



**CESCOT**

*CENTRO SVILUPPO COMMERCIO TURISMO E TERZIARIO  
Piazza P. Vettori 8/10 50143 Firenze*

– FIRENZE –

## **ANALISI DEI FABBISOGNI FORMATIVI**

**Analisi della domanda individuale 2010-2011**

Firenze, giugno 2011

# **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 competenze trasversali/gestionali/ITC/lingue: 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. In particolare la Provincia di Firenze, ente erogatore di riferimento per la maggior parte del volume di progetti/corsi finanziati erogati da CESCOT Firenze, negli ultimi anni ha optato per la formazione tramite voucher formativi individuali, dove il target dei destinatari di fondi per la formazione è rappresentato per la maggior parte (52% nel 2010 e 44% nel 2011) da cittadini disoccupati, inoccupati, in mobilità e in cassa integrazione straordinaria, mentre i fondi per occupati si attestano sul 19% nel 2010 e 30% nel 2011. Anche i bandi per la formazione finanziata promossi dal Circondario empolese-valdelsa nell'annualità 2010-2011 riguardavano soprattutto disoccupati e inoccupati iscritti ai CPI.

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\_R02 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](http://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](http://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

Nel periodo 2010-2011 si è scelto, a parte la somministrazione a un campione ristretto di utenti di corsi per occupati del questionario bisogni formativi aziendali, di condurre la rilevazione annuale nell'ambito dell'attività informativa dello sportello dei Centri Formativi Territoriali (CFT), volta a promuovere il Catalogo Provinciale dell'offerta formativa dell'Area Firenze Centro 2.

La metodologia adottata per la presente indagine non consisteva dunque nella somministrazione di un questionario strutturato, non proponibile un contatto telefonico a volte breve e finalizzato ad una preiscrizione/dichiarazione di interesse, ma nel proporre alcune domande per la rilevazione di dati anagrafici e occupazionali, da mettere in relazione con il tipo di corso/corsi richiesti.

I candidati ai corsi gestiti dei partner di Progetto, che nel Catalogo dell'Area Firenze Centro 2 rappresentavano i settori del turismo, spettacolo, artigianato artistico, distribuzione commerciale, edilizia e impiantistica, legno mobili e arredamento e settore trasversale, sono stati esclusi dal campione di indagine, che riguardava le preferenze relative ai corsi gestiti direttamente da CESCOT.

Per quanto riguarda lo strumento di indagine, il questionario impostato nel 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-ITC-lingue-gestione-commercio", che costituiscono la banca dati cui attingere per la programmazione e realizzazione delle nuove edizioni dei corsi.

## 1.1 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><b>Competenze trasversali:</b></p> <p><input type="checkbox"/> Decision making e problem solving</p> <p><input type="checkbox"/> Tecniche di gestione dello stress</p>	<p><b>Area nuove tecnologie:</b></p> <p><input type="checkbox"/> Informatica di base</p> <p><input type="checkbox"/> Linux base</p> <p><input type="checkbox"/> Linux avanzato</p> <p><input type="checkbox"/> Altro:</p> <p>.....</p>	<p><input type="checkbox"/> Lingua inglese</p> <p>.....</p> <p>Qual è il tuo <b>livello</b> di conoscenza dell'inglese?</p> <p><input type="checkbox"/> basso <input type="checkbox"/> medio <input type="checkbox"/> alto</p>	<p><b>Altre lingue:</b></p> <p><input type="checkbox"/> Lingua Spagnola</p> <p><input type="checkbox"/> Lingua Giapponese</p> <p><input type="checkbox"/> Altro</p> <p>.....</p>	<p><b>Area ristorazione e pubblici esercizi:</b></p> <p><input type="checkbox"/> Barman</p> <p><input type="checkbox"/> Pasticcere</p> <p><input type="checkbox"/> Pizzaiolo</p> <p><input type="checkbox"/> Gelateria/cioccolateria</p> <p><input type="checkbox"/> Tecniche di panificazione</p>
<p><b>Area ristorazione e pubblici esercizi/avanzato:</b></p> <p><input type="checkbox"/> Barman Freestyle</p>	<p><b>Orientamento al cliente:</b></p> <p><input type="checkbox"/> Tecniche e psicologia delle vendite</p> <p><input type="checkbox"/> Comunicazione</p> <p><input type="checkbox"/> Marketing</p>	<p><b>Allestimento Punto vendita:</b></p> <p><input type="checkbox"/> Visual merchandising</p> <p><input type="checkbox"/> Vetrinistica</p>	<p><b>Area gestione aziendale:</b></p> <p><input type="checkbox"/> Gestione delle risorse umane</p> <p><input type="checkbox"/> La selezione delle risorse umane</p>	<p><b>Altro:</b></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 \_\_\_\_\_

