



CENTRO FIRENZE SRL
Piazza P. Vettori 8/10 50143 Firenze

– FIRENZE –

ANALISI DEI FABBISOGNI FORMATIVI

Analisi della domanda individuale 2011-2012

Firenze, giugno 2012

INDICE

INTRODUZIONE

I METODOLOGIA

- 1.1 Lo strumento di indagine
- 1.2 La griglia di osservazione

II I RISULTATI

- 2.1 Dati generali del campione d'analisi
- 2.2 Area ristorazione e pubblici esercizi: caratteristiche del campione d'analisi e bisogni di formazione
- 2.3 Area trasversale e tecnico/gestionale: caratteristiche del campione d'analisi e bisogni di formazione

III CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

INTRODUZIONE

Cescot Firenze, agenzia formativa del gruppo Confesercenti provinciale Firenze, offre dal 1991 servizi di formazione per lo sviluppo delle imprese del commercio, del turismo e del terziario del territorio di Firenze e provincia. Cescot realizza una costante analisi delle necessità formative di aziende, lavoratori e clienti privati non occupati attraverso molteplici canali e strumenti di rilevazione e monitoraggio, con la finalità di garantire interventi formativi efficaci e sempre in linea con i bisogni reali di formazione e di aggiornamento espressi dai propri clienti.

Il sistema di rilevamento utilizzato viene aggiornato secondo gli orientamenti del mercato e delle politiche del lavoro e della formazione promosse dal Fondo Sociale Europeo.

Il sistema integrato di rilevazioni approntato da CESCOT per svolgere una indagine sui fabbisogni formativi della popolazione prevede le seguenti modalità, con la possibilità di utilizzare i diversi strumenti:

- Le rilevazioni effettuate dal personale dello sportello del Centro Formativo Territoriale Area Firenze Centro 2 durante i numerosi contatti telefonici e le visite di privati
- La somministrazione del questionario fabbisogni formativi individuale (*documento PP01_R02 0/30.01.2011 previsto dalla procedura del SGQ*) ai clienti privati partecipanti dei corsi di formazione/aggiornamento professionale
- La somministrazione del questionario fabbisogni formativi aziendale (*documento PP01_R01 0/30.01.2011 previsto dalla procedura del SGQ*) agli imprenditori di aziende partecipanti ai corsi di formazione/aggiornamento professionale
- La rilevazione del gradimento dei partecipanti ai corsi di formazione, effettuata da parte dei tutor d'aula attraverso un questionario di monitoraggio che permette agli utenti di esprimere il loro parere non solo sulla qualità e sull'efficacia della formazione fruita, ma anche di formulare richieste di approfondimenti o manifestare esigenze che possano costituire nuovi indirizzi per la programmazione delle attività future (*documento PP07_R01 previsto dalla procedura del SGQ dell'agenzia per il Monitoraggio delle attività formative*).

- Le parti interattive del *sito internet di Cescot* (www.cescot.fi.it) e del Portale *Scuola impresa* per la formazione, l'orientamento allo studio, al lavoro e alla creazione d'impresa (www.formazione-firenze.it), assicurano continuità di dialogo con i visitatori. Attraverso il canale web pervengono al personale dell'Agenzia domande di formazione, richieste di chiarimenti o approfondimenti in merito alle attività formative realizzate e ai progetti in fase di realizzazione, espressioni di bisogni formativi reali.

I METODOLOGIA

La presente analisi dei fabbisogni è basata sulle candidature pervenute attraverso lo sportello del Centro Formativo Territoriale Area Firenze Centro 2, che rappresenta la fonte più rilevante di dati sulle preferenze espresse, basandosi su un campione di 769 persone.

La metodologia adottata per la presente indagine dunque consisteva per lo più nel proporre alcune domande per la rilevazione di dati anagrafici e occupazionali, da mettere in relazione con il tipo di corso/corsi richiesti, durante i contatti telefonici per la registrazione di candidature per i corsi a catalogo di Cescot Firenze.

Il questionario impostato fin dal 2009 per la rilevazione dell'interesse verso aree tematiche/corsi caratterizzanti l'offerta formativa sviluppata da CESCOT nei settori del commercio, turismo e servizi, che comprendeva una parte anagrafica con rilevazione della situazione occupazionale e una parte in cui esprimere le proprie preferenze, è stato utilizzato per impostare una griglia di rilevazione semplificata dei file "candidature area ristorazione e pubblici esercizi" e "candidature area trasversale – tecnico-gestionale", le nostre banche dati cui attingere per la programmazione e realizzazione delle nuove edizioni dei corsi (vedi 1.1 griglia di rilevazione e 1.2 strumento di indagine).

