

Il mercato del lavoro nel settore turistico: trend professionali e nuove skills

Paolo Mariani, Andrea Marletta, Mariangela Zenga

University of Milano-Bicocca

MILeS2023 — Milano – Impresa, Lavoro e Società
4 Ottobre 2023

Agenda

- 1 Breve introduzione al processo di reclutamento ed al matching fra domanda e offerta di lavoro
- 2 Metodologia: l'analisi fattoriale dinamica e l'uso di traiettorie per dati multi-way
- 3 Applicazione e risultati
- 4 Conclusioni

Domanda ed offerta di lavoro

Nel mercato del lavoro la valutazione di attributi ed attitudini dei candidati ad opera dei recruiters durante il processo di reclutamento ricopre ad oggi un ruolo fondamentale. Per questo motivo molti contributi all'interno della letteratura statistica, focalizzano l'attenzione sulla relazione tra il processo di assunzione di un candidato e l'insieme delle skills richieste per la posizione lavorativa.

Queste competenze individuali assumono quindi un ruolo decisivo per determinare la competitività delle imprese e dei lavoratori, rappresentando una parte determinante della retribuzione sostituendo i parametri remunerativi.

In questo contesto, lo studio presentato è il risultato di una collaborazione con The Adecco Group che ha lo scopo di definire una relazione dinamica tra figure professionali e le skills richieste alla ricerca di nuove tendenze esistenti nel processo di reclutamento.

Il processo di reclutamento

Il processo di reclutamento è composto dalle seguenti fasi:

- evidenziare il ruolo coperto da una nuova risorsa
- reclutare una shortlist di candidati usando gli annunci di lavoro e analizzando i CV
- valutare competenze, attributi e attitudini dei candidati attraverso test psicologici
- selezionare il miglior profilo a seguito dei colloqui

L'obiettivo di questo lavoro è intercettare la presenza di trend sia in termini di figure professionali che di competenze emergenti.

Requisiti richiesti per il mercato del lavoro

I requisiti aziendali richiesti durante il processo di reclutamento possono essere divisi in 3 categorie:

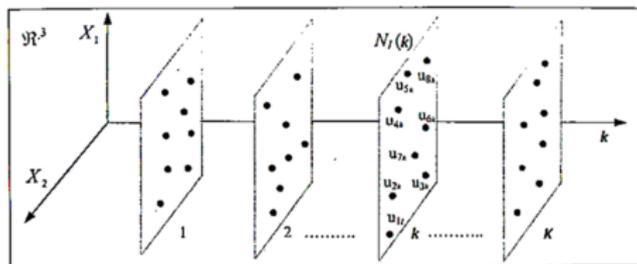
- Le **conoscenze** come insiemi strutturati di informazioni, principi, pratiche e teorie necessari al corretto svolgimento della professione.
- Le **abilità** sono insiemi di procedure e processi cognitivi generali che determinano la capacità di eseguire bene i compiti connessi con la professione
- Le **attitudini** come caratteristiche cognitive, fisiche, sensoriali e percettive dell'individuo che incidono nello svolgimento della professione e nell'esecuzione dei compiti

In questo studio l'attenzione è focalizzata sulle attitudini intese come soft skills.

Dati Multidimensionali

La struttura dei dati a disposizione è di tipo multidimensionale:

I unità (figure professionali) $\times X$ variabili (soft skills) $\times K$ occasioni (anni).
Per esempio, in presenza di sole due variabili ($X = 2$) X_1 e X_2 osservate su K occasioni, la struttura dei dati structure è la seguente



Per ogni occasione (anno) k , otteniamo una matrice data da I unità $\times X$ variabili, chiamati strati ("slice") (D'Urso and Vichi, 1998).