## 1.2 La griglia di rilevazione

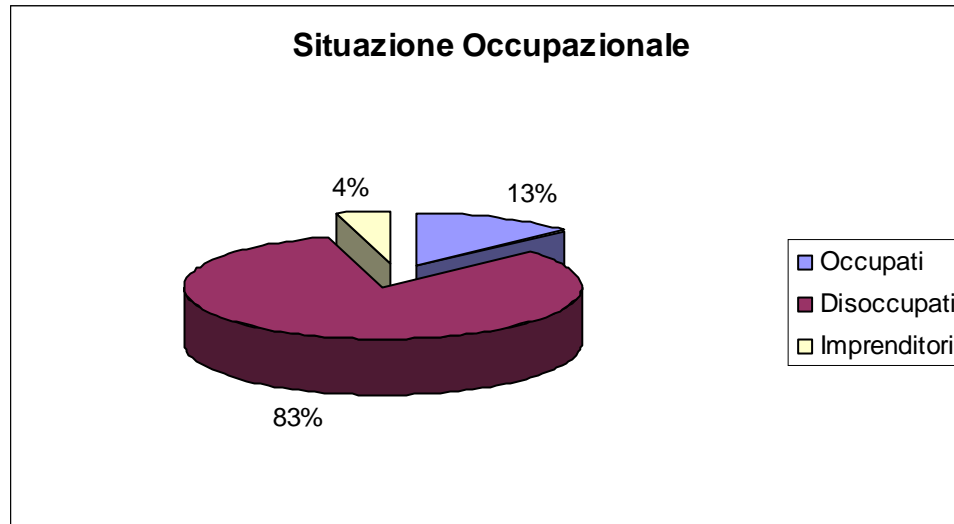
data	Nome Partecipante	contatto	Situazione occupazionale / Note	candidature	occupati	corso a pagamento	anche pasticceria	anche barman	cioccolateria	cucina	altri corsi	quali	sito scuola impresa
------	----------------------	----------	---------------------------------------	-------------	----------	-------------------	-------------------	--------------	---------------	--------	-------------	-------	---------------------

## II I RISULTATI

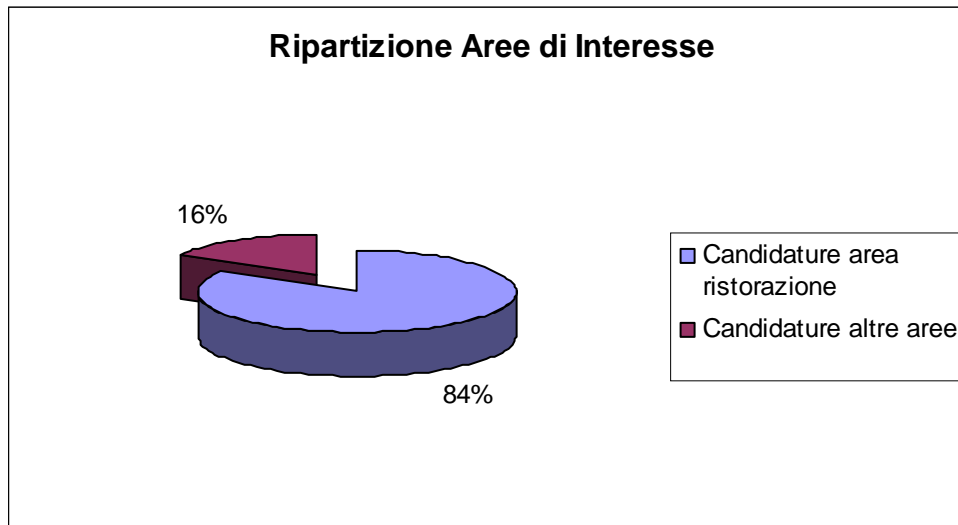
La ricerca è stata condotta su un **campione di 533 candidature** alla frequenza di corsi erogati da Cescot (contatti telefonici, e-mail da Sito Cescot e contatti attraverso il Sito Scuola-Impresa) e su un piccolo campione di imprese che hanno frequentato corsi di formazione professionale, fornendo risposte inerenti ai fabbisogni aziendali.