1.1 La griglia di rilevazione

<i>data</i>	<i>Nome Partecipante</i>	<i>contatto</i>	<i>Situazione occupazionale / Note</i>	<i>n. candidature</i>	<i>occupati</i>	<i>immigrati</i>
-------------	------------------------------	-----------------	--	-----------------------	-----------------	------------------

1.2 Lo strumento di indagine (PP01 R02)

Cognome _____ Nome _____ Età _____ Disoccupato

Residente a _____ Occupato: Dipendente/collab.
 Imprenditore

Se occupato: Nome azienda _____ Sede di lavoro _____

Area tematica/i-Corso/i a cui è interessato (MAX 3 preferenze)

<p style="text-align: center;">Area spettacolo :</p> <p><input type="checkbox"/> Corso per Tecnico della ripresa e del montaggio di immagini per la realizzazione di programmi tv</p> <p style="text-align: center;">Corso di qualifica</p> <p>.....</p>	<p style="text-align: center;">Area nuove tecnologie:</p> <p><input type="checkbox"/> Informatica di base</p> <p><input type="checkbox"/> Informatica avanzata</p> <p><input type="checkbox"/> Web Marketing</p> <p><input type="checkbox"/> Web Design</p> <p>.....</p>	<p style="text-align: center;">Area gestione aziendale:</p> <p><input type="checkbox"/> Gestione delle risorse umane</p>	<p style="text-align: center;">Area ristorazione e pubblici esercizi:</p> <p><input type="checkbox"/> Servizio di banco bar</p> <p><input type="checkbox"/> Tecniche di pasticceria</p> <p><input type="checkbox"/> Preparazione prodotti di pizzeria</p> <p><input type="checkbox"/> Cucina</p> <p><input type="checkbox"/> Gelateria</p> <p><input type="checkbox"/> Avvicinamento al vino</p>	<p style="text-align: center;">Corsi finanziati nell'anno:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p style="text-align: center;">Area commercio:</p> <p><input type="checkbox"/> Marketing</p> <p><input type="checkbox"/> Tecniche e psicologia delle vendite</p>	<p style="text-align: center;">Area commercio</p> <p style="text-align: center;">Allestimento Punto vendita:</p> <p><input type="checkbox"/> Visual merchandising</p>	<p style="text-align: center;">Lingue</p> <p><input type="checkbox"/> Lingua inglese</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>Qual è il tuo livello di conoscenza dell'inglese?</p> <p><input type="checkbox"/> basso <input type="checkbox"/> medio <input type="checkbox"/> alto</p>	<p style="text-align: center;">Trasversale:</p> <p><input type="checkbox"/> Comunicazione</p> <p><input type="checkbox"/> Gestione del tempo</p> <p><input type="checkbox"/> Decision making e problem solving</p>	<p style="text-align: center;">Altro:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

Ai sensi del D. Lgs. 196/03 la informiamo che i dati raccolti saranno conservati negli archivi cartacei ed informatici di Cescot Firenze e verranno utilizzati per le finalità connesse con la progettazione, l'organizzazione, la realizzazione, la gestione dei corsi in oggetto. Limitatamente alle informazioni finalizzate ai sopra indicati scopi

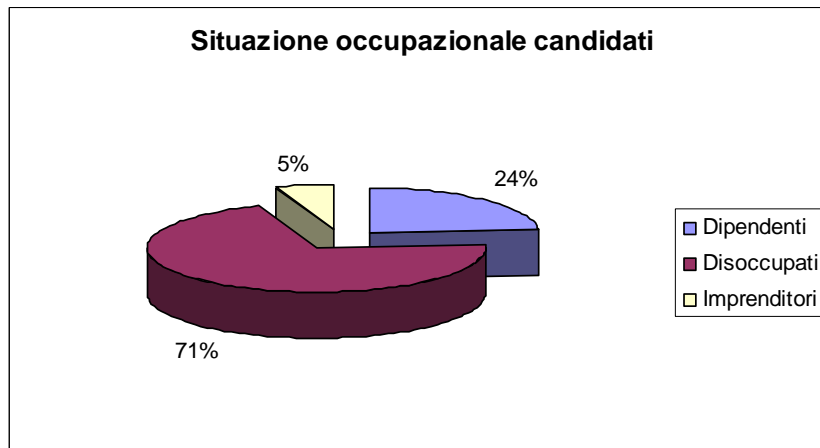
do il consenso nego il consenso **Data** _____ **Firma dell'interessato** _____

II I RISULTATI

La ricerca è stata condotta su un **campione di 769 candidature** alla frequenza di corsi erogati da Cescot (contatti telefonici, e-mail da Sito Cescot e contatti attraverso il Sito Scuola-Impresa).

