



CECOT

Centro Sviluppo
Commercio Turismo e Terziario

**INDAGINE SUI FABBISOGNI
OCCUPAZIONALI DELLE
IMPRESE DEL COMPARTO
TURISTICO DELL'AREA VASTA
TOSCANA NORD
(PISA, LUCCA, MASSA-CARRARA)**

ANNO 2013



INDAGINE SUI FABBISOGNI OCCUPAZIONALI DELLE IMPRESE
DEL COMPARTO TURISTICO DELL'AREA VASTA TOSCANA NORD
(PISA, LUCCA, MASSA-CARRARA)
ANNO 2013

Realizzata da CESCOT Toscana Nord in collaborazione con la Confesercenti d'Area Vasta Toscana Nord, la presente indagine ha previsto il coinvolgimento di numerose imprese del settore turistico operanti nei territori di pertinenza dell'Area Vasta (Province di Pisa, Lucca e Massa-Carrara).

A titolo di premessa, si segnala che il settore turistico è qui inteso in senso ampio, ovvero in tutte le possibili sfaccettature che lo caratterizzano (dall'accoglienza ai servizi ai prodotti tipici locali).

Le imprese coinvolte appartengono dunque tutte al settore turistico inteso in senso ampio: abbiamo dunque intervistato strutture ricettive alberghiere ed extra-alberghiere (campeggi, B&B, agriturismo, ecc.), ristoranti e pubblici esercizi, stabilimenti balneari, società di servizi specializzate nei servizi al turismo, aziende operanti nella produzione e commercializzazione di prodotti tipici locali.

Il campione di indagine è stato identificato sia tra i soci dell'Associazione, sia tra le imprese che negli anni sono state coinvolte a vario titolo nelle iniziative formative proposte dal CESCOT Toscana Nord (come soggetti sostenitori, come aziende ospitanti per gli stage, come partner per i progetti che prevedono la partecipazione di imprese).

L'indagine, redatta in occasione dell'AVVISO PUBBLICO PER LA PRESENTAZIONE DEI PROGETTI PER I CORSI DI ISTRUZIONE E FORMAZIONE TECNICA SUPERIORE (I.F.T.S.) del 2013, è orientata all'identificazione dei fabbisogni specifici delle imprese del settore turistico e ristorativo, con lo scopo di favorire una progettazione di dettaglio degli interventi formativi che garantisca una più efficace coerenza tra i percorsi realizzati e gli effettivi fabbisogni del settore.

Da un punto di vista metodologico, l'indagine è consistita nella somministrazione di un questionario semplificato che permettesse la rapida identificazione dei fabbisogni delle imprese medesime in termini di nuove professionalità (eventuali nuovi inserimenti

occupazionali) e/o di nuove competenze per gli addetti già in forza.

Il questionario prevedeva inoltre 2 quesiti a risposta aperta, in cui le imprese intervistate potevano segnalare sia le figure professionali soggette a maggiore turn-over, sia le competenze più difficilmente reperibili sul mercato.

Il questionario era composto di 6 quesiti (4 a risposta chiusa e 2 a risposta aperta)

QUESTIONARIO

1. Nell'arco dei prossimi 24 mesi, si prevedono inserimenti occupazionali (nuove assunzioni, assunzioni stagionali, sostituzioni, ecc.)?

Sì No

2. Se sì, in relazione a quale potenziale fabbisogno aziendale?

Sviluppo commerciale/incremento attività Apertura nuovo ramo d'azienda/sede
 Sviluppo nuovi servizi/prodotti Picchi di lavoro in periodi specifici

3. Se sì, per i possibili inserimenti, che tipologia contrattuale è prevedibile verrà applicata?

Assunzione a tempo indeterminato Contratti atipici
 Assunzione a tempo determinato Tirocinio di formazione ed orientamento
 Assunzione contratto apprendistato
 Lavoro stagionale

4. Se sì, in quale/i aree di attività dell'azienda?

Servizi di accoglienza/front office Comunicazione/Marketing/Web
 Somministrazione alimenti e bevande Vendita servizi/prodotti
 Produzione beni e servizi Amministrazione/back office

5. Quali sono i profili professionali operanti in azienda soggetti ad un maggiore turn-over?

6. Quali le mansioni per le quali l'azienda incontra maggiore difficoltà nell'individuare personale in possesso dei dovuti livelli di competenza?

