



**SO.GE.SE. TER - CAT Srl**  
**Confcommercio**

***Í ACCOGLIÎ***

***Report Finale***

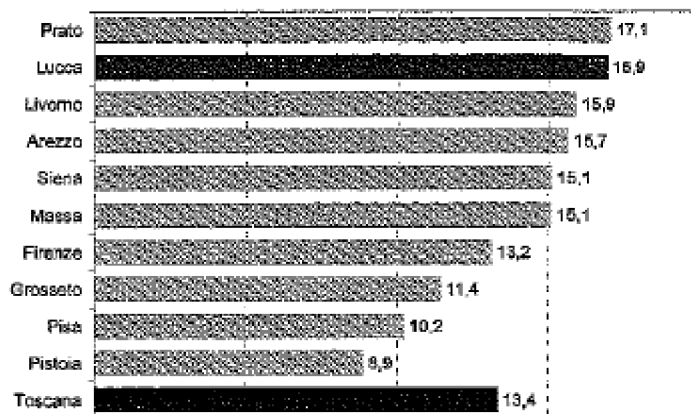


## Il contesto e la esigenza

Il progetto ACCOGLI . Accoglienza, Gestione, Lingue+ nasce da un'analisi svolta da Confesercenti e Confcommercio sui fabbisogni formativi della provincia di Lucca, dalla quale è emerso un bisogno significativo da parte delle imprese del commercio, ad usufruire di professionalità che riescono a supportare le strategie di sviluppo del mercato e offrire un servizio più qualificato anche nel rapporto diretto con la clientela.

Il progetto intende combattere la disoccupazione giovanile prevenendo la dispersione formativa (vedi grafico) e puntando sulla qualificazione professionale dei giovani. Nello specifico, l'intervento mira ad attivare una connessione costruttiva tra il mondo del lavoro e i ragazzi in cerca di un'occupazione, fornendo loro competenze necessarie per svolgere un impiego con adeguata preparazione.

**Tasso di dispersione formativa per provincia. Dati al 31/03/2008**



Fonte: Nostre elaborazioni su dati SAFORET

Tasso di dispersione formativa = iscritti non formati / totale iscritti x 100

Il fatto che la stessa Provincia di Lucca abbia deciso di mettere direttamente a bando un percorso ben definito, che riguardasse la realizzazione di un progetto formativo finalizzato all'acquisizione di competenze spendibili nel settore del turismo e del commercio, ha costituito un punto di partenza fondamentale nella genesi progettuale di questo percorso.

L'Amministrazione Provinciale di Lucca, infatti, come anche il CE.S.CO.T. e SO.GE.SE.TER., ha rilevato la necessità di fornire un'offerta professionale adeguata alle attuali richieste del settore, con particolare riferimento a quello ricettivo, che negli ultimi anni ha subito una costante sollecitazione ad una maggiore qualificazione, per l'ingresso ormai evidente della globalizzazione e della crisi economica mondiale.

Ne è seguita un'approfondita analisi frutto dell'interazione tra i partner basata sulla disamina dei profili oggi più richiesti dal mercato delle professioni nel settore del turismo e del commercio.

Se si considera la dimensione media delle aziende, la provincia di Lucca si distingue per un numero di addetti per unità locale che, come lo scorso anno, è perfettamente identico a quello regionale e leggermente inferiore a quello nazionale.

Le unità locali operanti nell'ambito del sistema economico lucchese e in quello toscano hanno infatti una dimensione media di 1,7 addetti (che si è ridotta ulteriormente rispetto all'anno precedente, quando era di 1,8), mentre a livello nazionale questa è di 2 addetti per unità locale.

Questi dati confermano un sistema economico non solo provinciale, ma anche regionale e nazionale, caratterizzato da un "pulviscolo" di imprese, nell'ambito delle quali solo un numero molto modesto riesce a raggiungere una quantità considerevole di addetti.