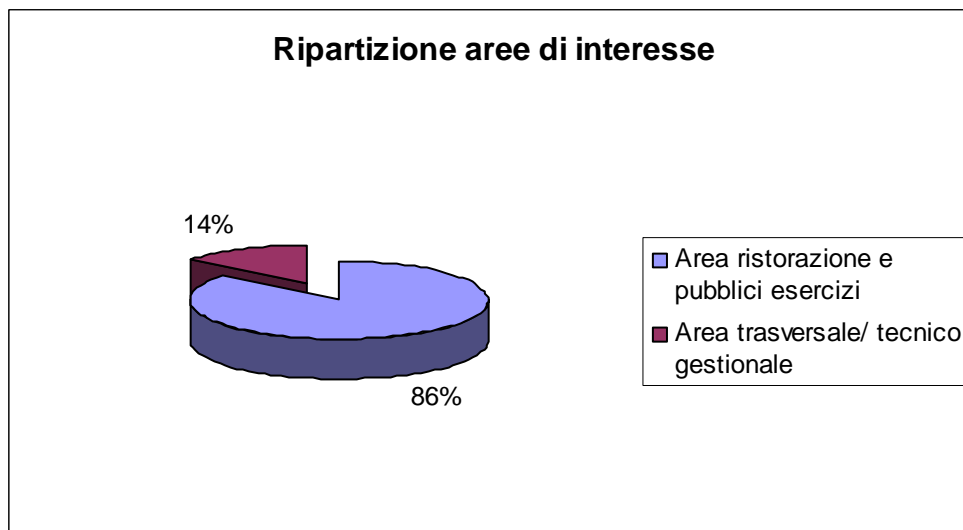
Qui di seguito l'analisi dei dati, per quanto concerne la situazione occupazionale degli intervistati e la rilevazione delle aree di interesse preferenziali.

2.1 Situazione occupazionale: dato generale

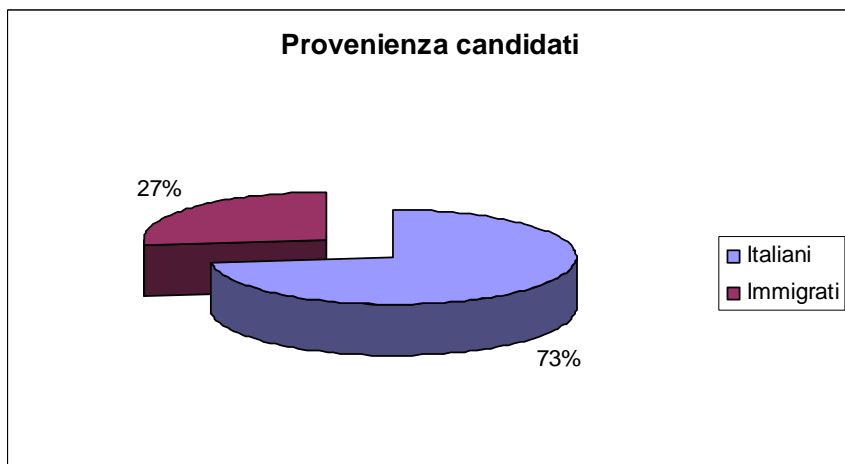


Dall'analisi dei dati emersi risulta che il 29% degli intervistati è occupato (per il 5% si tratta di imprenditori) e in cerca di una riqualificazione per rendere più competitiva sul mercato la propria azienda/il proprio profilo professionale in vista di una futura ricollocazione; il 71% sono disoccupati che desiderano aggiornarsi e qualificarsi/riqualificarsi, per trovare un'occupazione o per una riconversione lavorativa. Il target principale di riferimento di CESCOT, per quanto riguarda il settore dei corsi finanziati, ha subito negli ultimi tre anni una trasformazione che rispecchia lo stato attuale del mercato del lavoro: dagli occupati nel settore del commercio e servizi che chiedevano corsi di aggiornamento

professionale per imprenditori e dipendenti, a cittadini disoccupati e in mobilità, sia extracomunitari che italiani, che hanno bisogno di qualificarsi per un ingresso/reingresso nel mondo del lavoro, in particolare nel settore della ristorazione/pubblici esercizi.



La stragrande maggioranza dei contatti con l’Agenzia provengono da disoccupati che vorrebbero frequentare corsi di preparazione a un futuro impiego nel settore della ristorazione. Il campione scelto da CESCOT come riferimento per l’analisi della domanda 2011-2012, si è rivolto allo sportello del Centro Formativo Territoriale area Firenze Centro 2 gestito da CESCOT, non solo grazie alle attività di promozione realizzate dell’agenzia ma anche dal quelle promosse dalla provincia di Firenze tramite il web e i Centri per l’Impiego; una gran parte hanno avuto informazioni dirette attraverso il passa parola delle numerose persone che hanno frequentato e frequentano corsi di formazione nel settore della ristorazione, compresi i corsi obbligatori di somministrazione e igiene degli alimenti. Le candidature su corsi appartenenti alle aree dell’aggiornamento professionale del settore del commercio e servizi (informatica, lingue, tecniche di vendita, allestimento PDV) sono solo il 14%: il dato va considerato anche in relazione alle politiche dell’agenzia che, molto assorbita dalla realizzazione di corsi in ambito ristorazione, non ha svolto negli ultimi 3 anni particolari attività di promozione della formazione riguardante le aree trasversali e tecnico professionali riferite al commercio.