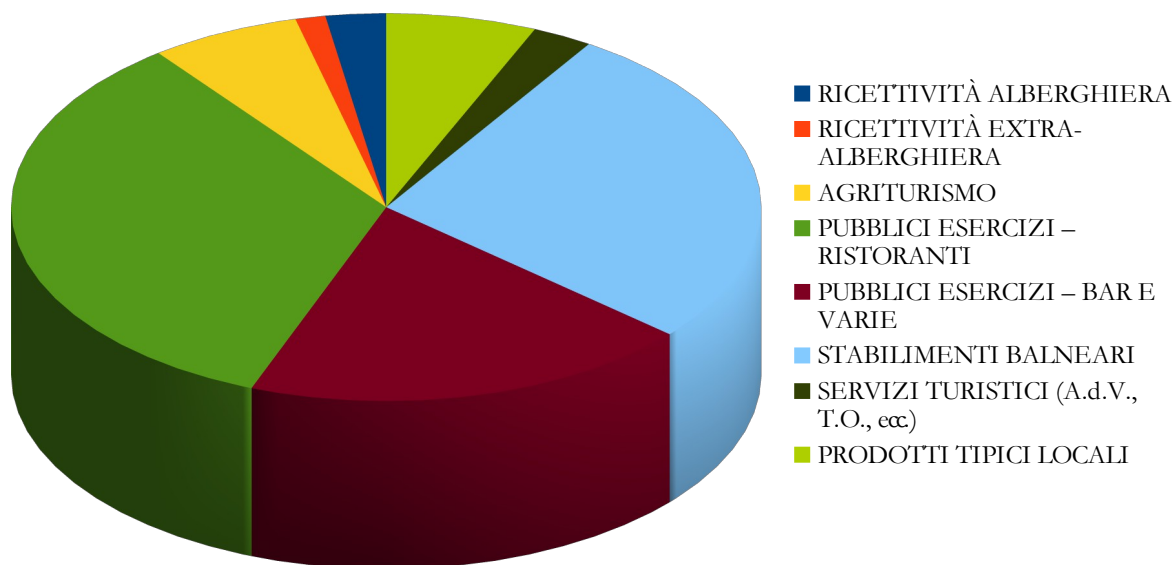
INDAGINE SUI FABBISOGNI OCCUPAZIONALI DELLE IMPRESE
DEL COMPARTO TURISTICO DELL'AREA VASTA TOSCANA NORD
(PISA, LUCCA, MASSA-CARRARA)
ANNO 2013

All'avvio della ricerca, il questionario è stato recapitato a 100 diverse aziende, delle quali però solo 55 hanno risposto.

Il campione d'indagine complessivo è dunque composto di 55 imprese, tra le quali vanno però annoverate anche aziende con attività multipla (ad esempio stabilimenti balneari che svolgono anche in proprio attività di ristorazione).