Trasformazione dei dati multidimensionali

- I K strati sono impilati per ottenere una singola matrice M , la cui dimensione è $IK \times X$
- Una Weighted Factor Analysis (WFA) è stata utilizzata per ridurre il numero di variabili
- La distribuzione delle unità per ogni istante di tempo può essere visualizzata nello spazio delimitato dalle prime due componenti principali, i.e. il piano compromesso (Carlier, 1986; D'Urso and Vichi, 1998)
- La traiettoria dinamica di ciascuna unità può essere rappresentata unendo i punti nei diversi anni (Coppi and D'Urso, 2001; Liberati and Mariani, 2012)

Il database AdeccoGroup

- Il dataset utilizzato in questo lavoro è stato estratto dal database AdeccoGroup per gli anni dal 2016 al 2021. In particolare, le unità statistiche sono i candidati che si sono aggiudicati le offerte di lavoro e le variabili esplicative sono le soft skills necessarie per superare il processo di reclutamento.
- Le posizioni lavorative sono comparabili usando la classificazione internazionale ESCO. Le informazioni sulle offerte di lavoro generano conoscenza riguardo i criteri usati per la scelta del candidato migliore.
- Durante il periodo di osservazione, le posizioni analizzate sono più di 900.000 divise in 9 industries: IT & Digital, ingegneria, medico, finanza, turismo, HR, marketing, ristorazione e produzione.

Le figure professionali analizzate nel settore turismo

Questo lavoro si concentra sulle professioni del settore turismo, per questo settore le 3 posizioni più richieste sono:

- Consulente turistico
- Personale aeroportuale
- Animatore turistico

Industry (%)	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Consulente turistico	<u>72.2</u>	<u>65.5</u>	<u>49.5</u>	44.8	22.6	23.4
Personale aeroport.	16.8	31.0	46.8	<u>47.5</u>	<u>56.2</u>	<u>68.0</u>
Animatore turistico	6.8	1.9	2.3	2.0	2.4	4.8
Totale	95.8	98.4	98.6	94.3	81.2	96.2

La scelta delle skills

Per il settore turismo, i requisiti analizzati sono stati selezionati tra le 26 skills incluse nel dizionario delle competenze AdeccoGroup.

Skill (%)	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Motivazione	<u>51.51</u>	<u>27.85</u>	2.30	23.91	15.92	8.61
Comunicazione	10.03	5.24	4.13	5.78	13.15	15.89
Problem solving e analisi	6.09	17.07	22.62	10.25	<u>20.07</u>	<u>33.11</u>
Orientamento al cliente	6.36	19.64	<u>29.19</u>	3.94	3.81	2.32
Orientamento alla qualità	4.59	3.62	2.10	<u>24.26</u>	10.73	6.95
Autocontrollo	4.39	7.38	25.46	10.60	14.88	5.63
Team Working	4.13	3.36	1.75	6.04	3.46	10.93
Totale	87.1	84.2	87.5	84.8	82.0	83.4

Applicazione della Weighted Factor Analysis (WFA)

Usando il dataset proposto, dato $I = 3$ il numero di figure professionali, dato $X = 7$ il numero di soft skills e $K = 6$ anni dal 2016 al 2021.

L'applicazione della Weighted Factor Analysis (WFA) permette di trovare 4 possibili evidenze:

- 1 Similarità tra figure all'interno dello stesso settore
- 2 Individuazione di cluster di soft skills
- 3 Associazione di figure professionali con specifiche soft skill
- 4 Evoluzione delle figure nel periodo considerato usando le traiettorie temporali