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



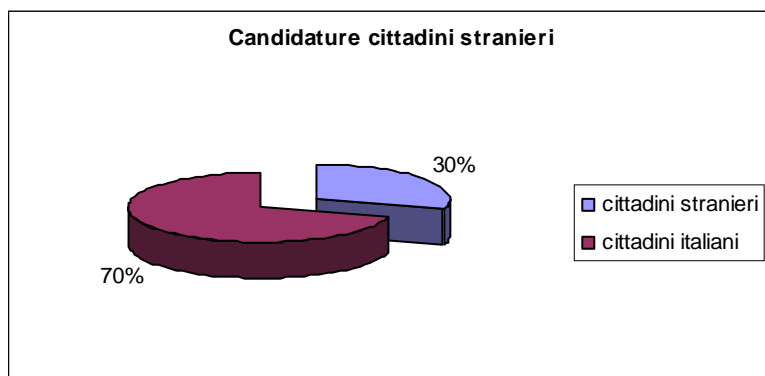
Dall'analisi dei dati emersi risulta che solo il 17% degli intervistati è occupato (per il 4% si tratta di imprenditori) e in cerca di una riqualificazione per rendere più competitiva sul mercato la propria azienda/la propria posizione in vista di una futura ricollocazione; l'83% sono disoccupati che 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 due 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.



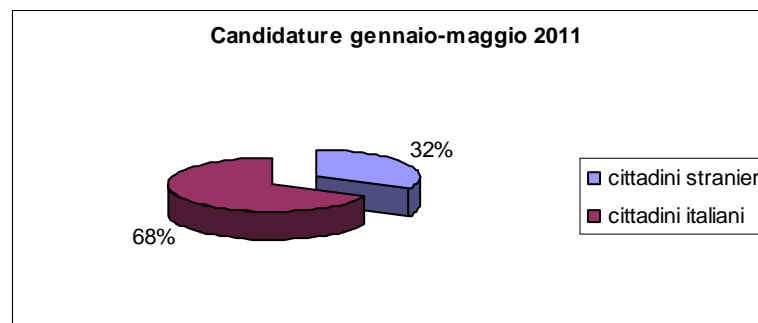
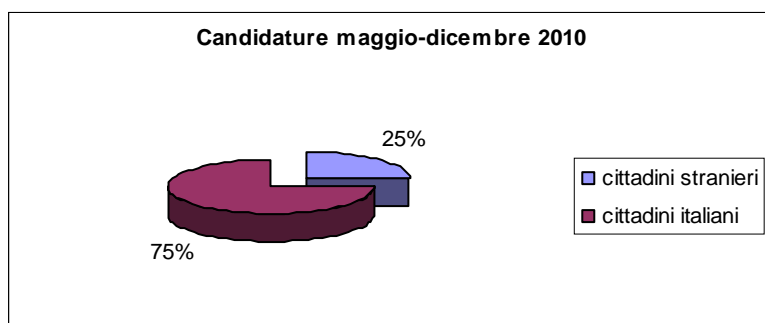
La stragrande maggioranza dei contatti con l’Agenzia, come si evince dai due grafici, provengono da disoccupati che vorrebbero frequentare corsi di preparazione a un futuro impiego nel settore della ristorazione. Il campione scelto da CESCOT come riferimento per l’analisi della domanda 2010-2011, si 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 16%: 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 2 anni particolari attività di promozione della formazione riguardante le aree trasversali e tecnico professionali riferite al commercio.

