995 ed il 2007, abbiano registrato negli anni della crisi una sostanziale stabilità, processo che ha portato ad un ulteriore aumento della quota degli occupati dell'aggregato sul totale. Nel 2013 gli oltre 2,2 milioni di ULA rappresentavano circa il 9,6% dell'intera economia (era il 7,7% nel 1995).

Poco meno del 60% dei lavoratori dell'aggregato è occupato nelle imprese che operano nel segmento delle attività di ristorazione ed alloggio, settore che, pur con tutte le difficoltà, è riuscito più di altri a contenere le perdite occupazionali.

	ULA totali			
	1995	2007	2012	2013
Turismo, tempo libero e comunicazioni	1.750	2.269	2.263	2.254
Alloggio	1.041	1.318	1.326	1.311
Agenzie di viaggio	34	52	50	51
Intrattenimento	250	322	331	330
Editoria	95	114	103	103
Telecomunicazioni	122	109	92	91
Servizi informatici	208	354	361	368

Fonte: elaborazione ufficio studi Confcommercio su dati Movimprese



Gli altri servizi

L'aggregato altri servizi riunisce attività che operano in campi diversi dell'offerta di servizi alle imprese e alle famiglie: le attività di locatori e agenti immobiliari, l'attività degli studi specialistici professionali (ad esempio, notai, commercialisti, architetti, ingegneri), le società di ricerca e sviluppo, le attività di marketing attraverso la pubblicità e le ricerche di mercato, l'attività di ricerca, selezione e fornitura di personale, l'erogazione di servizi sanitari da parte di imprese private.

L'aggregato altri servizi registra, presso le Camere di Commercio, al 30 giugno 2014, 649.604 imprese, il 10,8% del tessuto imprenditoriale italiano. Circa la metà di queste imprese opera nel campo delle attività immobiliari, mentre la restante parte si concentra negli altri servizi alle imprese, nei servizi di marketing e negli studi professionali. Nel primo semestre del 2014 il numero delle imprese del settore altri servizi risulta in crescita dal 2011, anno rispetto al quale la variazione percentuale nello stock di imprese è pari al 3,6% (0,2% rispetto al 2013).

Risulta stabile la composizione dell'aggregato per attività svolta. La maggior parte imprese che compongono l'aggregato altri servizi assume la forma giuridica della società di capitali (43,4%), che in questo settore presenta un'incidenza quasi doppia rispetto all'economia nel suo complesso; circa il 24% del totale sceglie, invece, la società di persone ed un quarto la ditta individuale, con una distribuzione per forma giuridica che sostanzialmente non muta rispetto al 2011.

L'occupazione negli altri servizi

L'aggregato relativo agli altri servizi è stato il più dinamico, sul versante dell'occupazione, sia nel lungo che nel medio periodo, in linea con il processo di terziarizzazione che porta ad una espansione dell'area di attività più innovative. Tra il 1995 ed il 2013 le ULA sono cresciute, complessivamente di oltre 1,4 milioni (+70%) superando i 3,2 milioni. Nel 2013, il 13,8% degli occupati totali ha lavorato nei settori che compongono questo aggregato (l'8,4% nel 1995). Il dato di sintesi è frutto di una elevata capacità di creare nuova occupazione in tutti i settori, caratteristica che non è scomparsa durante la lunga crisi iniziata nel 2008. La

1. Introduzione: dal settore terziario ai settori del terziario

quota più alta di occupati si concentra tra gli studi professionali (poco meno del 35%) e negli altri servizi alle imprese (oltre il 23%).

	ULA totali			
	1995	2007	2012	2013
Altri servizi	1.908	3.063	3.236	3.235
Attività immobiliari	157	213	206	202
Studi professionali	654	1.084	1.127	1.119
Società di ricerca	78	122	122	125
Marketing	271	379	383	383
Agenzie per il lavoro	12	198	194	197
Altri servizi alle imprese	455	691	750	760
Servizi sanitari	281	376	454	449

13

Fonte: elaborazione ufficio studi Confcommercio su dati Movimprese



Capitolo 2
L'attuale struttura
dell'occupazione
nel settore terziario

Commercio, turismo e altri servizi, i tre comparti del terzo settore, sono stati gravemente colpiti dalla crisi, lasciando intravedere uno scenario poco confortevole.

L'Osservatorio sulla demografia delle imprese del terziario di mercato (Area Confcommercio) ha registrato, nel periodo gennaio-ottobre 2014, un numero più elevato di cessazioni (178.106) rispetto alle iscrizioni (100.232) determinando un saldo negativo di 77.874 imprese¹. Analizzando i dati pubblicati dall'ISTAT, dal 2008 al terzo trimestre del 2014, si nota che nell'ultimo biennio il numero (in valore assoluto) di occupati del settore ha subito una netta diminuzione, registrando una riduzione totale di 191 mila unità nel 2014.

Numero di occupati nel settore terziario in Italia

2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
15.550	15.418	15.427	15.579	15.688	15.496	15.559

Fonte: dati ISTAT

¹ I dati si riferiscono ai flussi mensili delle iscrizioni e delle cancellazioni (comprese quelle di ufficio) delle imprese presso gli uffici delle camere di commercio e riguardano tutti i settori del terziario di mercato (area Confcommercio).

2. L'attuale struttura dell'occupazione nel settore terziario

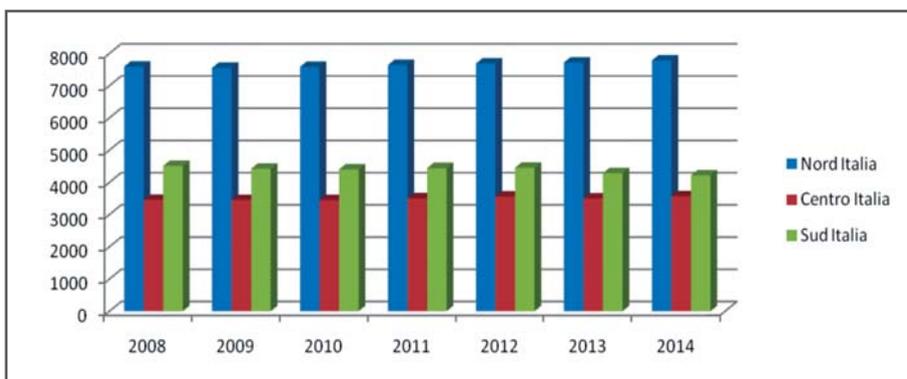


Il forte calo occupazionale ha risentito negli anni dell'inefficienza dei servizi offerti nel sud e nel centro Italia. Infatti, a fronte di una dinamica positiva nel nord, la diminuzione del numero di occupati nel settore è maggiore nelle zone del Mezzogiorno.

Dettaglio occupati per provenienza geografica

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Nord Italia	7.589	7.549	7.581	7.638	7.684	7.714	7.779
Centro Italia	3.453	3.450	3.445	3.503	3.555	3.499	3.566
Sud Italia	4.508	4.419	4.401	4.438	4.449	4.283	4.214

Fonte: dati ISTAT

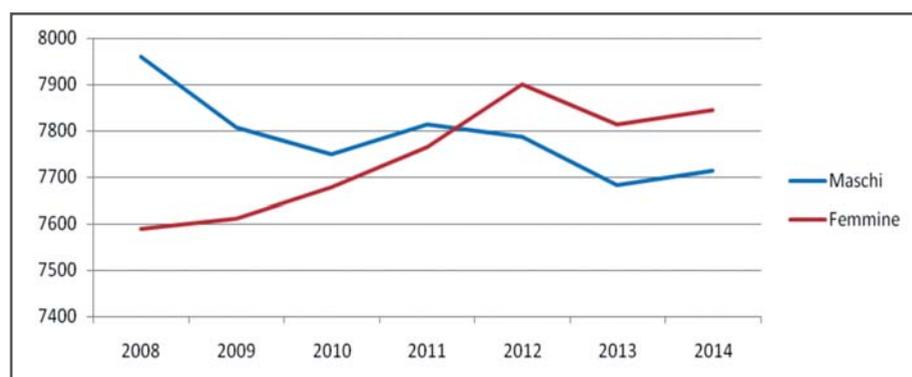


Estendendo il campo di indagine alle caratteristiche degli occupati del comparto produttivo, i dati mostrano un forte aumento della presenza femminile che si è susseguito negli anni.