Poiché il questionario non imponeva risposte univoche, il campione complessivo di indagine, tenendo conto di quanto detto poc'anzi è risultato composto da imprese operanti nelle seguenti tipologie di attività:

Tipologia di attività	N° imprese
RICETTIVITÀ ALBERGHIERA	2
RICETTIVITÀ EXTRA-ALBERGHIERA	1
AGRITURISMO	5
PUBBLICI ESERCIZI – RISTORANTI	26
PUBBLICI ESERCIZI – BAR E VARIE	15
STABILIMENTI BALNEARI	21
SERVIZI TURISTICI (A.d.V., T.O., ecc.)	2
PRODOTTI TIPICI LOCALI	5



INDAGINE SUI FABBISOGNI OCCUPAZIONALI DELLE IMPRESE
DEL COMPARTO TURISTICO DELL'AREA VASTA TOSCANA NORD
(PISA, LUCCA, MASSA-CARRARA)
ANNO 2013

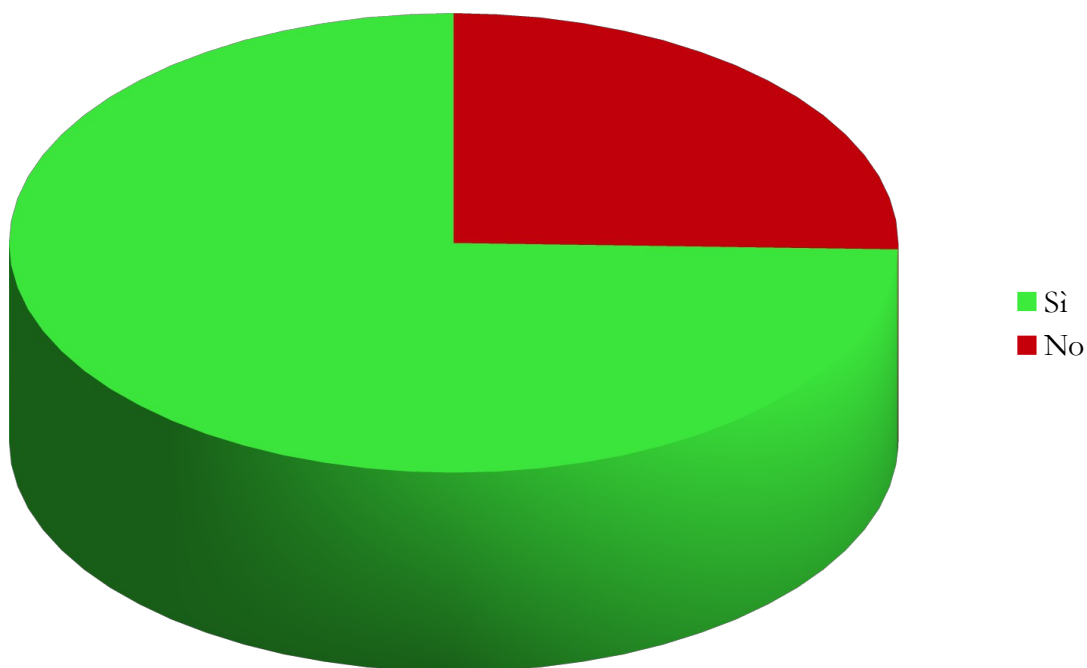
Entrando nel dettaglio delle risposte fornite, il primo dato degno di nota risulta dalle previsioni di inserimento lavorativo fatte dalle imprese che hanno risposto: su 55 soggetti imprenditoriali, ben **41** prevedono di inserire a vario titolo nuovo personale, con una percentuale di risposte positive pari a quasi il **75%**, come rilevabile dal seguente riepilogo

Domanda 1:

Nell'arco dei prossimi 24 mesi, si prevedono inserimenti occupazionali (nuove assunzioni, assunzioni stagionali, sostituzioni, ecc.)?

Sì 41

No 14



Il dato, di per sé di grande interesse, risulta coerente con la dinamicità intrinseca del settore di riferimento, che risulta essere, anche in tutte le altre indagini statistiche, particolarmente dinamico.

Va comunque detto che, come risulterà più evidente dai dati relativi alle ulteriori risposte, che gli inserimenti occupazionali nel settore sono mediamente meno stabili che in altri contesti, e più fortemente correlati a variabili specifiche del settore, quali, ad esempio, la

INDAGINE SUI FABBISOGNI OCCUPAZIONALI DELLE IMPRESE
DEL COMPARTO TURISTICO DELL'AREA VASTA TOSCANA NORD
(PISA, LUCCA, MASSA-CARRARA)
ANNO 2013

stagionalità.