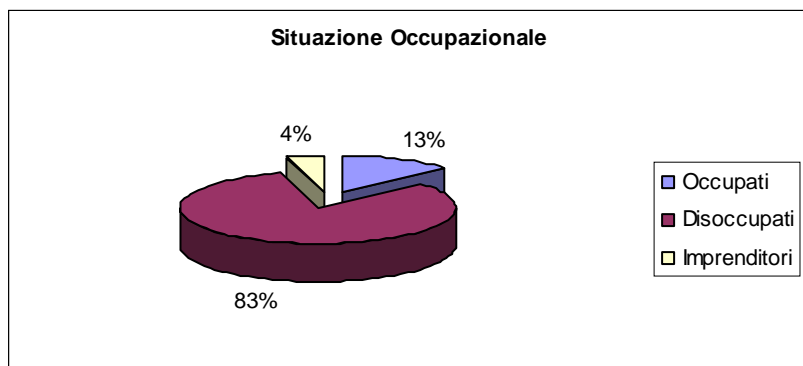
Analizzando il dato della nazionalità, la percentuale dei cittadini non italiani che si sono rivolti alla nostra agenzia è del 30% sul totale (dato riferito all'area della ristorazione, dove la presenza è più massiccia).



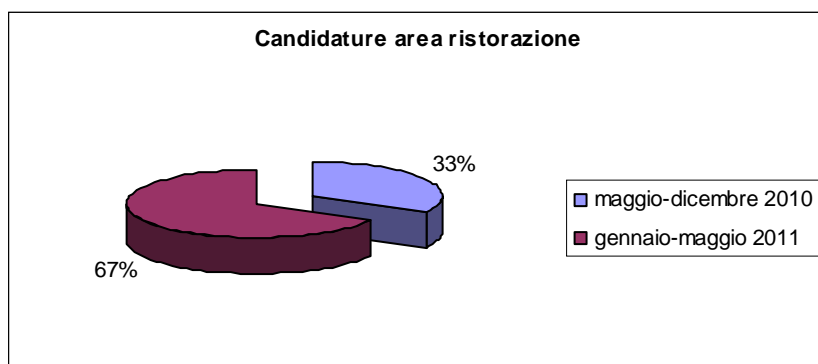
La percentuale è aumentata con l'incremento di candidature nel settore della ristorazione che ha caratterizzato il 2011, come rappresentato dai grafici seguenti:



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

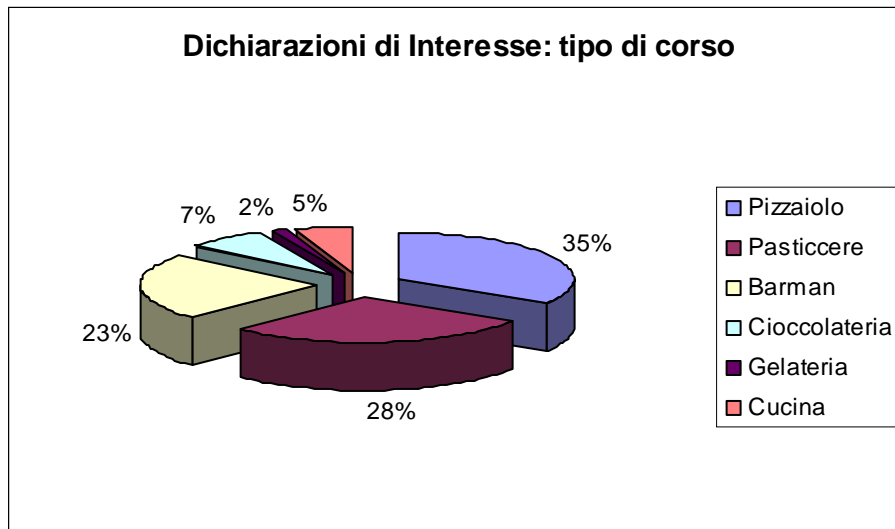


La situazione occupazionale dei candidati è per la stragrande maggioranza quella della disoccupazione/mobilità. Gli occupati hanno espresso candidature principalmente rivolte al corso per barman, mentre alcuni imprenditori del settore della ristorazione e dei pubblici esercizi hanno espresso l'intenzione di aggiornarsi o far aggiornare i propri dipendenti.