Occupati nel settore terziario divisi per sesso

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Maschi	7.961	7.807	7.749	7.813	7.787	7.682	7.714
Femmine	7.589	7.611	7.678	7.766	7.901	7.814	7.845

Fonte: dati ISTAT



Evidenze empiriche dimostrano che per le donne la probabilità di maggiore perdita del lavoro è stata compensata dai loro più frequenti ingressi nell'occupazione del settore terziario, comparto in cui è stata assorbita una grande mole di manodopera femminile in servizi di supporto alla famiglia.

Per gli uomini la situazione appare opposta, dal momento che negli anni si è assistito a un susseguirsi di perdite di posti di lavoro nel settore.

Di seguito si propone una dettagliata analisi a livello Regionale con focus sul numero e sul genere degli occupati nel settore.

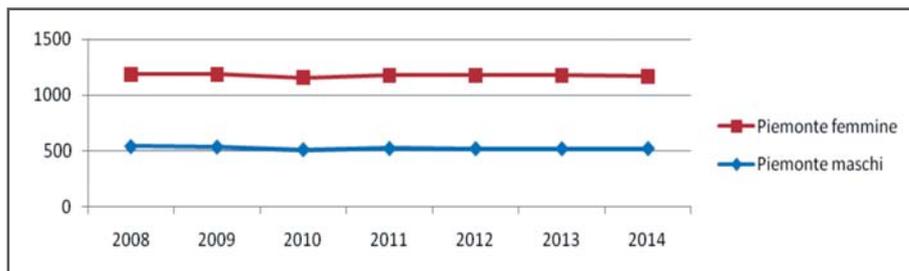
Piemonte

In Piemonte i livelli occupazionali totali nel settore terziario si sono mantenuti costanti nel tempo, evidenziando una maggiore partecipazione delle donne al mercato del lavoro terziario.

2. L'attuale struttura dell'occupazione nel settore terziario

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Maschi	5.415.290	5.372.720	5.131.840	5.240.600	5.223.030	5.215.005	5.234.660
Femmine	6.425.160	6.453.050	6.428.260	6.544.290	6.535.990	6.560.200	6.456.500
Totale	11.840.450	11.825.770	11.560.100	11.784.890	11.759.020	11.775.280	11.691.160

Fonte: dati ISTAT

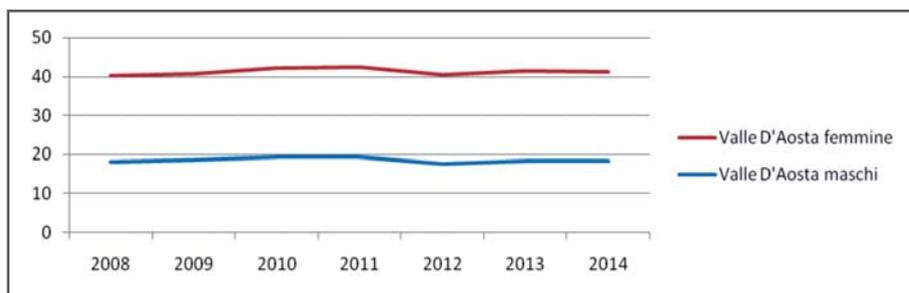


Valle D'Aosta

In Valle D'Aosta la maggiore partecipazione delle donne rispetto agli uomini nel settore terziario nel tempo si è mantenuto costante nel tempo.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Maschi	18.141	18.519	19.235	19.188	17.682	18.295	18.292
Femmine	22.120	22.143	22.944	23.130	22.772	23.018	22.878
Totale	40.261	40.662	42.179	42.318	40.454	41.313	41.170

Fonte: dati ISTAT



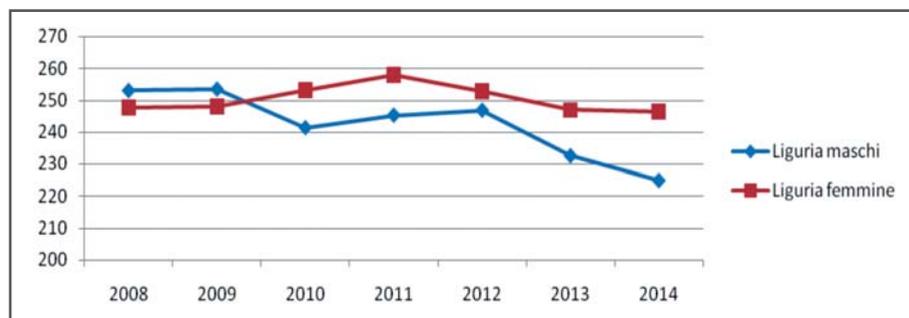
2. L'attuale struttura dell'occupazione nel settore terziario

Liguria

In Liguria il livello di occupazione degli uomini ha subito una discesa negli anni post crisi a differenza delle donne la cui presenza nel settore è aumentata progressivamente negli anni.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Maschi	252.901	253.353	241.297	245.202	246.745	232.558	224.930
Femmine	247.745	247.991	253.107	257.938	252.761	246.928	246.350
Totale	500.646	501.344	494.404	503.140	499.506	479.486	471.280

Fonte: dati ISTAT



21

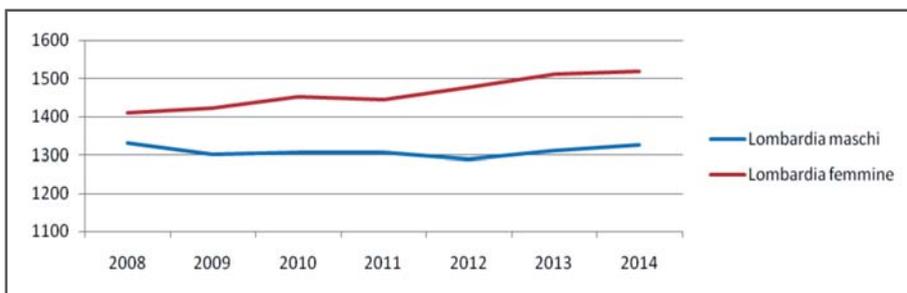
Lombardia

In Lombardia, una delle più floride Regioni d'Italia la presenza delle donne nel mercato del settore terziario è stata negli anni sempre più marcata rispetto a quella degli uomini, sebbene i livelli di occupazione maschile si siano mantenuti costanti negli anni.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Maschi	1.330.563	1.300.845	1.304.686	1.305.906	1.288.533	1.311.944	1.326.466
Femmine	1.410.507	1.421.607	1.450.981	1.445.142	1.476.278	1.511.364	1.517.779
Totale	2.741.070	2.722.452	2.755.667	2.751.048	2.764.811	2.823.308	2.844.245

Fonte: dati ISTAT

2. L'attuale struttura dell'occupazione nel settore terziario



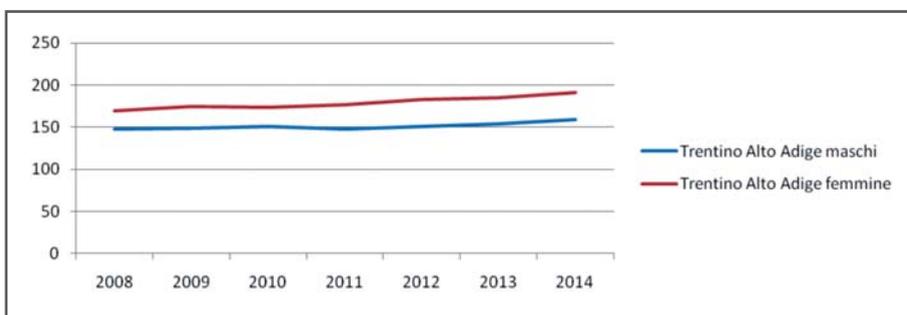
Trentino Alto Adige

In Trentino Alto Adige la presenza delle donne al mercato del lavoro terziario si è mantenuta costante negli anni, sebbene la presenza delle donne sia stata sempre maggiore rispetto a quella degli uomini.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Maschi	148.499	148.928	151.545	148.193	151.278	154.003	158.807
Femmine	169.953	174.691	174.369	177.382	183.307	184.649	191.019
Totale	318.452	323.619	325.914	325.575	334.585	338.652	349.826

22

Fonte: dati ISTAT



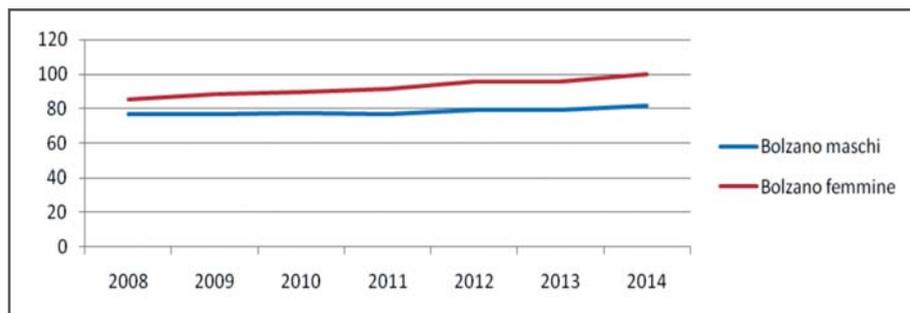
Bolzano

A Bolzano sia le donne che gli uomini hanno mantenuto costante il loro livello di occupazione negli anni, sebbene la presenza delle donne sia stata sempre maggiore rispetto a quella degli uomini.