Il progetto ha inteso fornire una risposta concreta alle esigenze di maggiore professionalità del personale di molte aziende del settore turistico, soprattutto quelle di più piccole dimensioni, tra l'altro molto rappresentative del contesto produttivo locale.

I Sistemi Economici Locali (sinteticamente indicati anche con la sigla di S.E.L.) sono, come è noto, quelli della Piana di Lucca, della Versilia, della Mediavalle e della Garfagnana.

La Versilia e la Piana di Lucca prevalgono nettamente, in termini di imprese attive, sulla Mediavalle e sulla Garfagnana.

Il Progetto quindi, ha inteso collocarsi in uno dei S.E.L. a maggiore densità di imprese (quello della Versilia), favorendo indubbiamente le opportunità di eventuali inserimenti dei giovani formati.

Il settore del turismo e del commercio negli ultimi anni è andato soggetto a forti processi di ristrutturazione e

ammodernamento, che logicamente avrebbero dovuto portare, almeno nel medio-lungo periodo, ad un aumento nella dimensione nelle imprese e non ad una sua contrazione. Questo aspetto è senza dubbio un campanello di allarme su come le imprese presenti riescono ad affrontare i mutamenti di mercato, e che indica un'effettiva difficoltà ad un adeguamento professionale e gestionale al passo con il processo di cambiamento presente nel mercato. Anche questa è una ragione importante per orientare i giovani a formare le proprie competenze nelle aree in cui c'è maggiore necessità, nelle aree cioè in cui le imprese hanno maggiore necessità di sopperire allo squilibrio che si è venuto a creare.

Passando ad esaminare i tassi di disoccupazione in maniera disaggregata a seconda del sesso, è emerso ancora una volta la maggiore difficoltà a trovare lavoro per le donne rispetto agli uomini. Questo avviene, oltre che in provincia di Lucca, anche a livello regionale e nazionale.

Occupati in complesso per sesso e incidenza sul totale. Media annua.

Provincia di Lucca, Toscana, Italia. Anni 2004-2006 (valori assoluti in migliaia, rapporti di composizione in percentuale).

	ANNO 2004			ANNO 2005			ANNO 2006		
	FEMMINE	MASCHI	TOTALE	FEMMINE	MASCHI	TOTALE	FEMMINE	MASCHI	TOTALE
Lucca	51	88	139	65	92	156	67	95	162
Toscana	608	875	1.483	634	876	1.510	650	896	1.546
Italia	8.365	13.690	22.054	8.825	13.738	22.563	9.049	13.939	22.988

	ANNO 2004			ANNO 2005			ANNO 2006		
	FEMMINE (%)	MASCHI (%)	TOTALE (%)	FEMMINE (%)	MASCHI (%)	TOTALE (%)	FEMMINE (%)	MASCHI (%)	TOTALE (%)
Lucca	36,7	63,3	100,0	41,0	59,0	100,0	41,4	58,6	100,0
Toscana	41,0	59,0	100,0	42,0	58,0	100,0	42,0	58,0	100,0
Italia	37,9	62,1	100,0	39,1	60,9	100,0	39,4	60,6	100,0

Fonte: ISTAT - Forze di lavoro - Elaborazioni Ufficio Statistica Camera di Commercio di Lucca.

Questo aspetto collegato all'analisi di genere sull'occupazione nel settore del commercio, risulta quindi particolarmente efficace per indicare il profilo professionale che abbiamo scelto di inserire nel progetto, particolarmente adatto alle donne, in tutte le fasce dimensionali del settore.

Infine, uno sguardo al profilo formativo dei giovani lucchesi, ha fatto emergere che un giovane su cinque ha frequentato almeno un corso di formazione.

Il dato è consistente ma la domanda potenziale di formazione è significativamente più alta di quella soddisfatta. La quota di coloro che avvertono delle lacune nel proprio curriculum formativo è, infatti, più alta di coloro che hanno partecipato a corsi di formazione. Sembra quindi delinearsi una quota di domanda che non si traduce nell'effettivo utilizzo delle opportunità di formazione per migliorare il curriculum vitae.