Procedendo nel questionario, alle sole aziende che al primo quesito avevano dato risposta affermativa, ed in riferimento al primo quesito, è stato chiesto di indicare quale potenziale fabbisogno aziendale avrebbe comportato l'eventuale inserimento di cui al punto precedente.

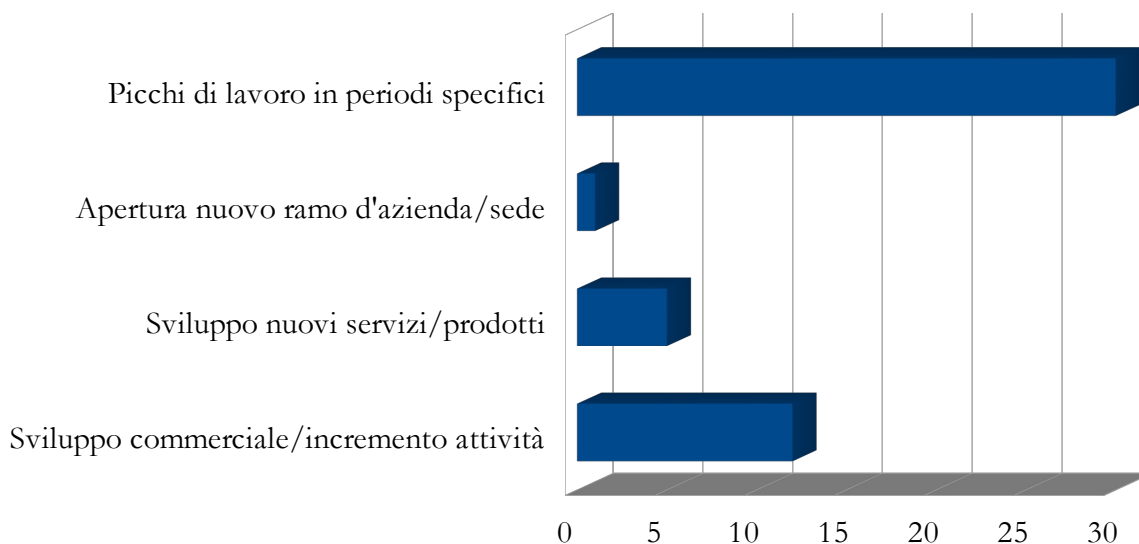
Anche in questo caso, alcune aziende hanno dato più di una risposta, e dunque il campione complessivo non risulta pari a 41 (ovvero alle imprese che avevano risposto Sì al primo quesito) ma a 48.

Le risposte fornite presentano il seguente quadro.

Domanda 2:

Se sì, in relazione a quale potenziale fabbisogno aziendale?

Picchi di lavoro in periodi specifici	30
Apertura nuovo ramo d'azienda/sede	1
Sviluppo nuovi servizi/prodotti	5
Sviluppo commerciale/incremento attività	12



Come già accennato, dunque, l'elemento di maggior rilievo è dato dai possibili “picchi di lavoro” (con una percentuale pari ad oltre il 60%), certamente collegati alla stagionalità.

Va comunque rilevato che, sommando i dati relativi alle prospettive di sviluppo

INDAGINE SUI FABBISOGNI OCCUPAZIONALI DELLE IMPRESE
DEL COMPARTO TURISTICO DELL'AREA VASTA TOSCANA NORD
(PISA, LUCCA, MASSA-CARRARA)
ANNO 2013

(commerciale e di nuovi prodotti/servizi), il dato che viene fuori è tutt'altro che secondario, con un numero di risposte pari a 17, ovvero ad oltre il 35%).