2. L'attuale struttura dell'occupazione nel settore terziario

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Maschi	77.039	77.102	77.726	76.838	79.487	79.144	81.891
Femmine	85.477	88.239	89.410	91.548	95.495	95.575	99.738
Totale	162.516	165.341	167.136	168.386	174.982	174.719	181.629

Fonte: dati ISTAT

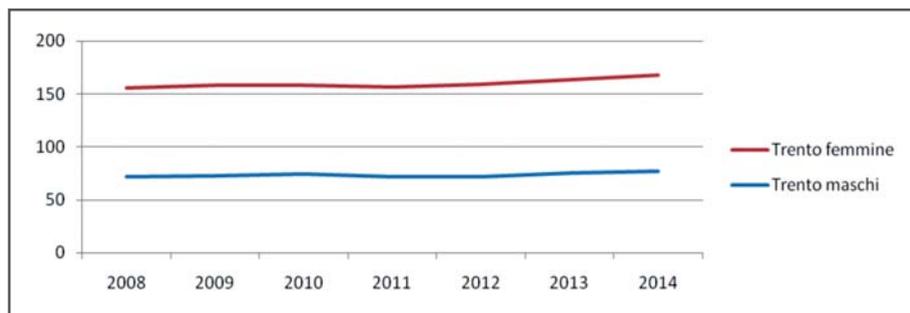


Trento

I livelli di occupazione nel settore sono aumentati negli anni, la presenza delle donne si è rivelata maggiore rispetto a quella degli uomini.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Maschi	71.461	71.827	73.819	71.355	71.790	74.859	76.916
Femmine	84.476	86.452	84.959	85.833	87.812	89.074	91.281
Totale	155.937	158.279	158.778	157.188	159.602	163.933	168.197

Fonte: dati ISTAT



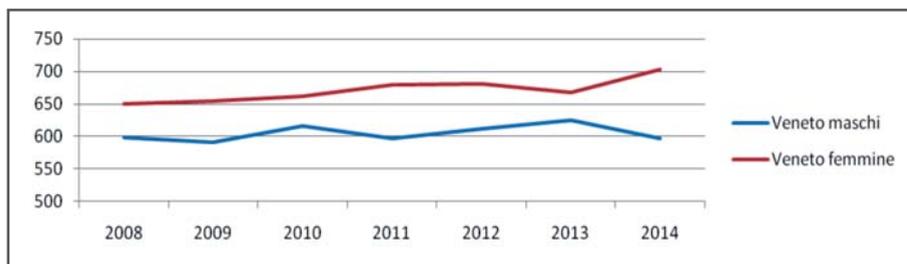
2. L'attuale struttura dell'occupazione nel settore terziario

Veneto

In Veneto l'occupazione nel settore terziario si è mantenuta costante negli anni, con un lieve calo nel 2010.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Maschi	597.527	590.484	615.864	595.680	611.038	624.408	596.732
Femmine	649.705	653.397	661.501	679.041	680.558	668.060	702.817
Totale	1.247.232	1.243.881	1.277.365	1.274.721	1.291.596	1.292.468	1.299.549

Fonte: dati ISTAT



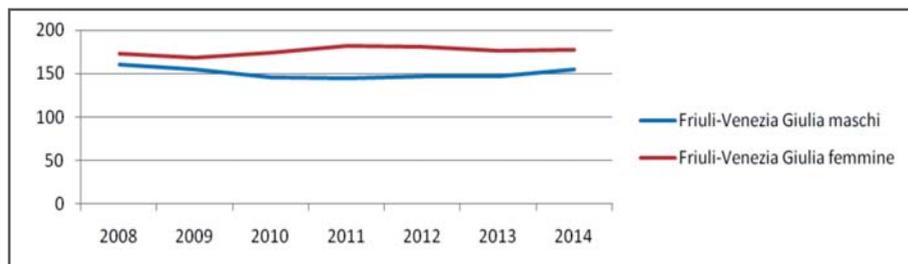
Friuli Venezia Giulia

In Friuli Venezia Giulia i livelli di occupazione nel settore dal 2008 al 2014 si sono mantenuti costanti, con una presenza maggiore delle donne a scapito di quella degli uomini.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Maschi	160.908	155.466	146.169	144.568	147.406	147.075	154.935
Femmine	172.635	168.056	173.709	181.504	180.903	176.274	177.385
Totale	333.543	323.522	319.878	326.072	328.309	323.349	332.320

Fonte: dati ISTAT

2. L'attuale struttura dell'occupazione nel settore terziario

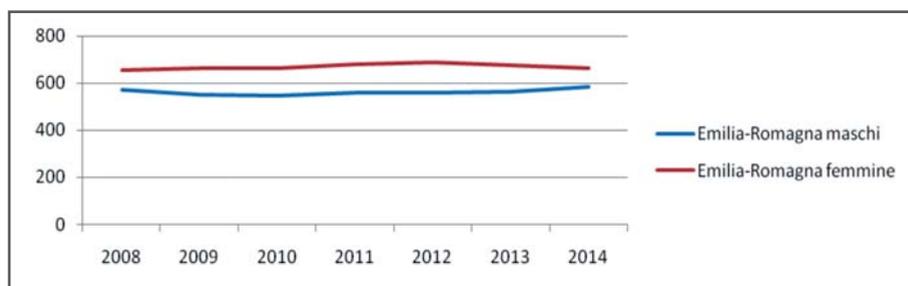


Emilia Romagna

In Emilia Romagna i livelli di occupazione nel settore si sono mantenuti costanti negli anni. I dati mostrano una maggiore presenza delle donne al mercato del lavoro terziario e una minore partecipazione degli uomini.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Maschi	569.901	549.500	544.860	556.078	557.746	560.713	583.339
Femmine	653.589	662.092	664.485	680.879	689.988	677.561	660.681
Totale	1.223.490	1.211.592	1.209.345	1.236.957	1.247.734	1.238.274	1.244.020

Fonte: dati ISTAT



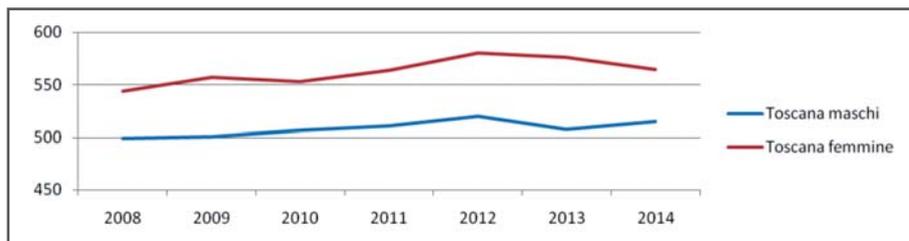
Toscana

In Toscana i livelli di occupazione nel settore hanno subito delle lievi oscillazioni negli anni, vedendo sempre più donne protagoniste del settore rispetto all'antagonismo degli uomini.