L'esigenza di maggiori conoscenze sia nel campo delle lingue straniere e sia in quello dell'informatica è espressa da 1 giovane su 3; in misura più contenuta è sentita l'esigenza di corsi professionalizzanti (circa il 10% sente il bisogno di arricchire con quest'ultimo tipo di corsi il suo curriculum).

Da questa approfondita disamina, frutto di un'analisi economica ampia sulla realtà provinciale, integrata da specifiche valutazioni di settore, è nato il presente progetto, incline a recepire precise

indicazioni desunte analizzando il mercato dell'offerta col duplice scopo di dar vita ad un profilo specifico per il settore turistico-commerciale, basandosi sugli aspetti significativi ai fini di maggiore tasso di inserimento lavorativo nel contesto esaminato e che riassumiamo nei seguenti:

- settore caratterizzato da una necessità di qualificazione professionale, delle piccole-medie imprese, per rispondere alle dinamiche concorrenziali;
- contestualizzazione provinciale caratterizzata dalla maggiore concentrazione di unità operative rispetto alle altre aree provinciali

Alla luce di questi primi elementi, sono poi stati individuati altri aspetti significativi dell'economia locale, dei quali si è tenuto conto per delineare alcune specifiche caratteristiche della figura professionale.

Uno dei punti di forza del territorio lucchese è infatti il turismo, caratterizzato da una forte crescita delle presenze turistiche straniere (che in dieci anni . prima della flessione procurata dalla recente crisi . ha raggiunto il 120%), dalla varietà e diversificazione dell'offerta turistica e dall'immagine ormai consolidata della costa della Versilia sia sul mercato nazionale che su quello internazionale.

È chiaro che un'affluenza turistica così importante incida in maniera significativa sulle attività turistiche presenti nella provincia, imponendo un adeguamento delle competenze degli operatori alla comunicazione con la clientela straniera, a conoscerne abitudini, costumi e tendenze, nonché a sviluppare la diffusione di prodotti e servizi che attraggono il consumatore straniero.

Alla luce di queste considerazioni, i contenuti disciplinari della figura di riferimento dovevano prevedere unità formative dedicate alle lingue straniere e al marketing, perché le figure in uscita possano conoscere tutti gli strumenti per sviluppare e sfruttare al meglio le opportunità che il territorio offre; e poiché oggi l'informatica si sta diffondendo sempre più rapidamente, le imprese dovranno avvalersi delle conoscenze informatiche e multimediali per sfruttare l'opportunità di allargare i confini del mercato e essere più vicine anche alla clientela più lontana.

I soggetti partner, così come i soggetti sostenitori, che hanno aiutato all'identificazione dell'esigenza formativa, hanno seguito questo percorso per arrivare alla progettazione del presente corso; un corso specialistico e innovativo, che ha puntato ad un rilancio del settore del terziario sul piano qualitativo.

Il progetto ha inteso fornire una risposta concreta alle esigenze di maggiore professionalità del personale di molte aziende del settore turistico, soprattutto quelle di più piccole dimensioni, tra l'altro molto rappresentative del contesto locale.

Un ultimo elemento: la promozione. In queste realtà spesso le funzioni e le attività lavorative, sono difficilmente organizzate secondo una struttura organica, per cui si assiste ad una necessaria flessibilità e trasversalità delle attività da parte dei soggetti, sia dipendenti che titolari, che operano in questo tipo di strutture. In particolare si riscontra una carenza di competenze e conoscenze relativamente alla gestione dei sistemi di promozione e marketing delle strutture turistiche, e contemporaneamente capaci di operare in autonomia alla realizzazione di un sito web, all'aggiornamento del software gestionale, alla realizzazione di strumenti di comunicazione come volantini e brochure e più in generale capaci di coniugare una padronanza dell'informatica e della multimedialità con le logiche del marketing e del controllo di gestione. L'esigenza a cui il Progetto ha voluto dare risposta è quindi proprio quella di adeguare le competenze professionali degli operatori turistici alle esigenze del mercato, visto che nella realtà locale molte piccole aziende, per natura e caratteristiche organizzative, sentono maggiormente il bisogno di colmare il *gap* con le imprese più all'avanguardia del settore, soprattutto sul fronte della capacità di rafforzare le posizioni sul mercato e contribuire in maniera significativa allo sviluppo del territorio e dell'economia locale.