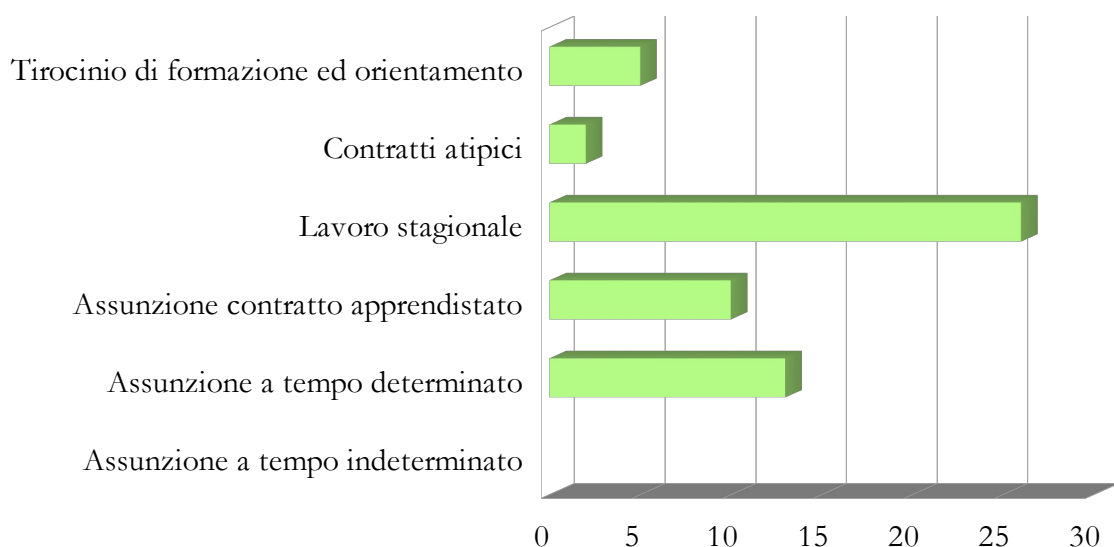
Sempre alle sole aziende che avevano risposto affermativamente al primo quesito, è stato dunque chiesto a quale tipologia di contratto prevedevano di fare riferimento in occasione dei previsti nuovi inserimenti.

Come per la domanda precedente, le aziende potevano fornire più risposte: a fronte di una platea di intervistati pari a 41 unità, le risposte raccolte sono infatti pari a 56.

Domanda 3:

Se sì, per i possibili inserimenti, che tipologia contrattuale è prevedibile verrà applicata?

Tirocinio di formazione ed orientamento	5
Contratti atipici	2
Lavoro stagionale	26
Assunzione contratto apprendistato	10
Assunzione a tempo determinato	13
Assunzione a tempo indeterminato	0



I due dati più significativi sono sicuramente il dato sulle Assunzioni a tempo indeterminato, pari a 0, e quello sul Lavoro stagionale, pari 26, ovvero quasi il 50%.

INDAGINE SUI FABBISOGNI OCCUPAZIONALI DELLE IMPRESE
DEL COMPARTO TURISTICO DELL'AREA VASTA TOSCANA NORD
(PISA, LUCCA, MASSA-CARRARA)
ANNO 2013

Va comunque rilevato che, sommando i dati relativi a possibili contratti di Apprendistato ed alle possibili Assunzioni a tempo determinato, si raggiunge un 41% tutt'altro che banale. Interessante anche il dato sui Tirocini, ormai di fatto entrati nella mentalità delle imprese come utili strumenti di inserimento occupazione.