2. L'attuale struttura dell'occupazione nel settore terziario

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Maschi	498.795	500.666	506.069	510.291	519.841	507.464	514.682
Femmine	543.700	556.991	552.704	563.628	579.893	575.700	564.641
Totale	1.042.495	1.057.657	1.058.773	1.073.919	1.099.734	1.083.164	1.079.323

Fonte: dati ISTAT

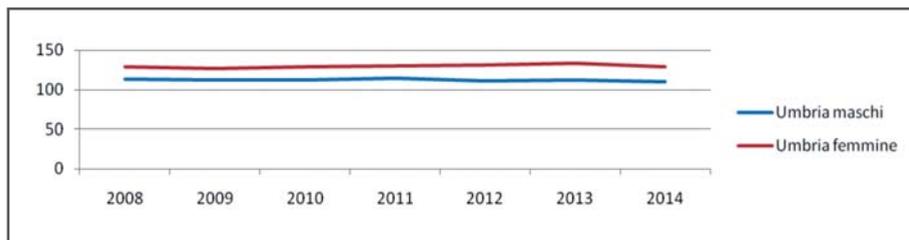


Umbria

In Umbria i livelli di occupazione nel settore si sono mantenuti costanti negli anni, sebbene la presenza delle donne sia sempre stata maggiore rispetto a quella degli uomini.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Maschi	112.687	112.437	112.069	114.094	110.502	111.532	109.755
Femmine	129.128	126.678	128.915	130.362	131.373	133.228	128.684
Totale	241.815	239.115	240.984	244.456	241.875	244.760	238.439

Fonte: dati ISTAT



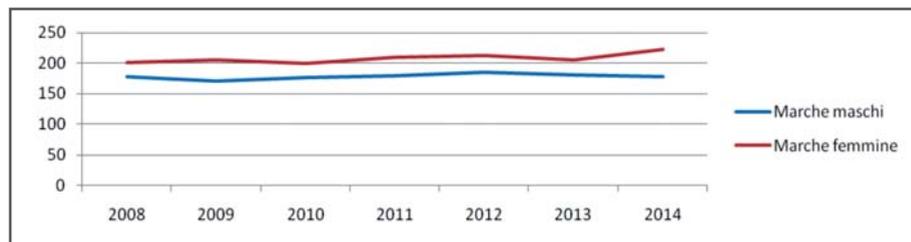
2. L'attuale struttura dell'occupazione nel settore terziario

Marche

Nelle Marche i livelli di occupazione nel settore nel tempo hanno seguito un andamento costante, vedendo sempre più donne occupate rispetto agli uomini.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Maschi	177.981	170.575	175.974	179.461	185.048	180.353	178.516
Femmine	201.856	205.190	200.127	209.212	212.625	205.566	221.951
Totale	379.837	375.765	376.101	388.673	397.673	385.919	400.467

Fonte: dati ISTAT



27

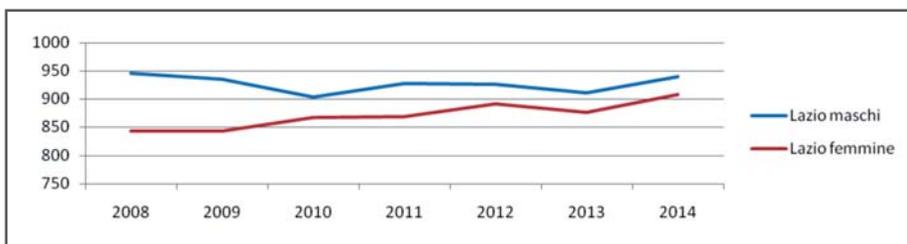
Lazio

In Lazio i livelli di occupazione nel settore si sono mantenuti costanti negli anni. A differenza delle altre Regioni, la partecipazione degli uomini al mercato del lavoro terziario è sempre stata più rilevante rispetto a quella delle donne.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Maschi	946.406	934.884	902.652	928.143	925.491	910.067	940.387
Femmine	842.565	842.527	867.032	868.354	890.584	875.592	907.145
Totale	1.788.971	1.777.411	1.769.684	1.796.497	1.816.075	1.785.659	1.847.532

Fonte: dati ISTAT

2. L'attuale struttura dell'occupazione nel settore terziario

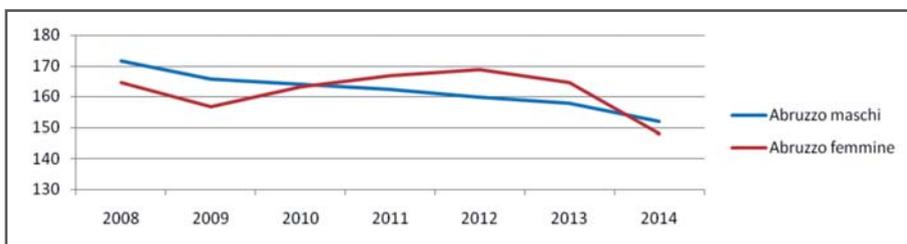


Abruzzo

In Abruzzo negli anni post crisi l'occupazione nel settore terziario ha subito un picco, toccando nel 2011 un calo occupazionale. Tuttavia, dal 2011 la presenza delle donne al mercato del lavoro è diventata preponderante rispetto a quella degli uomini.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Maschi	171.684	165.647	163.973	162.417	159.831	157.803	151.974
Femmine	164.738	156.827	163.414	166.834	168.926	164.595	148.017
Totale	336.422	322.474	327.387	329.251	328.757	322.398	299.991

Fonte: dati ISTAT



Molise

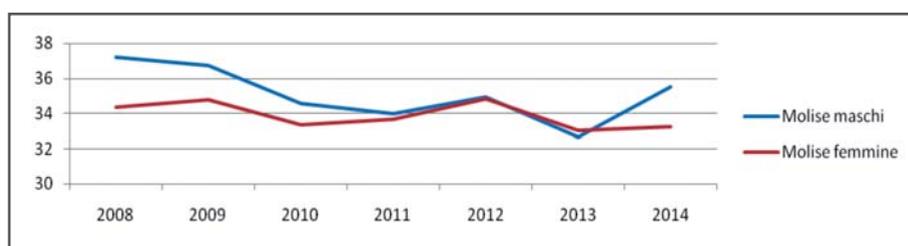
In Molise i livelli occupazionali nel settore terziario mostrano un andamento altalenante, infatti, come si nota dal grafico, ci sono stati continue ascese e discese. Nel 2012 c'è stato un livellamento del tasso di occupazione di uomini e donne, sebbene complessivamente negli anni

2. L'attuale struttura dell'occupazione nel settore terziario

la presenza degli uomini è stata sempre maggiore rispetto a quella degli uomini.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Maschi	37.202	36.716	34.575	33.963	34.941	32.643	35.480
Femmine	34.365	34.782	33.371	33.675	34.856	33.022	33.262
Totale	71.567	71.498	67.946	67.638	69.797	65.665	68.742

Fonte: dati ISTAT

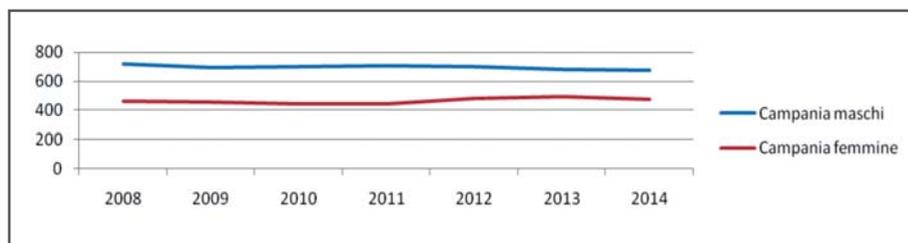


Campania

Nella Regione Campania i livelli occupazionali nel settore terziario hanno subito negli anni costanti cali. La presenza degli uomini nel mercato del lavoro risulta maggiore rispetto a quella delle donne.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Maschi	722.267	696.954	698.989	705.797	698.246	683.139	674.197
Femmine	464.786	457.284	447.393	445.914	482.306	496.417	478.509
Totale	1.187.053	1.154.238	1.146.382	1.151.711	1.180.552	1.179.556	1.152.706

Fonte: dati ISTAT



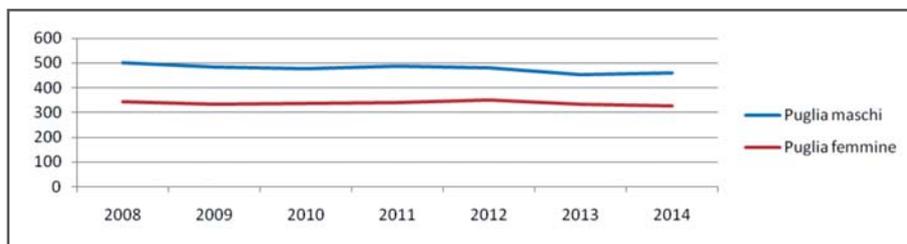
2. L'attuale struttura dell'occupazione nel settore terziario

Puglia

In Puglia i livelli occupazionali nel settore si sono mantenuti costanti negli anni, sebbene la presenza degli uomini sia stata sempre maggiore rispetto a quella delle donne.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Maschi	500.339	482.046	476.129	485.537	479.523	453.322	459.897
Femmine	342.381	333.496	338.075	339.298	349.749	335.594	328.000
Totale	842.720	815.542	814.204	824.835	829.272	788.916	787.897