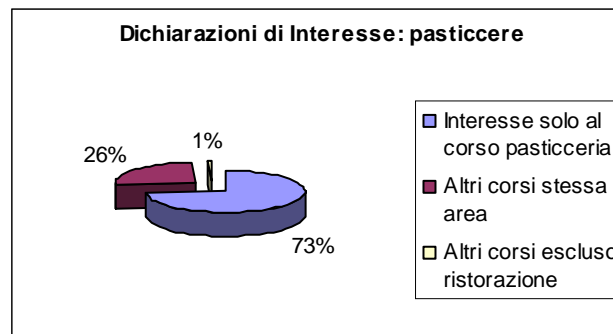
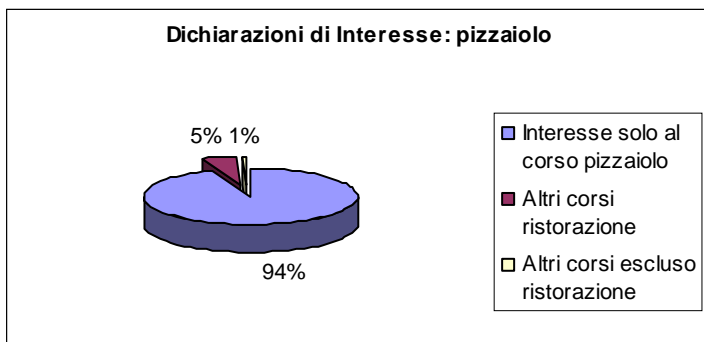
Analizzando i dati dei due diversi periodi maggio-dicembre 2010 e gennaio-maggio 2011 si scopre che il volume delle candidature è sensibilmente aumentato, vuoi per l'effetto della maggiore fruibilità da parte dei cittadini dello sportello CFT, sempre più

pubblicizzato dai canali istituzionali e dal passa parola dei clienti, vuoi soprattutto per la situazione del mercato del lavoro: gli operatori di sportello hanno rilevato come, nel corso dei colloqui per la raccolta delle candidature, 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.



Il mestiere del pizzaiolo è considerato molto appetibile da parte dei giovani, dei cittadini extracomunitari e 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. 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.

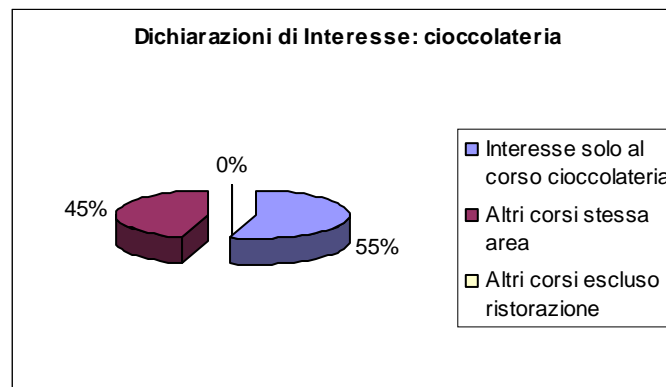
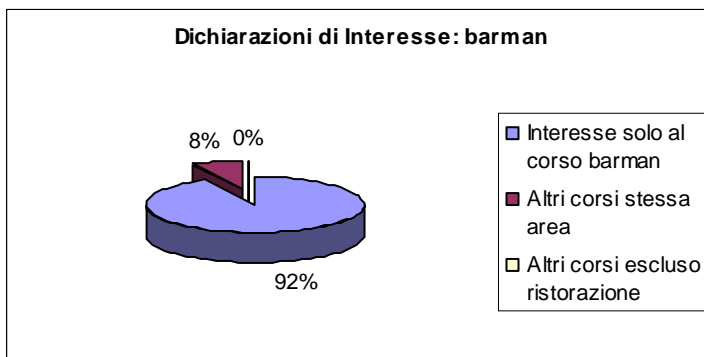
Segue nelle preferenze l'apprendimento delle tecniche di pasticceria: una professionalità, quella del pasticcere, più complessa e con orari lavorativi difficili ma comunque considerata appetibile e spendibile sul mercato.