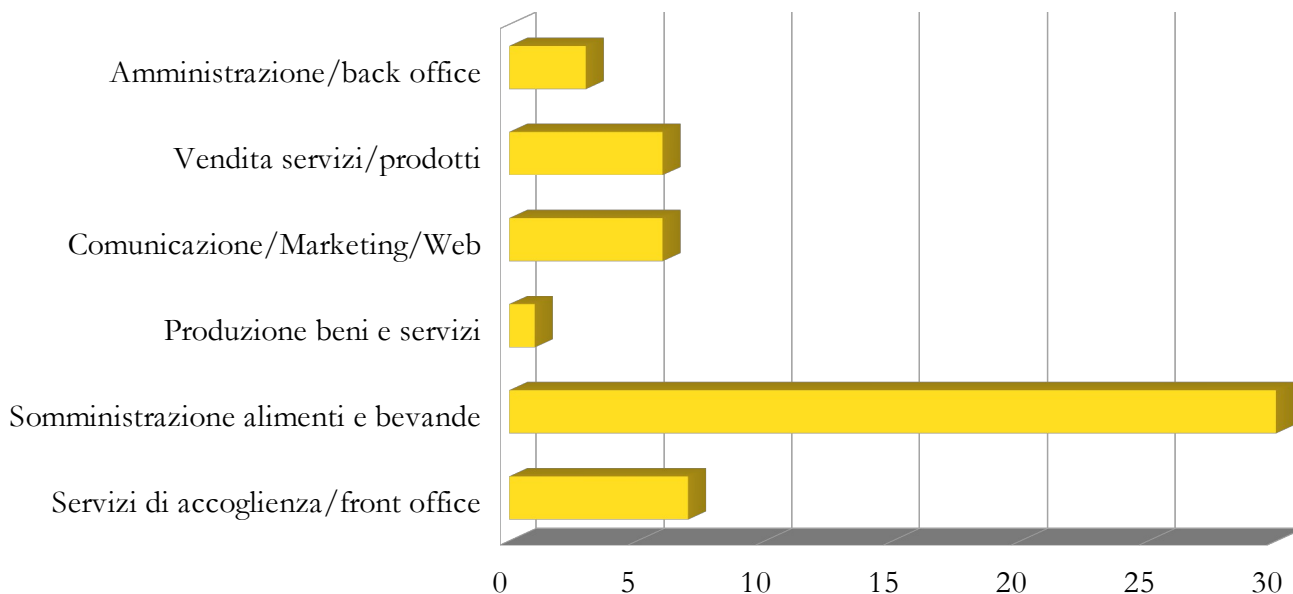
L'ulteriore (ed ultima) domanda relativa ai possibili nuovi inserimenti riguarda le aree di attività dell'azienda in cui sono previsti i nuovi inserimenti.

Anche in questo caso, alle aziende non era richiesta una risposta univoca, e dunque il dato complessivo delle risposte ottenute è pari a 53.

Domanda 4:

Se sì, in quale/i aree di attività dell'azienda?

Amministrazione/back office	3	Produzione beni e servizi	1
Vendita servizi/prodotti	6	Somministrazione alimenti e bevande	30
Comunicazione/Marketing/Web	6	Servizi di accoglienza/front office	7



Considerata la tipologia prevalente delle aziende coinvolte, com'era prevedibile, la parte del leone la fa l'area Somministrazione alimenti e bevande, con un risultato pari ad oltre