Fonte: dati ISTAT



30

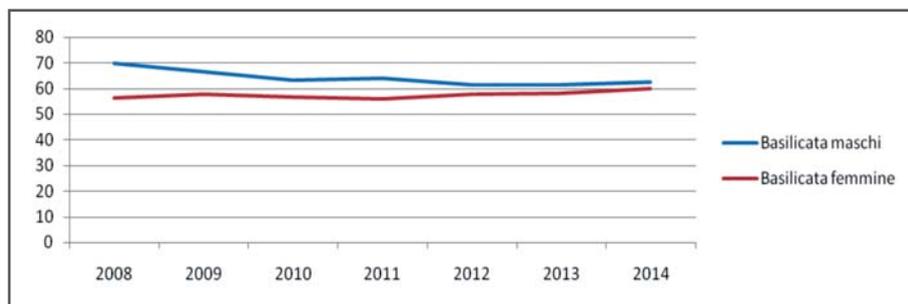
Basilicata

In Basilicata i livelli occupazionali nel settore si sono mantenuti costanti negli anni. La presenza degli uomini si è rivelata nel tempo maggiore rispetto a quella delle donne.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Maschi	69.773	66.603	63.193	64.111	61.514	61.603	62.634
Femmine	56.475	57.884	56.936	56.077	57.752	58.305	59.859
Totale	126.248	124.487	120.129	120.188	119.266	119.908	122.493

Fonte: dati ISTAT

2. L'attuale struttura dell'occupazione nel settore terziario

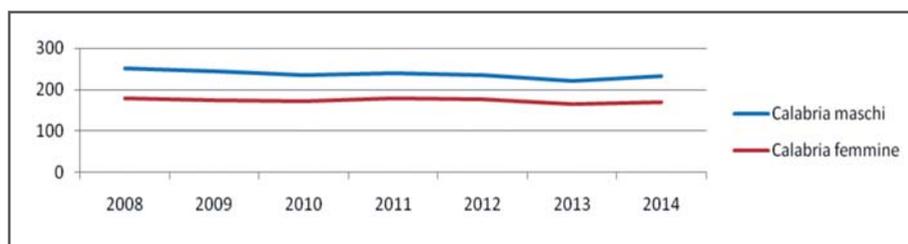


Calabria

In Calabria i livelli occupazionali negli anni post crisi si sono mantenuti costanti nel tempo, sebbene la presenza degli uomini nel mercato del lavoro si sia sempre rilevata più marcata rispetto a quella delle donne.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Maschi	250.617	243.727	235.030	239.450	235.482	221.972	231.992
Femmine	177.592	173.684	171.119	178.121	175.529	164.926	170.116
Totale	428.209	417.411	406.149	417.571	411.011	386.898	402.108

Fonte: dati ISTAT



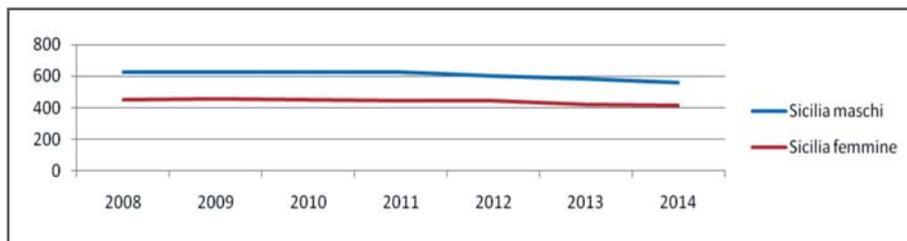
Sicilia

In Sicilia negli anni i livelli occupazionali si sono mantenuti costanti nel tempo. I dati mostrano una maggiore partecipazione degli uomini al mercato del lavoro del settore piuttosto che di donne.

2. L'attuale struttura dell'occupazione nel settore terziario

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Maschi	623.513	624.394	624.223	622.717	602.536	582.419	557.747
Femmine	449.373	457.627	452.490	448.041	447.551	420.844	413.940
Totale	1.072.886	1.082.021	1.076.713	1.070.758	1.050.087	1.003.263	971.687

Fonte: dati ISTAT

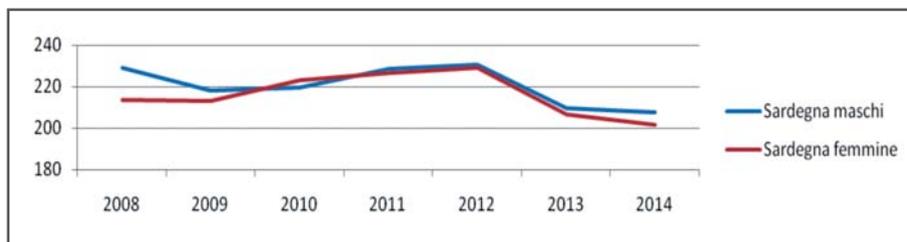


Sardegna

In Sardegna i livelli occupazionali nel settore hanno subito costanti ascese e discese negli anni, seguendo un andamento confuso. Dal grafico si evince un livellamento del numero di occupati divisi per sesso, che hanno seguito lo stesso altalenante movimento del tasso occupazionale.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Maschi	229.341	218.147	219.510	228.643	230.755	209.210	207.428
Femmine	213.336	213.184	222.848	226.340	229.019	206.415	201.375
Totale	442.677	431.331	442.358	454.983	459.776	415.625	408.803

Fonte: dati ISTAT



2.1. Le ore lavorate

Nel tempo le ore complessive lavorate nel settore terziario hanno subito un calo. Analizzando le ore lavorate nelle imprese con almeno 10 dipendenti, si nota come queste abbiano riconosciuto un calo visibile negli anni post-crisi. Questo effetto è stato causato sia dalla perdita di molti posti di lavoro da parte del personale occupato nelle imprese operanti nel settore, sia dalla trasformazione di molti contratti da tempo pieno a tempo parziale.

Nel 2014 il monte ore complessivamente lavorate per dipendente cala di 1,8 punti percentuali rispetto al 2013 e di 8,3 punti percentuali rispetto al 2009, anno successivo alla crisi economica che ha investito il paese.

Indice monte ore lavorate

T4-2006	T4-2007	T4-2008	T4-2009	T4-2010	T4-2011	T4-2012	T4-2013	T3-2014
98,5	105,5	107,4	104,5	101,3	101,1	99,1	98	96,2

Fonte: dati ISTAT

2.2. Le tipologie contrattuali: utilizzo del part-time e dei contratti di lavoro flessibili

Di seguito si propone un'analisi delle tipologie di contratti utilizzate nel settore del terziario.

Occupati a tempo pieno nel settore terziario in Italia

Dal 2008 il livello di occupazione a tempo pieno ha subito un calo costante, passando da 1.275.633 unità a 1.206.252 unità nel 2013, riconoscendo un lieve miglioramento nel 2014.

2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
1.275.633	1.265.119	1.251.744	1.256.530	1.236.043	1.206.252	1.211.384

Fonte: dati ISTAT

2. L'attuale struttura dell'occupazione nel settore terziario



Occupati a tempo pieno nel settore terziario nel nord Italia

Nel nord Italia il livello di occupati nel settore ha subito un andamento altalenante, dopo un lieve miglioramento nel 2011, il numero degli occupati è continuato a decrescere per poi crescere in percentuale poco rilevante nel 2014.

2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
6.113.716	6.086.358	6.048.854	6.067.524	5.972.460	5.910.124	5.945.251

34

Fonte: dati ISTAT



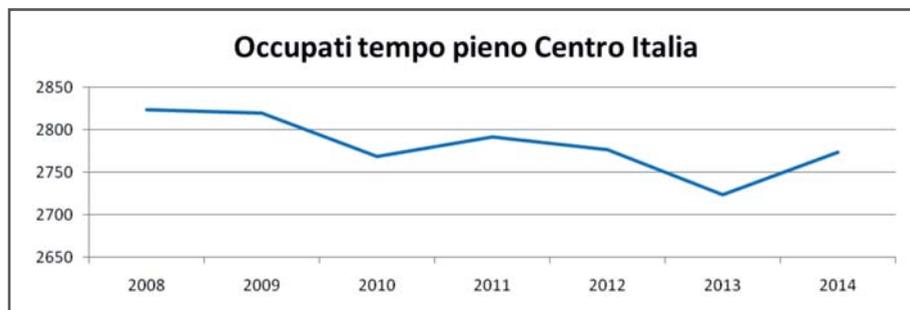
Occupati a tempo pieno nel settore terziario nel centro Italia

Nel centro Italia il numero di occupati a tempo pieno ha subito continue ascese e discese. Dopo un picco nel 2013, i dati mostrano un miglioramento nel 2014.