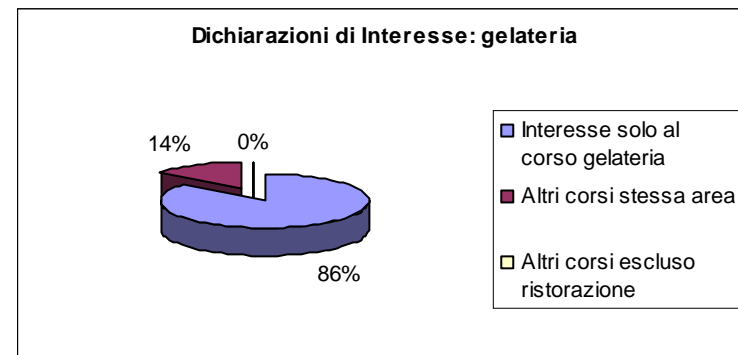
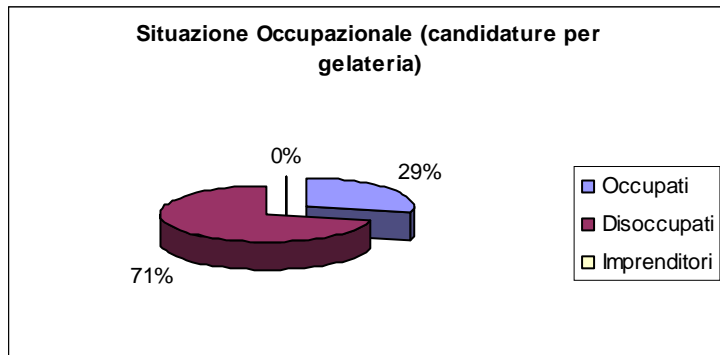
Anche il barman esercita molta attrattiva, specie sui giovani e, in questo caso, su occupati del settore e non.

Nel dettaglio, per la definizione della propria offerta formativa, CESCOT ha tenuto conto di come i corsi di pizzaiolo, pasticcere, barman siano i più richiesti (in esclusiva) e necessitano di programmare più edizioni durante l'anno.

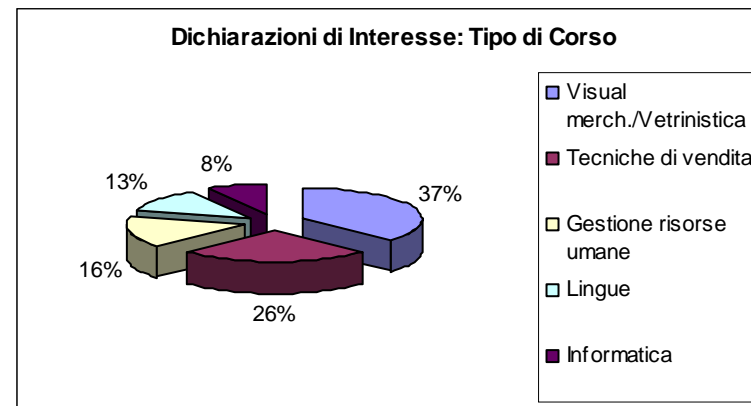
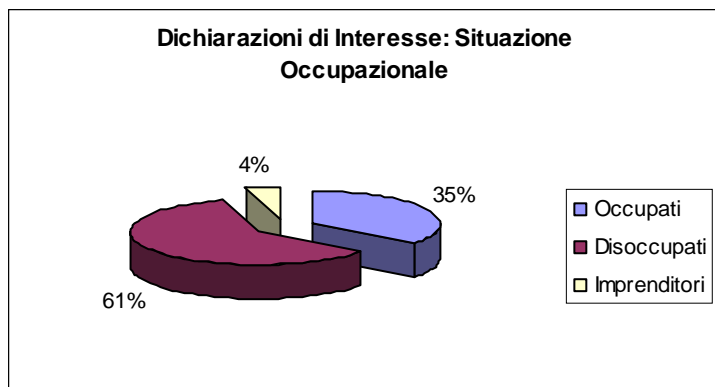
Un discorso a parte meritano i corsi di cioccolateria e gelateria: cioccolateria viene richiesto per lo più in alternativa/insieme al corso di pasticceria, più completo.