### *La risposta*

Il contributo del presente progetto formativo al contesto locale risiede nella possibilità di offrire alla popolazione disoccupata stanziata sul territorio, ai giovani che necessitano di raggiungere un

adeguato livello di competenza per poter accedere al mercato del lavoro, una precisa professionalità spendibile nel vasto comparto del turismo e del commercio, evitando il rischio di andare ad incrementare il lavoro precario e/o sommerso e consentendo piuttosto a questa fascia di lavoro di emergere e di consolidarsi.

Le professionalità del settore turistico-commerciale, inoltre, hanno un ampio raggio di inserimento in quanto operano in un area trasversale ad ogni tipo di attività e di prodotto.

Il progetto ha inteso anche fornire una risposta concreta alle esigenze di maggiore professionalità del personale in aree da sempre trainanti per lo sviluppo dell'economia locale, come appunto quello delle strutture ricettive e quello commerciale.

In particolare è stata riscontrata una maggiore richiesta di operatori che siano in possesso anche di conoscenze sulla gestione dei sistemi di promozione e marketing, ma anche di operare con gli strumenti più innovativi della gestione delle vendite (strumenti informatici e telematici).

Un operatore del turismo e del commercio in generale, deve cioè affrontare le evoluzioni del mercato e usufruire degli strumenti comunicativi più innovativi per rispondere al meglio alle sfide competitive del mercato. Le strutture aziendali che intendono consolidare e sviluppare il proprio mercato, hanno quindi bisogno di professionalità adeguate e competenti, in grado di utilizzare e comprendere tutti gli strumenti operativi che rendono più facilmente raggiungibili gli obiettivi di mercato.

Nel contesto descritto risulta evidente l'impatto positivo che possa avere sul comparto turistico-commerciale il seguente progetto, che porta alla creazione di professionalità qualitativamente coerenti con le esigenze attuali, formando coloro che intendono operare nel settore tenendo conto anche di materie quali l'informatica, la lingua inglese, il controllo di gestione ed il marketing; dando quindi un grosso contributo alla diversificazione e allo sviluppo dell'economia locale.

La tenuta del progetto è stata, inoltre, assicurata dalla rete creata mediante il supporto dei soggetti sostenitori tra cui:

- Università degli Studi di Siena . Corso di Laurea in Scienze della Comunicazione
- Confesercenti Lucca
- Confesercenti Versilia
- Confcommercio Lucca