2. L'attuale struttura dell'occupazione nel settore terziario

2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
2.823.608	2.819.573	2.768.563	2.791.776	2.776.181	2.723.637	2.774.083

Fonte: dati ISTAT

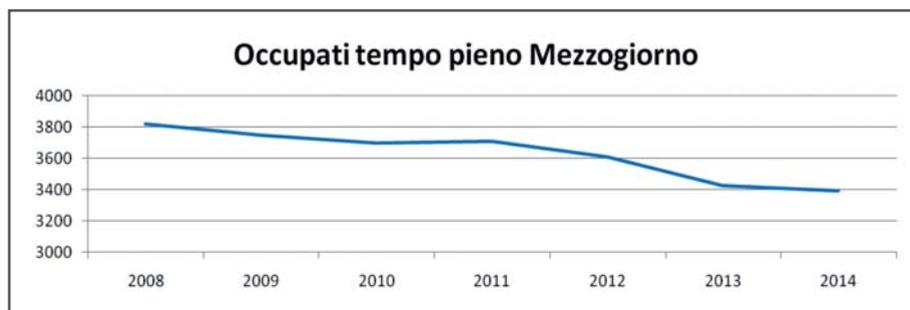


Occupati a tempo pieno nel settore terziario nel Mezzogiorno

Nel mezzogiorno la situazione degli occupati a tempo pieno è rigidamente peggiorata nel tempo. Dai dati si evince un calo costante negli anni.

2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
3.819.004	3.745.254	3.700.027	3.706.002	3.611.786	3.428.763	3.394.508

Fonte: dati ISTAT



2. L'attuale struttura dell'occupazione nel settore terziario

Occupati a tempo parziale nel settore terziario in Italia

A differenza degli occupati a tempo pieno, a livello nazionale gli occupati a tempo parziale sono aumentati negli anni.

2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
2.793.311	2.767.413	2.910.124	3.013.498	3.327.166	3.433.588	3.445.614

Fonte: dati ISTAT



36

Occupati a tempo parziale nel settore terziario nel nord Italia

Nel nord Italia il livello degli occupati a tempo parziale si è mantenuto costante dal 2008 al 2011, riconoscendo un marcato aumento negli anni che vanno dal 2012 al 2014.

2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
1.475.024	1.463.292	1.531.906	1.570.795	1.711.260	1.804.256	1.834.018

Fonte: dati ISTAT



Occupati a tempo parziale nel settore terziario nel centro Italia

Nel centro Italia il numero di occupati nel settore terziario sono aumentati negli anni. Sebbene dal 2008 al 2010 il livello si sia mantenuto più o meno costante, nel 2011 si è assistito a un aumento del livello di occupati nel settore.

2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
629.509	630.374	676.979	711.770	779.175	775.866	791.679

Fonte: dati ISTAT



Occupati a tempo parziale nel settore terziario nel Mezzogiorno

I dati mostrano che il livello di occupati a tempo parziale nel Mezzogiorno ha subito un aumento costante nel tempo che si fa rilevante nel 2013.

2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
688.778	673.747	701.240	730.934	836.731	853.466	819.917

Fonte: dati ISTAT



Capitolo 3
I posti vacanti e i fabbisogni
in termini di competenze

Secondo gli ultimi dati ISTAT (<http://dati.istat.it/>), aggiornati al terzo trimestre 2014, il tasso di posti vacanti, in termini destagionalizzati, è pari allo 0,5%, invariato rispetto al secondo trimestre del 2014, sia nel terziario che nell'industria².

I posti vacanti sono quei posti di lavoro retribuiti che siano nuovi o già esistenti, purché liberi o in procinto di diventarlo, per i quali il datore di lavoro cerchi attivamente un candidato adatto al di fuori dell'impresa interessata e sia disposto a fare sforzi supplementari per trovarlo.

In particolare, per quel che riguarda il settore terziario, nei servizi di mercato il tasso di posti vacanti è rimasto invariato, mentre nei settori dell'istruzione, sanità e assistenza sociale, attività artistiche e altre attività di servizi è stata registrata una diminuzione congiunturale di 0,1 punti percentuali.

Il settore terziario dell'economia ricomprende attività molto diverse tra loro e, pertanto, anche le competenze richieste per operare nei vari comparti risultano diversificate.

² Il tasso di posti vacanti è il rapporto percentuale fra numero di posti vacanti e somma di posti vacanti e posizioni lavorative occupate.

3.1. Le competenze richieste per lavorare nel terziario

Commercio

Il commercio è l'attività del terziario che occupa il maggior numero di lavoratori e che di conseguenza interessa molte professionalità secondo diversi livelli di competenza. Sono riscontrabili competenze di base comuni ai professionisti che operano o che intendono operare in tale settore. Essi devono: possedere ottime abilità relazionali e comunicative saper gestire i rapporti con la clientela (qualora la specifica qualifica professionale lo richieda) avere una preparazione specifica sui prodotti oggetto di vendita, conoscere una o più lingue straniere (soprattutto in caso di contatto diretto con la clientela) e avere una precisa conoscenza del settore di mercato nel quale si opera.

Trasporti e logistica

Il settore trasporti comprende profili professionali impiegati nel trasporto di passeggeri e merci e nell'erogazione di attività ausiliarie. Sebbene i livelli di specializzazione necessari per operare in tale settore varino considerevolmente in base al ruolo ricoperto e alla mansione svolta, le competenze più richieste dalle aziende operanti in tale settore sono: forte orientamento al cliente (soprattutto nel campo del trasporto di persone) ottime doti organizzative e capacità di *problem solving* buone competenze informatiche.

Turismo e tempo libero

Il settore del turismo e del tempo libero racchiude attività molto diverse tra loro, pertanto, i livelli di competenza richiesti dalle aziende operanti in tale settore possono essere sia bassi che altamente specializzati. Le competenze di base comuni a tutti i profili professionali che operano in questo settore sono: ottime capacità relazionali, comunicative e di orientamento al cliente; saper lavorare in gruppo e confrontarsi con le altre figure professionali; possedere doti di resistenza allo stress e flessibilità; avere buone competenze organizzative e capacità di pianificazione delle attività.

Comunicazione

Le aziende che operano nel settore della comunicazione richiedono generalmente livelli di specializzazione medio-alti. I requisiti di base che bisogna possedere per lavorare in tale ambito sono: ottime capacità relazionali e comunicative orientamento al cliente capacità di lavorare in gruppo ottime abilità informatiche conoscenza di una o più lingue straniere.

Altri servizi

Il terziario ricomprende anche altri comparti nei quali sono richieste competenze specifiche. Le aziende che operano in ambito bancario e assicurativo ricercano figure professionali che abbiano competenze medio-alte. In particolare, i requisiti più richiesti per lavorare in tale settore sono: specifiche conoscenze tecniche in ambito economico e gestionale ottime capacità comunicative e di orientamento al cliente conoscenza di una o più lingue straniere buone conoscenze informatiche.

Le competenze richieste per lavorare nell'ambito delle risorse umane, sebbene possano essere più o meno specifiche in base alle differenti figure professionali, sono: ottime capacità relazionali, comunicative e d'ascolto attitudine a lavorare in gruppo conoscenza di una o più lingue straniere Il settore dell'informatica è un settore in forte espansione e le competenze richieste variano in base al diverso livello di specializzazione richiesto. In generale le competenze di base necessarie per lavorare in questo settore sono: conoscenze specifiche in campo informatico capacità di *problem solving* Anche le figure professionali che operano nell'ambito dei servizi sanitari, data la specificità del settore, devono possedere competenze di livello medio-alto che variano in base alle diverse mansioni ricoperte. Senz'altro tra le competenze di base necessarie possono essere annoverate: orientamento al cliente attitudine a lavorare in gruppo capacità di *problem solving*.

Tasso di posti vacanti nel settore terziario

Il tasso di posti vacanti è definito come il rapporto percentuale fra i posti vacanti e la somma di posti vacanti e posizioni lavorative occupate.

3. I posti vacanti e i fabbisogni in termini di competenze

Nel settore dei servizi, in presenza di un'evoluzione marcatamente positiva dell'occupazione fino al primo trimestre 2008, seguita da una contrazione, il tasso di posti vacanti mostra prima un calo rilevante, poi, a partire da metà 2005, una tendenza crescente, e, infine, un'ulteriore sostanziale riduzione a partire dal primo trimestre 2008.