Analizzando il dato della nazionalità, la percentuale dei cittadini non italiani che si sono rivolti alla nostra agenzia è del 27% sul totale (le candidature sono soprattutto concentrate nell'area ristorazione, come vedremo più avanti).

2.2 Area ristorazione e pubblici esercizi: caratteristiche del campione d'analisi e bisogni di formazione



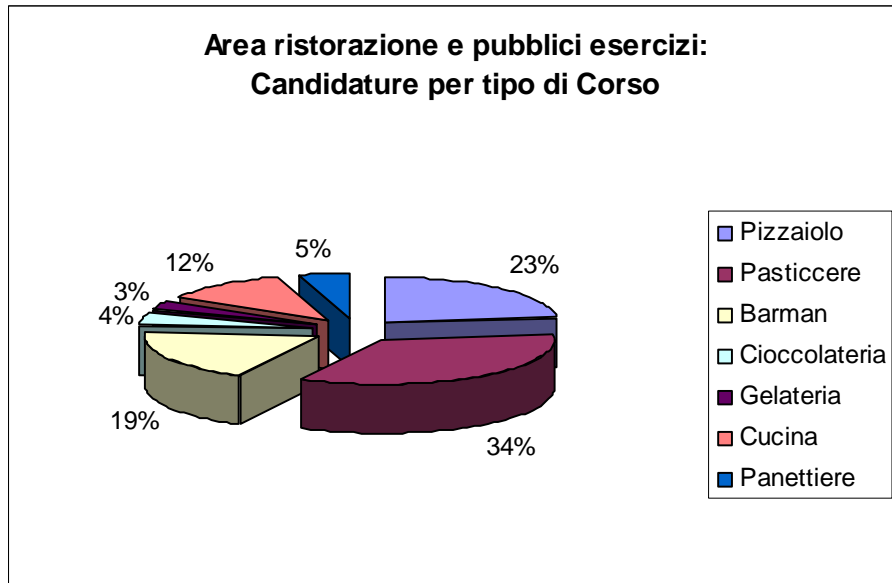
La situazione occupazionale dei candidati è per la stragrande maggioranza quella della disoccupazione/mobilità. Gli occupati hanno espresso candidature principalmente rivolte al corso per barman,

mente alcuni imprenditori del settore della ristorazione e dei pubblici esercizi (bar pasticceria) hanno espresso l'intenzione di aggiornarsi o far aggiornare i propri dipendenti.

Gli operatori dello sportello che raccoglie le candidature hanno rilevato come, nel corso dei colloqui, si sia evidenziato sempre più un bisogno generalizzato di cercare ogni strada per reintrodursi sul mercato, sia da parte di giovani neodiplomati che adulti in prossimità della fine del periodo di mobilità, disoccupati vicini alla pensione e senza prospettive di reimpiego, profili professionali alti che faticano a reintrodursi e sperano in una riqualificazione "al ribasso" in altro settore, diverso da quello in cui erano impiegati. Molti i candidati provenienti dal settore edile.



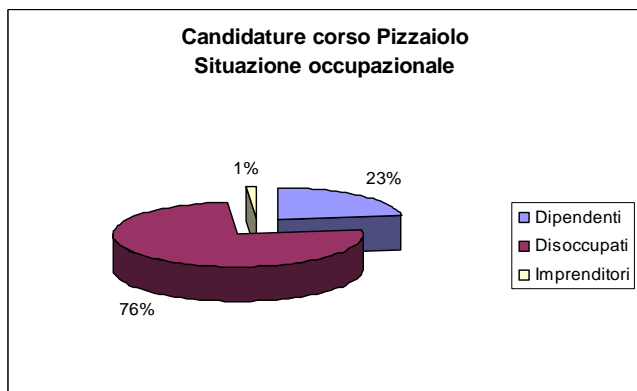
Il 30% dei candidati dell'area provengono da paesi extraeuropei, a conferma del dato già rilevato nel periodo gennaio-maggio 2011 (32%) e in crescita rispetto agli anni precedenti.