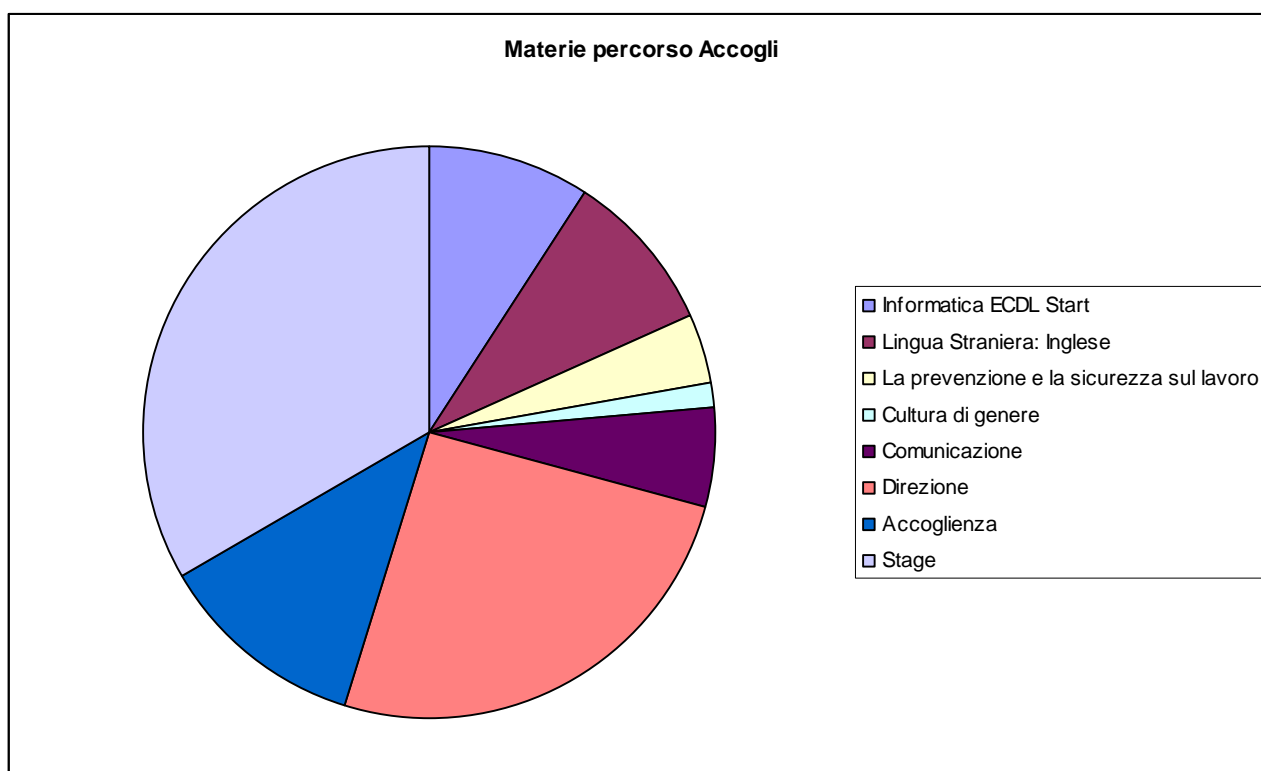
Questi soggetti, fortemente integrati all'interno del settore del turismo e del commercio, hanno offerto una costante tenuta del progetto, in particolar modo accogliendo allievi in stage e offrendo loro una concreta opportunità di collocarsi. Infine, la presenza costante ed il monitoraggio stabile di tutto il percorso ha consentito agli utenti di essere seguiti in maniera completa.

### *I dati del progetto*

Il progetto è stato pensato suddiviso in 4 fasi:

- 1) La fase di **pubblicizzazione** e di orientamento hanno consentito la divulgazione dell'esistenza del corso in modo da reperire potenziali corsisti. Tale attività ha consentito di raggiungere i 10 allievi che hanno partecipato al percorso;
- 2) Fase di **accoglienza**, durante la quale gli allievi, si sono conosciuti e hanno sottoscritto il patto d'aula. Questa fase è risultata essere molto importante perché ha permesso un primo approccio tra l'aula e i responsabili e i tutor del corso;
- 3) **Formazione in aula e stage**, descritta di seguito

	U.F.	N° destinatari	Ore di formazione
1	Informatica ECDL Start	10	50
2	Lingua Straniera: Inglese	10	50
3	La prevenzione e la sicurezza sul lavoro	10	20
4	Cultura di genere	10	8
5	Comunicazione	10	30
6	Direzione	10	138
7	Accoglienza	10	66
8	Stage	10	180
<b>Totale</b>			<b>542</b>