T4-2004	T4-2005	T4-2006	T4-2007	T4-2008	T4-2009	T4-2010	T4-2011	T4-2012	T4-2013	T3-2014
1	1	1	1,2	0,7	0,7	0,8	0,7	0,5	0,5	0,5

Fonte: dati ISTAT³

³ L'analisi ISTAT si ferma a novembre 2014, il campione di analisi comprende i dipendenti escludendo i dirigenti.

Capitolo 4

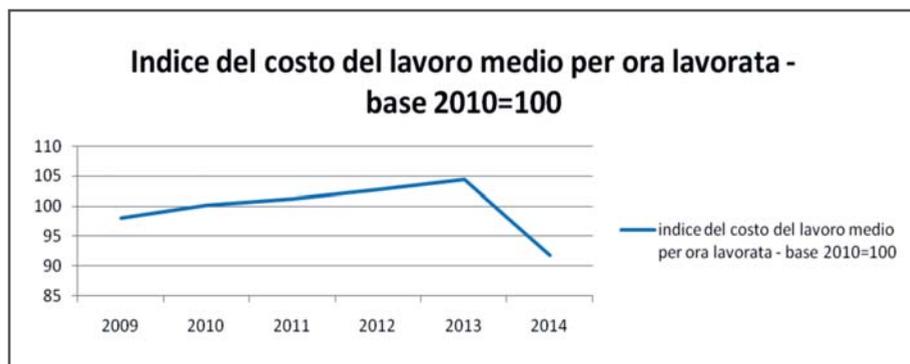
Il costo del lavoro

A un costante abbassamento del tasso di occupazione e ad una diminuzione delle ore lavorate, i dati lasciano intravedere un aumento dell'indice del costo del lavoro per ora lavorata, che continua ad aumentare vistosamente negli anni.

Indice del costo del lavoro medio per ora lavorata - base 2010=100

2009	2010	2011	2012	2013	2014
98,1	100,225	101,2917	102,725	104,425	91,775

Fonte: dati ISTAT (vedi nota 3)



4. Il costo del lavoro

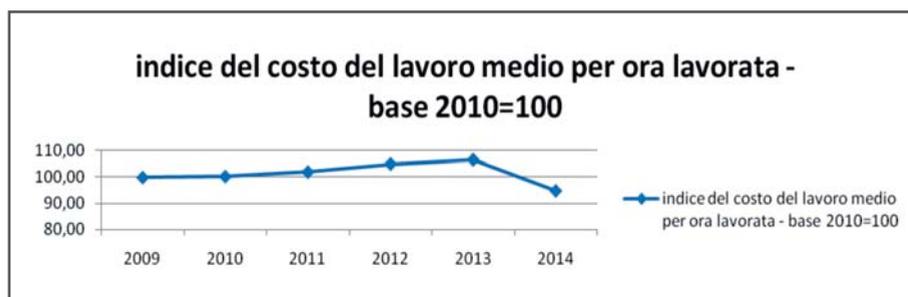
Di seguito si propone un'analisi dell'andamento dell'indice del costo del lavoro per gli apprendisti e per gli impiegati.

Il costo medio degli apprendisti ha subito costanti incrementi negli anni. Nel 2014 la rilevazione dei dati si è fermata al terzo trimestre, ma facendo una stima previsionale, grazie ai dati disponibili a consuntivo, l'indice dovrebbe continuare a salire di circa due punti percentuali rispetto al 2013.

Indice del costo del lavoro medio per apprendisti per ora lavorata - base 2010=100

2009	2010	2011	2012	2013	2014
99,76	100,13	101,81	104,81	106,42	94,73

Fonte dati: ISTAT (la rilevazione dei dati nel 2014 si ferma al terzo trimestre)

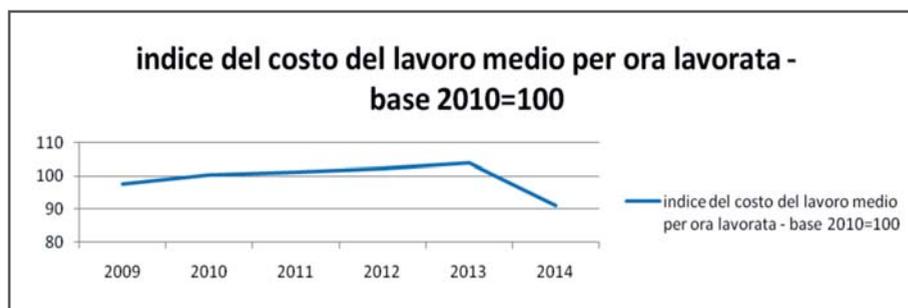


Il costo medio degli impiegati è aumentato progressivamente di circa un punto percentuale per anno. Proiettando i dati nel 2014, la cui rilevazione è ferma al terzo trimestre, l'indice dovrebbe continuare ad aumentare.

Indice del costo del lavoro medio per impiegati per ora lavorata - base 2010=100

2009	2010	2011	2012	2013	2014
97,691667	100,2583	101,2333	102,2167	103,875	91,00833

Fonte: dati ISTAT (la rilevazione dei dati nel 2014 si ferma al terzo trimestre)



Capitolo 5
Settore terziario e problematiche
emergenti in materia di
salute e sicurezza sul lavoro

Commercio

Nel settore del commercio possono essere ricondotte le professioni legate all'assistenza del cliente negli esercizi commerciali, nei servizi ricreativi e di supporto alle famiglie, di cura della persona, di mantenimento dell'ordine pubblico.

Le malattie professionali riguardano principalmente malattie del sistema osteo-articolare, dei muscoli e del tessuto connettivo.

Gli infortuni più frequenti riguardano principalmente lussazioni, distorsioni, contusioni, una rilevante percentuale è costituita dagli infortuni *in itinere*.

Per **infortunio in itinere** si intende l'infortunio che si verifica durante il normale percorso di andata e ritorno dall'abitazione al posto di lavoro o per recarsi da un luogo di lavoro ad un altro, ovvero durante l'abituale percorso per la consumazione dei pasti nel caso in cui vi sia una mensa aziendale. Tale percorso può essere considerato **attività preparatoria alla prestazione lavorativa** vera e propria.

Considerato che, il rischio della strada costituisce un rischio generico gravante su tutti gli utenti, affinché l'infortunio possa essere indennizzato è necessario che esista un **rischio specifico** connesso alle esigenze lavorative tale da rendere il rischio generico della strada aggravato per il lavoratore.

La giurisprudenza prende in considerazione le condizioni soggettive dello spostamento del singolo lavoratore. È indennizzabile, infatti, l'infortunio coperto a piedi dal lavoratore o facendo uso del mezzo pubblico, in quanto l'uso del mezzo proprio aggrava il rischio e può essere giustificato solo dall'assenza del mezzo pubblico o dal prevalente interesse aziendale, da ultimo sentenza Corte di Cassazione sez. lavoro n. 22154 del 2 ottobre 2014.

Nello specifico il mezzo pubblico deve coprire l'intero tragitto, gli orari devono essere compatibili con l'orario di lavoro e comunque le condizioni del servizio pubblico non devono arrecare rilevante disagio per il lavoratore.

Trasporti e logistica

Il settore dei trasporti è molto vasto e in continua espansione, basti pensare alla sua composizione multiforme che comprende il trasporto via strada, aerea e ferroviaria.

La ricerca in ambito di salute e sicurezza spesso si focalizza sul trasporto via terra per la grandezza del sotto-settore e la percentuale di addetti in esso impiegati, sebbene si registri la rapida crescita del trasporto aereo, con il conseguente cambiamento dei modelli di trasporto in relazione alle distanze, luoghi e durata del viaggio.

L'incidenza delle malattie professionali è andata crescendo nel tempo riguardando principalmente:

- **malattie muscolo-scheletriche e osteo-articolari**, malattie dovute prevalentemente al sovraccarico biomeccanico, all'assunzione di posture incongrue e alle vibrazioni a tutto il corpo trasmesse dal mezzo condotto.

Le attività di sollevamento di carichi pesanti costituiscono un importante fonte di rischio per l'insorgere di affezioni ai dischi intervertebrali e tendiniti, specie in compiti di servizio come la ristorazione o la manutenzione dei veicoli, di navi o treni, la consegna di pacchi e merci;

- **ipoacusia da rumore**, indagini e misurazioni sul luogo di lavoro (fonte banca dati INAIL) dimostrano che sono presenti rilevanti fonti di rumore all'interno ed intorno ai veicoli, non solo nel trasporto stradale e ferroviario, ma anche su aerei o natanti di grandi dimensioni;
- **patologie tumorali e malattie respiratorie**, l'esposizione a fumi e polveri stradali, una miscela di sostanze cancerogene, si verifica in tutti i sotto-settori, compresi i trasporti pubblici.