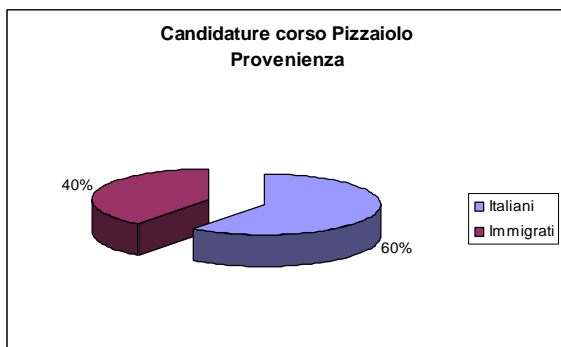
La tabella rappresenta le preferenze espresse rispetto ai tipi di corso offerti. Rispetto al 2011 cresce la richiesta di corsi di pasticceria (34% contro il 28% nel 2011), mentre decresce quella per corsi di pizzaiolo (23% anziché 35%). Le ragioni stanno nel fatto che la professionalità del pasticciere è più completa e viene percepita come avente una migliore ricaduta occupazionale; questa figura è stata per lo stesso motivo oggetto di bandi finanziati tramite FSE e questo ha ulteriormente incentivato le candidature pervenute. Confesercenti ha recepito l'istanza segnalata da Cescot Firenze, che alla fine dello scorso anno aveva raccolto circa 200 candidature, integrandola con i propri dati sui fabbisogni delle aziende del settore e se ne è fatta portavoce presso la Commissione Provinciale Tripartita, orientando le scelte della Provincia di Firenze verso l'erogazione di un bando che si rivolgesse, fra gli altri, a interventi di formazione per il profilo di Addetto alla lavorazione e alla commercializzazione dei prodotti della panificazione/pasticceria. Il personale dello sportello CFT aveva già rilevato, tra le richieste per il corso pizzaiolo, anche quella per addetto alla panificazione e aveva cominciato a dedicare attenzione a questa figura, prendendo nota delle candidature.

Altro dato degno di nota è l'aumento percentuale delle candidature per il corso di cucina (dal 5 al 12%): la decisione di realizzare di nuovo questo tipo di corso, che dal 2008 non veniva più erogato, e la pubblicità sul sito Cescot Firenze hanno permesso di realizzare due edizioni del corso nel 2012, mentre il passaparola ha ulteriormente incentivato le candidature.

Preparazione del prodotto pizza

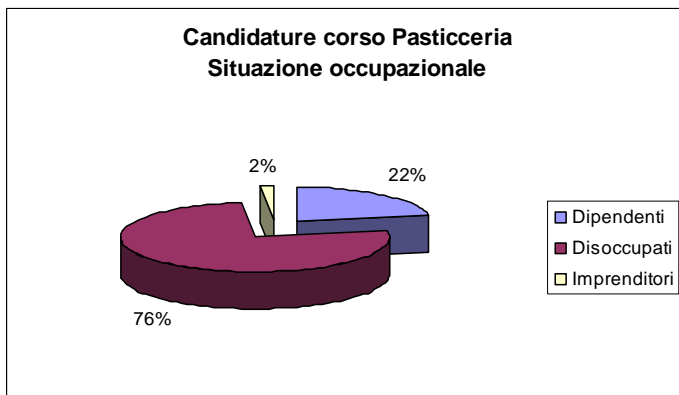


Il mestiere del pizzaiolo è considerato molto appetibile da quella parte di cittadinanza che si è trovata esclusa dal mondo del lavoro e non ha speranze di ritrovare una collocazione nei settori in crisi dell'edilizia in primo luogo, ma anche dei servizi e del commercio. Per venire incontro alla forte domanda di formazione in questo ambito, dal 2009 a maggio 2012 Cescot Firenze ha realizzato 11 edizioni del corso (3 da 80 ore e 8 brevi da 40 ore), e ripropone questo tipo di formazione specifica nella progettazione 2011-2012 su Bandi FSE della provincia di Firenze.

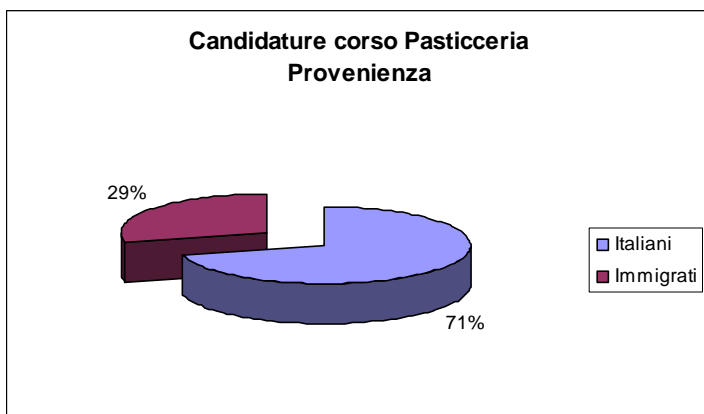


Per questo tipo di corso si evidenzia una forte richiesta da parte di cittadini immigrati (la più forte, in relazione ai corsi proposti da Cescot), che spesso trovano collocazione nel settore. Gli sbocchi occupazionali sono molteplici: prestazioni occasionali nei fine settimana, lavoro stagionale all'estero, lavoro come dipendente in ristoranti e pizzerie a taglio, auto imprenditorialità.