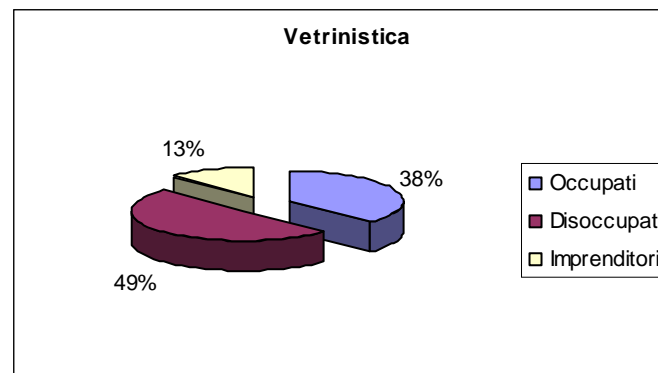
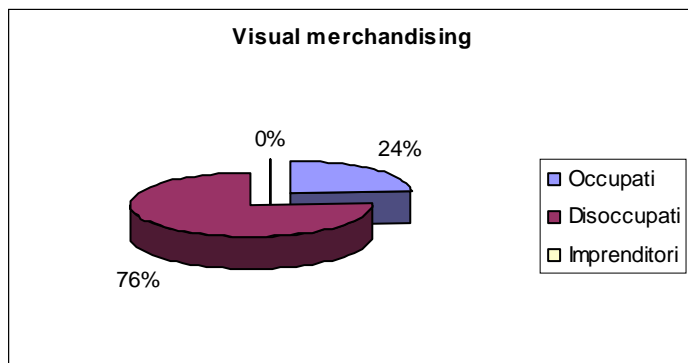
Per quanto riguarda il corso di gelateria, inizialmente non abbiamo ricevuto candidature dirette, ma solo come corso "di ripiego" qualora non fosse possibile seguire un corso di cioccolateria o pasticceria. In seguito il numero di candidati si è incrementato, evidenziando un fabbisogno rilevato anche dagli enti erogatori del FSE, che nel marzo 2011 hanno approvato un progetto CESCOT di 260 ore per la formazione di gelatai nella zona del circondario empoleso-valdelsa:



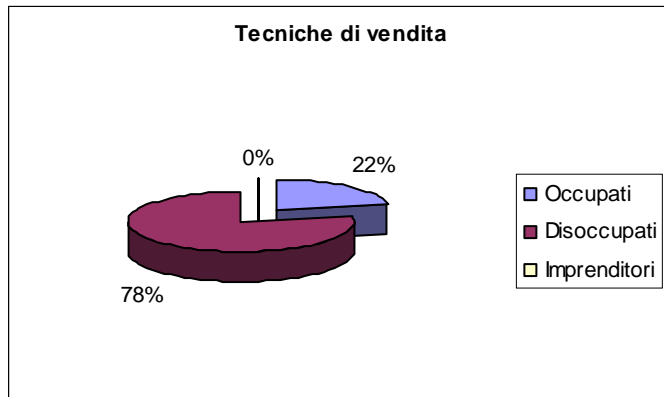
## 2.3 Competenze trasversali/gestionali/ITC/lingue: caratteristiche del campione d'analisi e bisogni di formazione