Le piccole particelle di polvere organiche o inorganiche così come l'esposizione all'amianto, specie per i lavoratori della manutenzione ferroviaria, costituiscono causa dell'insorgere di patologie quali asbestosi e placche pleuriche, tumori ma anche bronchiti croniche, asma e silicosi, inoltre, l'esposizione a sostanze pericolose come gas di scarico e solventi organici, aumenta la fatica e riduce l'attenzione, portando così ad un più elevato rischio di incidenti;

- **stress lavoro-correlato**, l'organizzazione del lavoro, gli orari inconsueti, il lavoro in solitario, la lontananza da casa e da una sede di lavoro, la mancanza di strutture, costituiscono fonte di un **rischio ambientale**. Incidenti traumatici come l'aggressione da parte di clienti o tentativi di suicidio di passeggeri possono portare all'insorgere di problemi psicosociali di un trattamento prolungato e sostegno psicologico per i lavoratori.

Le malattie muscolari e i tumori professionali per le loro caratteristiche intrinseche determinano la difficoltà di riscontro del nesso causale, spesso per la **natura multifattoriale** di tali patologie.

La prova della causa di lavoro che grava sul lavoratore deve essere valutata in termini di ragionevole certezza, viene riconosciuta in presenza di un **rilevante grado di probabilità** dell'origine professionale ed è invece esclusa nel caso in cui degradi a mera possibilità. Il lavoratore può dimostrare l'entità e l'esposizione ai fattori di rischio desumibile dalla tipologia delle lavorazioni svolte, dalla natura dei macchinari presenti nell'ambiente di lavoro, dalla durata della prestazione lavorativa e dall'assenza di altri fattori extralavorativi, alternativi o concorrenti, che possano costituire causa della malattia, in questo senso Cassazione, sez. Lavoro, 12 ottobre 2012, n. 17438.

Turismo tempo libero e comunicazioni

Il settore alberghiero e della ristorazione è caratterizzato dalla prevalenza di lavori stagionali con orari irregolari, retribuzioni basse e scarse prospettive di carriera che possono avere conseguenze negative sulla sicurezza e la salute sul lavoro.

I principali fattori che incidono sulla salute del lavoratore riguardano:

- carichi di lavoro pesanti,
- posture erette e statiche per periodi prolungati,
- contatto con clienti a volte difficili,

- numerosi turni di lavoro nelle ore serali e notturne e nei fine settimana, a scapito dell'equilibrio vita-lavoro,
- elevati livelli di stress,
- lavoro monotono.

Altri servizi

Nel settore dei servizi la crescita del tasso di innovazione tecnologica è direttamente correlato con gli indici di frequenza degli infortuni, le direttive sociali europee sulla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, recepite oggi dal d.lgs. n. 81/2008 hanno introdotto un **approccio organizzativo di tipo preventivo**.

Il riconoscimento delle malattie professionali e l'analisi dei livelli di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro nelle **strutture sanitarie** rileva grandi complessità. Ciò è dovuto sia per la specificità delle esperienze professionali coinvolte, sia per il costante rinnovamento delle aziende sanitarie e dei processi di esternalizzazione dei servizi che rendono sempre più articolata questa attività.

Anche i **laboratori di analisi** rappresentano realtà lavorative caratterizzate da una grande varietà degli agenti di rischio, che possono variare da agenti di tipo fisico, chimico e biologico o dipendere dall'utilizzo di apparecchiature, materiali utilizzati e non ultimo dalla formazione non sempre adeguata degli operatori.

Nel settore in esame, dunque, è fortemente necessaria la progettazione di interventi che affrontino in modo organico tutti i fattori critici quali risorse economiche e strutturali, capitale umano, tecnologie disponibili, impianti e attrezzature utilizzate.

Gli infortuni sul lavoro riguardano principalmente attività fisica specifica seguita da attività per lo più riconducibile ad operazioni manuali, lavoro con utensili a mano, trasporto verticale, oltre ai rischi legati alla presenza di una serie di fattori di pericolo, agenti fisici, chimici, biologici, apparecchiature ad elevato voltaggio, ristrettezza degli spazi.

L'emanazione del **d.m. 9 aprile del 2008**, relativo alle nuove tabelle delle malattie professionali costituisce un risultato normativo fondamentale, infatti, le malattie tabellate beneficiano della **presunzione legale di origine**, in forza del quale il lavoratore nel ricorrere allo strumento assicurativo non deve provare con indagini ambientali l'effettivo livello di nocività del luogo di lavoro.

La natura del rischio di tipo professionale può essere accertata alla stregua di un **criterio qualitativo**, l'adibizione non sporadica o occasionale alla mansione o alle lavorazioni che espongono all'agente patogeno possono essere indice di idoneità a produrre la malattia, insieme ad un **criterio quantitativo** che ne indichi l'intensità e la durata di esposizione al rischio.

Tra le malattie professionali tabellate nel settore prevalgono quelle derivate da **radiazioni ionizzanti, malattie da raggi x, silicosi, asbestosi, seguite dalle ipoacusie da rumore.**

Tra le malattie professionali non tabellate prevalgono le **malattie muscolo-scheletriche seguite da tumori professionali e dalle ipoacusie da rumore.**

Il mutamento del mercato del lavoro ha modificato anche l'evolversi delle patologie legate al lavoro. Tuttavia, le affezioni muscolo-scheletriche e articolari costituiscono ancor oggi patologie molto diffuse e rappresentano uno dei principali problemi sanitari del mondo del lavoro.

Le conseguenze delle malattie professionali e degli infortuni sul lavoro sono pesantissime, da un punto di vista sociale ed economico, per i lavoratori, ai quali procurano sofferenza personale e possibile riduzione di reddito, per i datori di lavoro, perché riducono l'efficienza aziendale; per il Paese, perché incidono sulla spesa sanitaria e previdenziale.

Occorre puntare sulla tutela e la prevenzione dei rischi professionali attraverso sistemi di gestione della salute e sicurezza sul lavoro.

I datori di lavoro devono impegnarsi concretamente a favore della salute e della sicurezza, adottando tutte le azioni praticabili per prevenire o, quanto meno, ridurre i rischi di patologie muscoloscheletriche.

5.1. I dati sugli infortuni e le malattie professionali

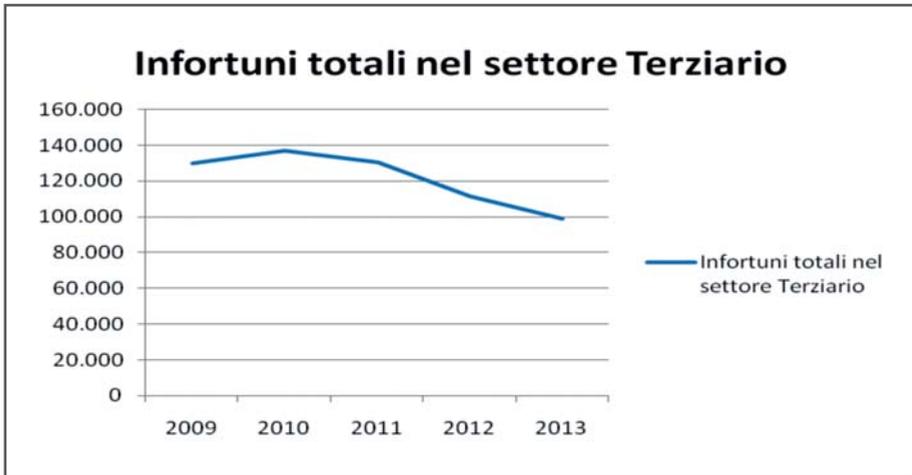
Un'analisi della banca dati INAIL ha evidenziato i seguenti infortuni nel settore terziario.

Infortuni totali nel settore terziario

2009	2010	2011	2012	2013
129.790	136.793	130.285	111.429	98.917

5. Settore terziario e problematiche emergenti in materia di salute e sicurezza sul lavoro

I dati mostrano una diminuzione del numero totale di infortuni nel settore. Dopo un visibile innalzamento nel 2010 rispetto al 2009, nel 2013 i dati mostrano un forte calo del 70% rispetto al 2009.





Ente Bilaterale Nazionale Terziario