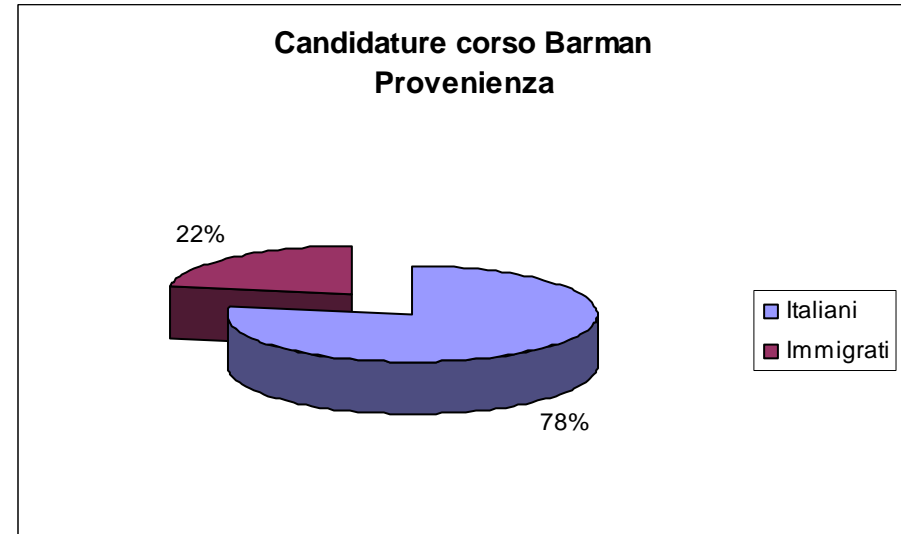
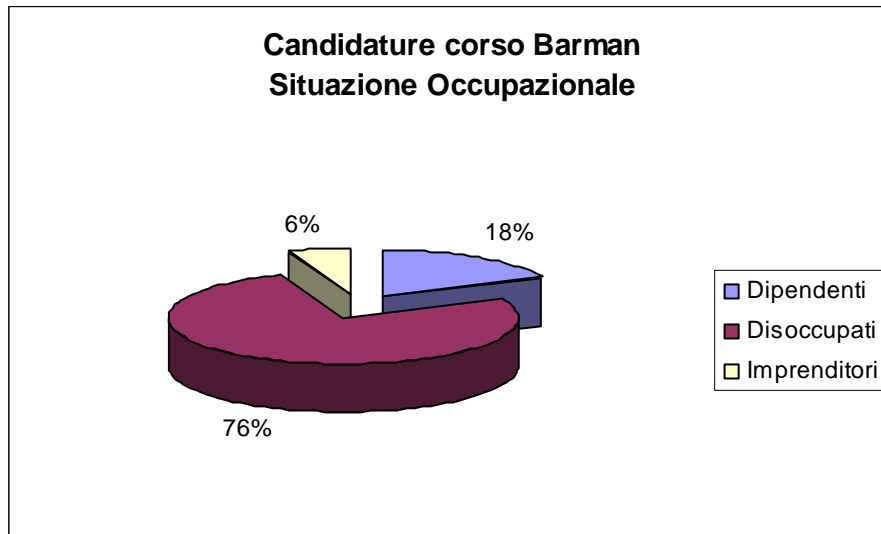
Tecniche di pasticceria



Nel periodo in esame si è rilevato che la preferenza per l'apprendimento delle tecniche di pasticceria ha superato quella per tecniche di pizzeria (34% contro 23%), mentre nel 2011 le richieste per il corso Pizzaiolo erano di gran lunga le più numerose: una professionalità, quella del pasticciere, più complessa e con orari lavorativi difficili ma più completa e con un ventaglio più ampio di prospettive occupazionali (pubblici esercizi, laboratori, grande distribuzione). Anche in questo caso prevale la domanda da parte di disoccupati, mentre scende la percentuale di immigrati (29% contro il 34% per pizzaiolo) che conoscono meno questo mestiere rispetto all'altro, individuato come mestiere tipico in Italia, più praticato dagli immigrati, che ormai rappresentano una buona percentuale degli occupati nel settore, spendibile anche all'estero.