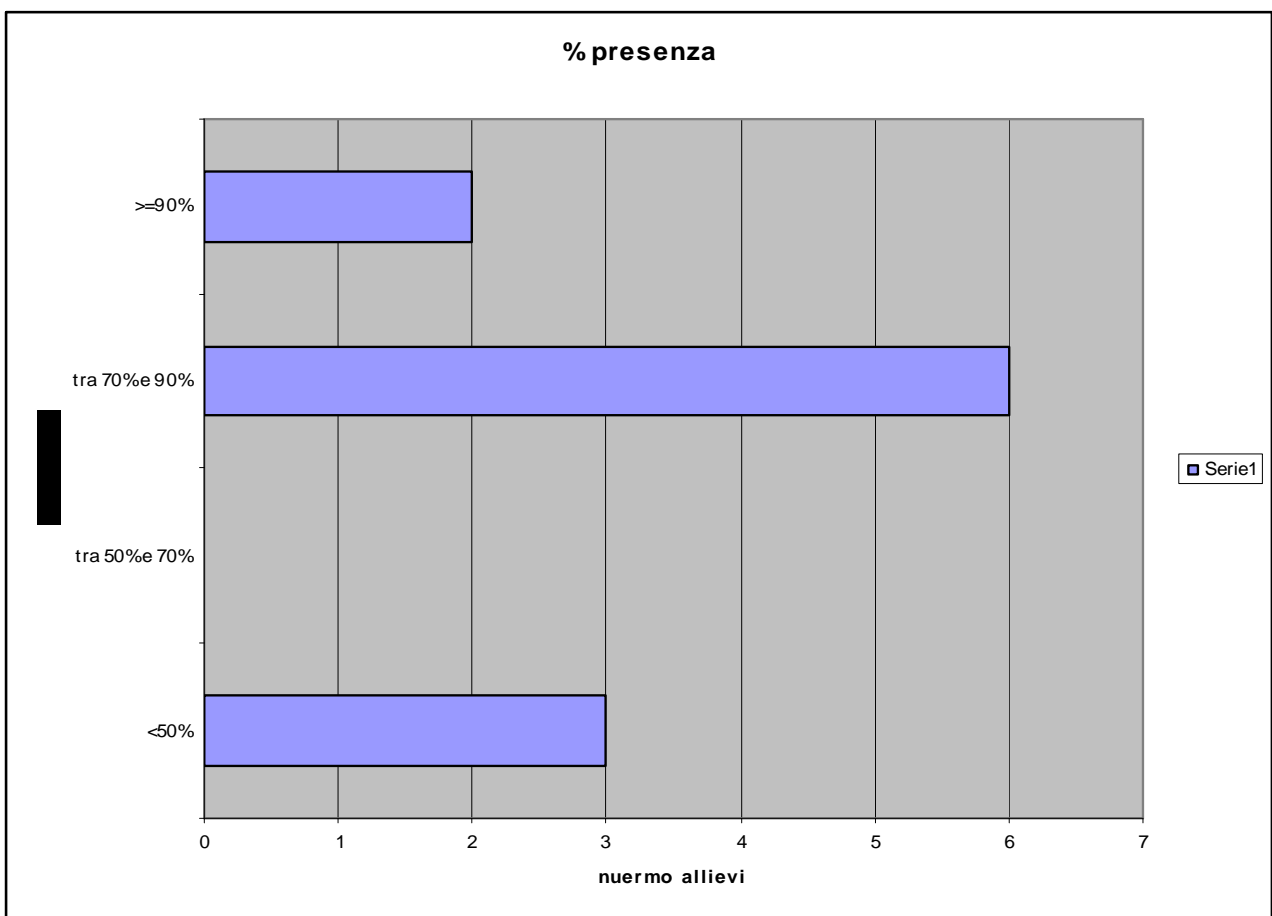
Da come si vede gran parte delle materie sono state dedicate, oltre alla parte di stage, all'insegnamento di materie inerenti la accoglienza (convegnistica, front office e accoglienza nella ristorazione) e la area direzione (comprendente Gestione delle Risorse Umane, Time Management, Controllo di Gestione e Marketing).