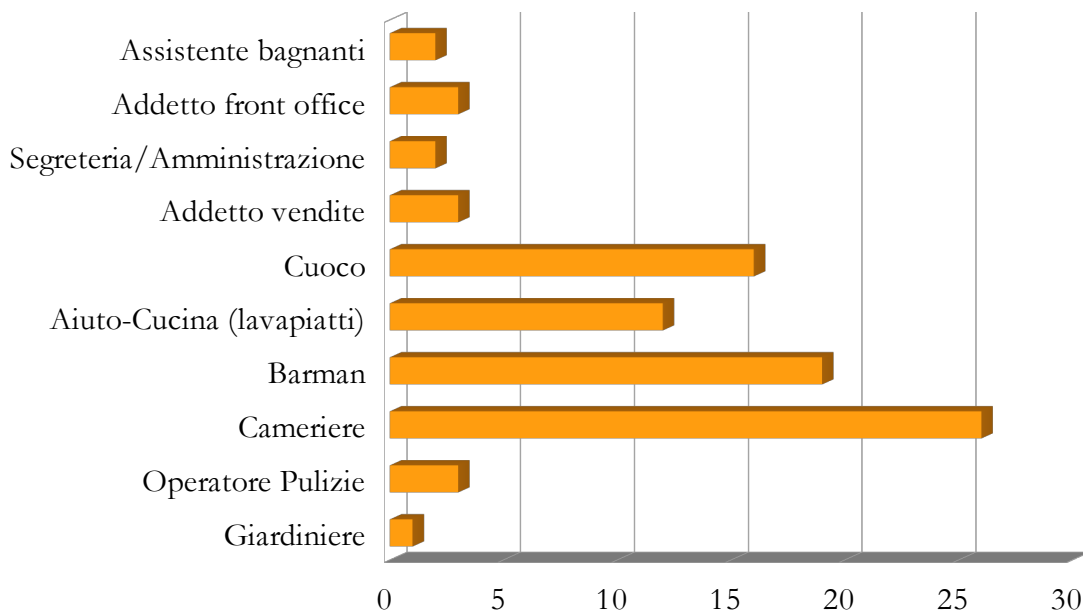
il 56%. Appare comunque degno di nota il dato relativo all'area Comunicazione in senso ampio (ovvero sommando Vendita, Comunicazione ed Accoglienza) che si attesta su un complessivo 35%, segno di una evidente sensibilità delle aziende del settore agli aspetti correlati alla comunicazione aziendale.

Arrivando alla prima delle 2 domande aperte poste alle imprese coinvolte, ovvero alla domanda sul turn-over, le risposte delle imprese appaiono come segue:

Domanda 5

Quali sono i profili professionali operanti in azienda soggetti ad un maggiore turn-over?

Assistente bagnanti	2	Aiuto-Cucina (lavapiatti)	12
Addetto front office	3	Barman	19
Segreteria/Amministrazione	2	Cameriere	26
Addetto vendite	3	Operatore Pulizie	3
Cuoco	16	Giardiniere	1



Anche in questo caso, ed in linea con le tipologie di aziende intervistate, risulta evidente che i principali problemi sul turn-over riguardano le figure coinvolte nell'area

INDAGINE SUI FABBISOGNI OCCUPAZIONALI DELLE IMPRESE
DEL COMPARTO TURISTICO DELL'AREA VASTA TOSCANA NORD
(PISA, LUCCA, MASSA-CARRARA)
ANNO 2013

Somministrazione alimenti e bevande, con un sostanziale equilibrio tra personale di sala (26), personale area bar (19) e personale di cucina (12+16=28).