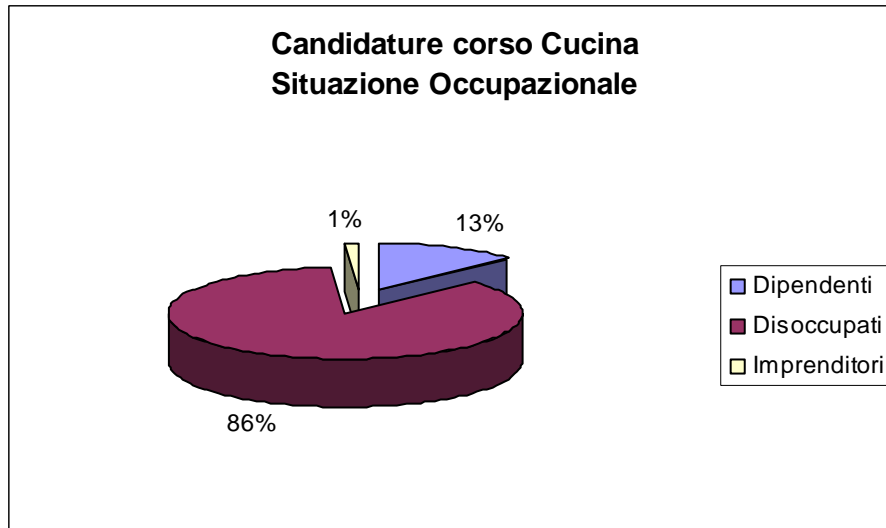


Servizio di banco bar, preparazione cocktail, stuzzicheria



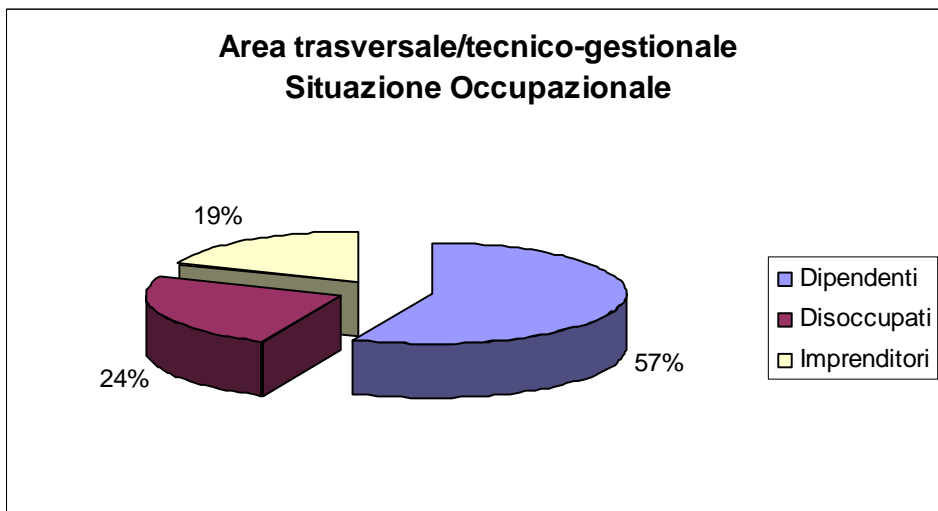
La professione del barman esercita molta attrattiva, specie sui giovani. È da rilevare il fatto che sono interessati a questo tipo di aggiornamento il 6% di imprenditori, che è il dato più alto per i corsi del settore ristorazione e pubblici esercizi. Cescot Firenze ha erogato nel 2012 due corsi finanziati di aggiornamento professionale per Barman, avendo rilevato l'interesse delle aziende per l'aggiornamento nelle tecniche-professionali, soprattutto nella preparazione di cocktail e nella stuzzicheria.

Cucina di base

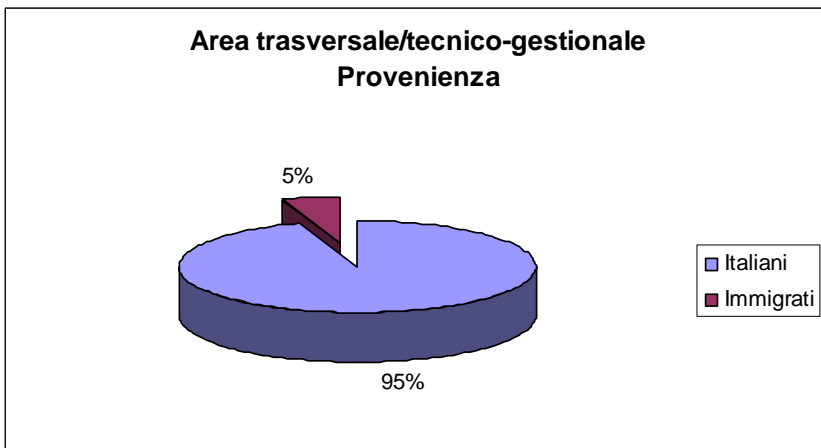


Le candidature per il corso di Cucina di base sono caratterizzate dalla più alta presenza percentuale di disoccupati (86%). I candidati cercano per lo più corsi professionalizzanti o di qualifica per cuoco o aiuto-cuoco, che non sono facilmente rintracciabili sul mercato locale, se si escludono i corsi a pagamento molto costosi erogati da agenzie che, a Firenze, si rivolgono a un target medio-alto