Entro il 10% si sono ritirati n. 2 allievi, tutti per motivi di lavoro e ne è stata inserita 1. Durante il percorso si è ritirata un'ulteriore allievo

- allievi all'inizio: 10
- allievi ammessi successivamente: 1
- allievi ritirati: 3
- frequentanti finali: 8
- allievi che hanno ottenuto la certificazione finale: 8

Le percentuali di partecipazione sono state le seguenti:

Allievo	% presenza
1	82%
2	73%
3	0%
4	85%
5	90%
6	71%
7	91%
8	18%
9	5%
10	88%
11	84%



Durante il percorso sono stati distribuiti agli allievi questionari di soddisfazione dei docenti con i seguenti risultati:

<b>Sezione Caratteristiche</b>	<b>Valutazione</b>
1. Valutazione globale corso	90%
2. Raggiungimento obiettivi	86%
3. Funzionalità per l'attività professionale	75%
4. Il corso ha incrementato le sue conoscenze	91%
5. Esercitazione ed esempi trovano applicabilità nel lavoro	90%
6. I tempi di svolgimento sono stati coerenti	78%

<b>Sezione documentazione</b>	<b>Valutazione</b>
1. dispense specifiche	90%
2. Documentazione interna di supporto	86%
3. Altri supporti didattici	85%

<b>Docente 1: Mazzi</b>	<b>Valutazione</b>
a) efficacia dell'intervento	75%
b) padronanza argomento	76%
c) chiarezza espositiva	71%
d) interazione con l'aula	86%

<b>Docente 2: Trovato</b>	<b>Valutazione</b>
a) efficacia dell'intervento	83%
b) padronanza argomento	100%
c) chiarezza espositiva	100%
d) interazione con l'aula	85%

<b>Docente 3: Landi</b>	<b>Valutazione</b>
a) efficacia dell'intervento	100%
b) padronanza argomento	100%
c) chiarezza espositiva	100%
d) interazione con l'aula	100%

<b>Docente 4: Masini</b>	<b>Valutazione</b>
a) efficacia dell'intervento	90%
b) padronanza argomento	95%
c) chiarezza espositiva	95%
d) interazione con l'aula	100%

<b>Docente 5: Barbuto</b>	<b>Valutazione</b>
a) efficacia dell'intervento	85%
b) padronanza argomento	90%
c) chiarezza espositiva	92%
d) interazione con l'aula	86%

<b>Docente 6: Biele</b>	<b>Valutazione</b>
a) efficacia dell'intervento	100%
b) padronanza argomento	100%
c) chiarezza espositiva	100%
d) interazione con l'aula	100%

<b>Docente 7: Torrisi</b>	<b>Valutazione</b>
a) efficacia dell'intervento	100%
b) padronanza argomento	100%
c) chiarezza espositiva	100%
d) interazione con l'aula	100%



<i>Docente 8: Simonini</i>	<b>Valutazione</b>
a) efficacia dell'intervento	100%
b) padronanza argomento	100%
c) chiarezza espositiva	100%
d) interazione con l'aula	100%

<i>Docente 9: Lucchesi</i>	<b>Valutazione</b>
a) efficacia dell'intervento	94%
b) padronanza argomento	100%
c) chiarezza espositiva	92%
d) interazione con l'aula	88%