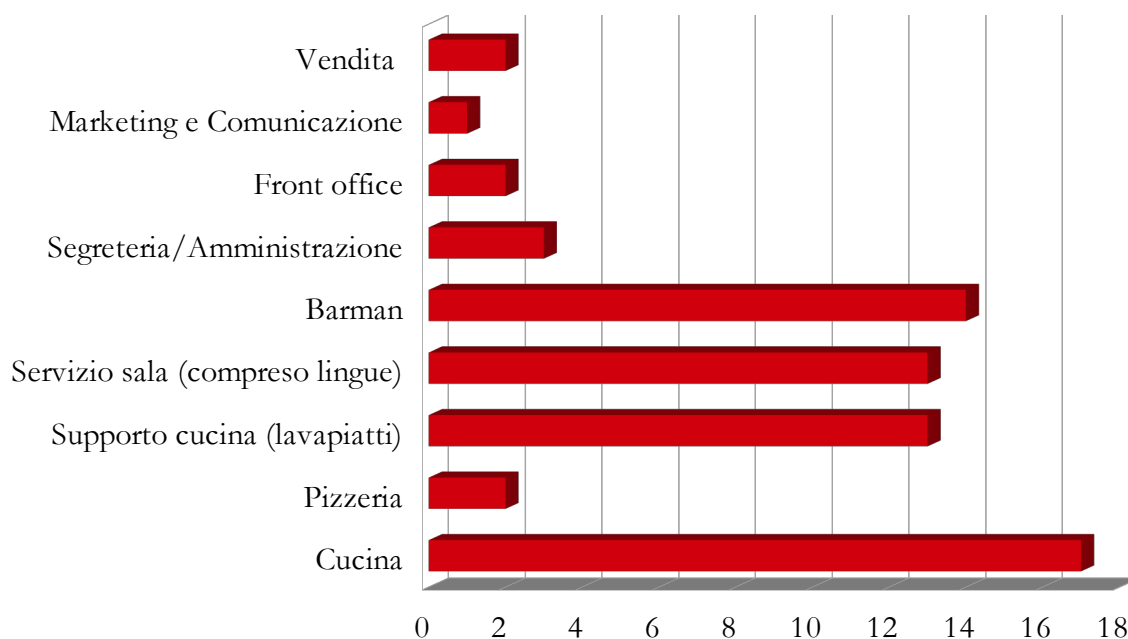
A detta delle aziende, il problema riguarda, innanzitutto, la continuità professionale nel settore: molti, data la poca stabilità che il settore garantisce, fanno questo mestiere per il periodo stagionale, per poi provare a trovare occupazione “stabile” in altro.

Venendo invece all'ultima domanda, inerente le difficoltà nel reperimento di personale in possesso delle dovute competenze, le risposte delle imprese risultano essere:

Domanda 6

Quali le mansioni per le quali l'azienda incontra maggiore difficoltà nell'individuare personale in possesso dei dovuti livelli di competenza?

Vendita	2	Barman	14
Marketing e Comunicazione	1	Supporto cucina (lavapiatti)	13
Front office	2	Pizzeria	2
Servizio sala (compreso lingue)	13	Cucina	17
Segreteria/Amministrazione	3		



In relazione a questo indicatore, risulta evidente la difficoltà nel reperimento di personale competente nell'area della cucina, con un valore pari a quasi il 50% del dato complessivo (sommando Cucina, Supporto cucina e Pizzeria).

Interessante anche il dato sul Servizio di sala, con specifico riferimento al tema della conoscenza delle lingue straniere.

In conclusione, la ricerca permette di evidenziare alcuni aspetti:

- viene innanzitutto confermata la dinamicità occupazionale del settore
- pur confermando che le esigenze occupazionali riguardano, in particolare, i picchi di lavoro collegati all'offerta stagionale, si rileva una certa propensione allo sviluppo come spinta per l'apertura a nuovi inserimenti occupazionali
- si conferma anche la tendenza all'offerta di inserimenti di tipo stagionale, o comunque di tipo temporaneo
- si rileva una forte esigenza di personale qualificato nelle aree di attività pertinenti la somministrazione di alimenti e bevande
- si rileva una forte carenza in termini di competenze offerte dal mercato del lavoro nelle aree considerate strategiche, ovvero la cucina ed il servizio di sala-bar

Potrebbe dunque risultare utile la proposizione di percorsi formativi fortemente qualificanti che integrino la formazione scolastica offerta dagli istituti professionali (che, evidentemente, risulta insufficiente) per la formazione di personale qualificato in grado di corrispondere adeguatamente alle esigenze emerse.

Altrettanto, risulterebbero di indubbia utilità interventi di marketing territoriale utili a garantire una maggiore continuità di lavoro alle imprese del settore, che sarebbero di conseguenza maggiormente portate alla proposizione di inserimenti occupazionali più stabili, con conseguente diminuzione del turn-over e aumento del livello di professionalizzazione degli addetti.