2.3 Competenze trasversali/tecnico-gestionali: caratteristiche del campione d'analisi e bisogni di formazione

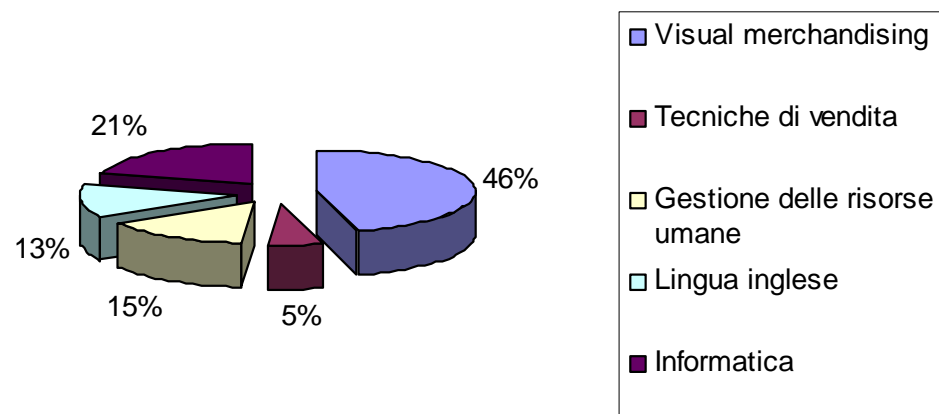


Tra le dichiarazioni di interesse ai corsi dell'area trasversale/tecnico gestionale, sale la percentuale di imprenditori, sia rispetto allo stesso periodo (dal 4% del periodo 2010-2011 al 19% attuale) che rispetto alla percentuale dell'area ristorazione (3%). Si tratta per la maggior parte titolari di piccoli punti vendita.

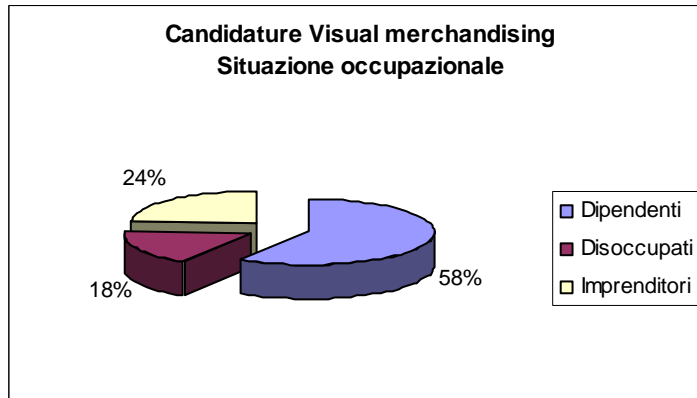


Più bassa la percentuale di immigrati che si sono candidati in questa area, a conferma del fatto che le professioni in ambito turistico/ristorativo sono quelle che offrono loro maggiori sbocchi occupazionali.

**Area trasversale / tecnico-gestionale:
Candidature per tipo di Corso**



Il corso di Visual merchandising raccoglie quasi il 50%, contro il 37% dello scorso anno: come già rilevato negli ultimi due anni, durante i quali CESCOT ha realizzato 6 edizioni del corso, riveste grande interesse per i candidati: disoccupati, occupati e imprenditori. In particolare, i titolari e impiegati presso punti vendita sono impossibilitati a partecipare ai corsi organizzati nel settore e spesso assai costosi, mentre la tradizionale formazione in azienda presenta dei limiti: ciascun brand, ciascuna serie di negozi in franchising impone le sue modalità espositive e non offre una formazione generale sulle tecniche della vendita visiva.



Rispetto al periodo 2010-2011 cresce la percentuale degli imprenditori, da 0% a 24%: per effetto del passaparola da parte dei partecipanti sulla qualità della docenza e dell'organizzazione del corso, un numero sempre maggiore di titolari di piccole imprese del settore commerciale si rivolge a Cescot Firenze per sviluppare maggiori competenze nel merchandising e nell'allestimento del punto vendita. Tra i disoccupati si evidenzia la presenza di visual merchandiser professionisti, scenografi e architetti d'interni che cercano di acquisire competenze per collocarsi nel mercato del commercio, che offre più opportunità rispetto a quello dello spettacolo e del mercato immobiliare.

Le candidature per gli altri corsi dell'area trasversale e tecnico gestionale non sono state sufficienti ad attivare i percorsi: come già nel periodo 2010-2011, CESCOT Firenze ha dedicato le proprie risorse in massima parte alla formazione nel settore della ristorazione-pubblici esercizi, con corsi che prevedevano/prevedono il rilascio di certificazione di competenze o attestato di qualifica professionale.

III CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

L'analisi fornisce i seguenti dati prioritari che orientano il processo di progettazione di interventi formativi rivolti alla formazione professionale disoccupati/inoccupati e aggiornamento di titolari/dipendenti/liberi professionisti/collaboratori di PMI commerciali e del turismo:

- 1) Formazione per disoccupati nell'ambito della Ristorazione e pubblici esercizi
- 2) Formazione per occupati nell'ambito dei pubblici esercizi e commercio/allestimento del punto vendita