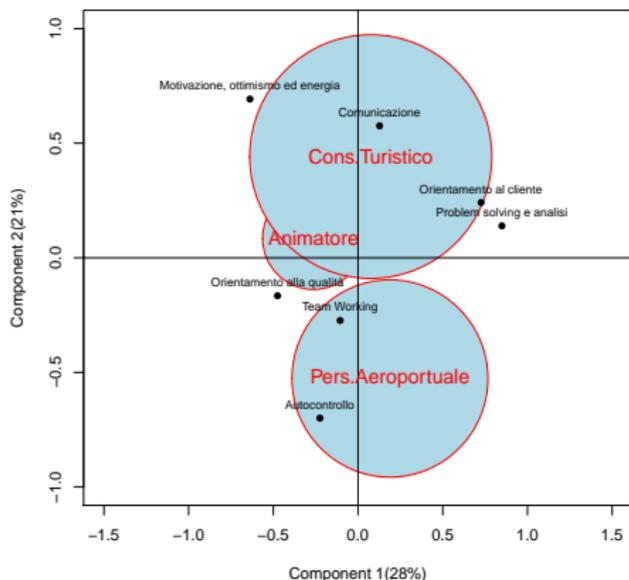
Principali risultati della WFA

La Weighted Factor Analysis è stata applicata sulla distribuzione di frequenza relativa di 7 soft skills per ogni anno e figura professionale, mentre il peso è rappresentato dal numero delle offerte di lavoro per intercettare 2 componenti latenti raggruppando le soft skills.

Abilità (Skill)	PC1 (28.0%)	PC2 (21.1%)
Problem solving e analisi	0.849	0.139
Orientamento al cliente	0.726	0.241
Comunicazione	0.127	0.576
Autocontrollo	-0.255	-0.699
Team Working	-0.106	-0.274
Orientamento alla qualità	-0.475	-0.166
Motivazione	-0.638	0.693

Una prima rappresentazione statica

Un grafico a bolle rappresenta un punto di vista statico basato sul baricentro delle figure professionali non considerando il trend dell'intera serie storica.

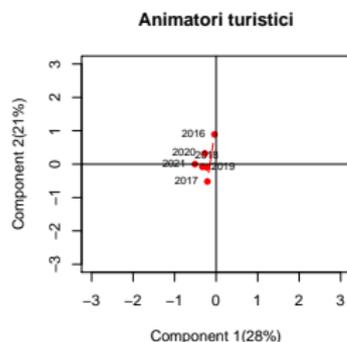
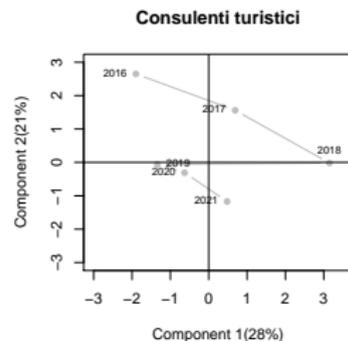
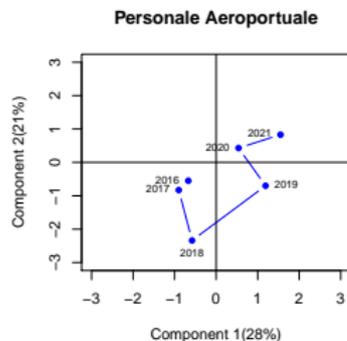


L'aspetto dinamico è rappresentato meglio dall'analisi delle traiettorie!

Traiettorie temporali per le figure professionali

Analisi delle traiettorie

- Il personale aeroportuale presenta una traiettoria lineare
- I consulenti turistici presentano una traiettoria avvolgente
- Gli animatori turistici hanno una traiettoria centrale e presentano piccole variazioni rispetto alle soft skills



Conclusioni e ricerche future

- Una analisi fattoriale dinamica è stata usata come approccio esplorativo per verificare la presenza di un pattern di soft skills per alcune figure professionali nel settore turistico
- Il metodo ha permesso di intercettare similarità tra ruoli e competenze
- Le Soft skills sono state raggruppate secondo in competenze di tipo customer-oriented e relazionali

Lavori futuri:

- 1 Estensione dell'intervallo di tempo per allungare le traiettorie
- 2 Integrazione nel modello delle caratteristiche personali dei neo assunti
- 3 Miglioramenti applicando il modello su altri settori economici e figure professionali