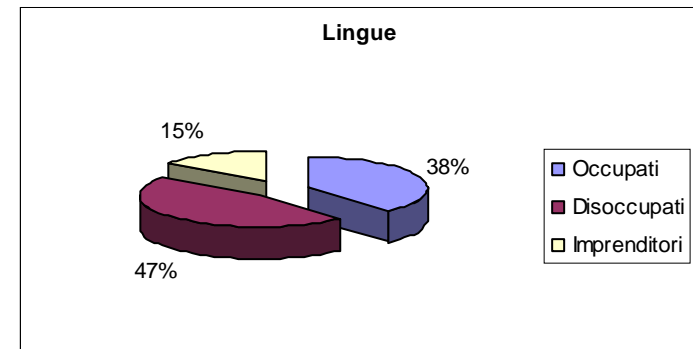
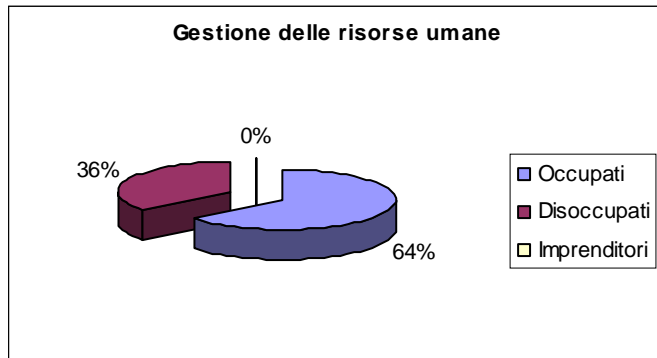
Il Visual merchandising e la vetrinistica, come già rilevato negli ultimi due anni, durante i quali CESCOT ha realizzato 4 edizioni del corso Visual, rivestono grande interesse per i candidati, disoccupati, occupati e imprenditori. In particolare, i titolari e impiegati presso punti vendita sono impossibilitati 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.



Le tecniche di vendita, la gestione delle risorse umane e le lingue, così come l'informatica, risultano anch'esse altamente appetibili per gli occupati desiderosi di aggiornarsi.

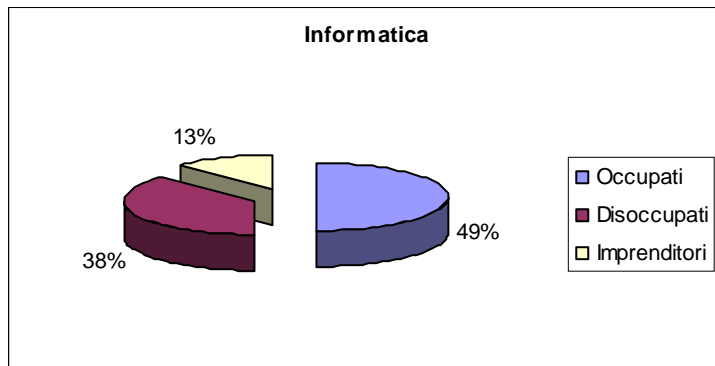


Tra il 2008 e il 2010 Cescot ha realizzato tre edizioni del corso di tecniche di vendita e questo sondaggio rileva il perdurare dell'interesse e una propensione verso corsi di comunicazione e marketing.



Tuttavia, nel periodo 2010-2011, CESCOT Firenze non ha realizzato Corsi di Gestione delle risorse umane e lingue, dedicando le proprie risorse in massima parte alla formazione nel settore della ristorazione-pubblici esercizi.

E' stata invece realizzata una nuova edizione del corso di Visual merchandising (novembre 2010), dedicando più spazio alla trattazione della vetrinistica; una edizione del corso di tecniche di vendita, dedicata a occupati nel settore della distribuzione commerciale; una edizione di un corso di Web design per occupati e imprenditori nel settore del turismo extra-alberghiero. La formazione avanzata relativa alla ITC è infatti caratterizzata dalla più alta percentuale di disoccupati, tra le dichiarazioni di interesse.



### 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/collaboratori di PMI commerciali:

- 1) Ristorazione e pubblici esercizi
  - Tecniche di preparazione del prodotto pizza
  - Tecniche di pasticceria
  - Tecniche di gelateria
  - Barman
  
- 2) Orientamento al cliente
  - Tecniche di vendita
  
- 3) Allestimento del punto vendita
  - Vetrinistica/visual merchandising
  
- 4) Area nuove tecnologie
  - Web design