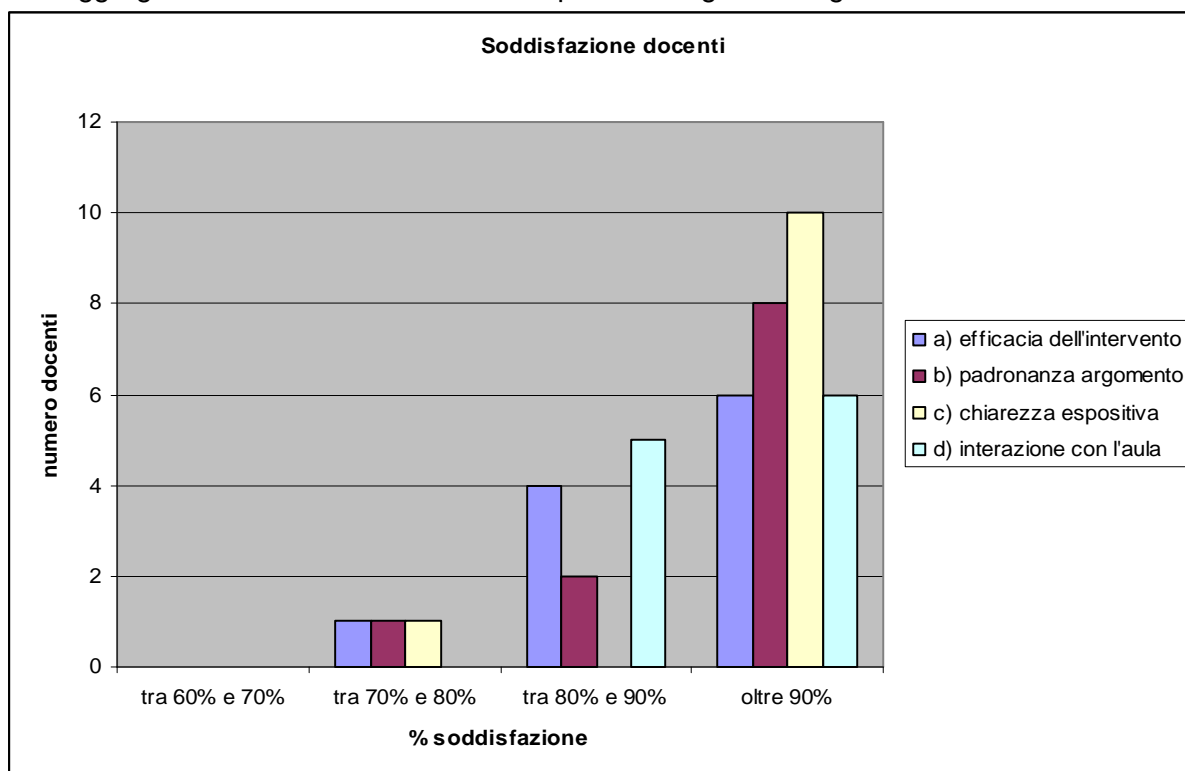
<i>Docente 10: Zingoni</i>	<b>Valutazione</b>
a) efficacia dell'intervento	85%
b) padronanza argomento	90%
c) chiarezza espositiva	92%
d) interazione con l'aula	86%

<i>Docente 11: Bacigalupi</i>	<b>Valutazione</b>
a) efficacia dell'intervento	100%
b) padronanza argomento	100%
c) chiarezza espositiva	100%
d) interazione con l'aula	100%

Il team dei <b>tutor</b> hanno facilitato il processo di comunicazione in aula per il buon funzionamento del corso	<b>Valutazione</b>
	88%

<b>Sezione Interattività</b>	<b>Valutazione</b>
a) Possibilità di scambio tra i partecipanti	90%
b) Libertà di espressione in aula	90%

I dati, con particolare riferimento a quelli relativi alla soddisfazione dell'attività dei docenti, sono stati aggregati ottenendo i risultati che compaiono nel grafico seguente:



#### 4) **Diffusione dei risultati**

Durante questa fase è stato elaborato il presente report all'interno del quale sono sintetizzate le premesse del percorso, le attività effettivamente svolte e i risultati del progetto. Il report è stato pubblicato sui siti internet delle agenzie Cescot Toscana Nord e Sogeseter Srl e distribuito presso le sedi centrali e periferiche di Confesercenti Lucca (Lucca via delle Tagliate, Viareggio, Pisa centro e Pontedera) e Confcommercio (Lucca centro storico, Capannoni, Galliciano, Castelnuovo di Garfagnana, Lido di Camaiore, Pietrasanta).

Inoltre i risultati del percorso sono stati pubblicati sul notiziario di %Ascom Notizie+ che raggiunge oltre 4500 imprese del territorio di cui 2000 del settore turistico.

Grazie a questa attività si è potuta creare una rete di contatti che ha portato le aziende a conoscere anche dopo il percorso i risultati del progetto e a chiedere informazioni sugli allievi partecipanti al percorso, sviluppando possibilità di impiego degli stessi.

Andrea Giammattei