



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

– FIRENZE –

**ANALISI DEI FABBISOGNI FORMATIVI**

**Analisi della domanda individuale 2012-2013**

Firenze, luglio 2013

# INDICE

## INTRODUZIONE

## I METODOLOGIA

- 1.1 Fonti di rilevazione: la griglia per la rilevazione telefonica
- 1.2 Fonti di rilevazione: il Questionario fabbisogni formativi individuale

## II I DATI RILEVATI

- 2.1 Rilevazione telefonica:
  - 2.1.1 Dati generali del campione d'analisi
  - 2.1.2 Area ristorazione e pubblici esercizi: caratteristiche del campione d'analisi e bisogni di formazione
  - 2.1.3 Area trasversale e tecnico/gestionale: caratteristiche del campione d'analisi e bisogni di formazione
- 2.2 Somministrazione Questionario analisi fabbisogni formativi individuale:
  - 2.2.1 Dati generali del campione d'analisi
  - 2.2.2 Area ristorazione e pubblici esercizi: caratteristiche del campione d'analisi e bisogni di formazione
  - 2.2.3 Area trasversale e tecnico/gestionale: caratteristiche del campione d'analisi e bisogni di formazione

## III CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

## INTRODUZIONE

CESCOT Firenze srl , agenzia formativa del gruppo Confesercenti provinciale Firenze, attiva dal 1991 e specializzata negli interventi formativi nei settori del commercio, turismo e servizi, ha svolto e svolge dal 1997 una sperimentata attività di direzione, progettazione, coordinamento e rendicontazione di progetti FSE. CESCOT Firenze rileva i fabbisogni delle aziende sul territorio provinciale attraverso l'osservatorio economico di Confesercenti e la rete di contatti con titolari di piccole e medie imprese del settore del commercio, turismo e servizi; i fabbisogni della popolazione attraverso attività di sportello, tramite Web attraverso i siti di CESCOT e Scuola Impresa. Negli ultimi 5 anni ha organizzato e gestito, su finanziamenti europei erogati dalle province di Firenze, Prato e dal Circondario empolese - valdelsa, progetti relativi sia all'aggiornamento delle competenze degli occupati nel settore commerciale, della ristorazione e turistico-ricettivo che alla formazione/avvio d'impresa nel settore commercio e turismo, maturando una significativa esperienza nella didattica, nella selezione e orientamento dei partecipanti, nella gestione, organizzazione, supervisione e approvvigionamento per le attività di laboratorio e nei contatti aziendali, per le sedi di tirocinio, con aziende del settore turistico-ricettivo, della ristorazione, pubblici esercizi, esercizi commerciali e artigianali. Dispone di laboratori attrezzati di panificazione e pasticceria, cucina e sala-bar. Si occupa abitualmente, come attuatore unico o in partenariato, della formazione di apprendisti nel settore del turismo e del commercio. Nell'ambito delle attività riconosciute e nei partenariati con agenzie formative accreditate, in ATI costituite per la partecipazione a Bandi provinciali e regionali, si è occupata negli ultimi cinque anni di progetti transnazionali, formazione tecnica superiore e formazione tecnico professionale nei settori dello spettacolo e della progettazione di spazi verdi.

Il sistema di rilevamento dei fabbisogni formativi utilizzato da CESCOT Firenze viene aggiornato secondo gli orientamenti del mercato e delle politiche del lavoro e della formazione promosse dal Fondo Sociale Europeo; secondo le politiche di indirizzo che l'agenzia elabora in risposta alle esigenze rilevate.

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 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

La presente analisi dei fabbisogni è basata in parte, come negli ultimi anni e a partire dal 2010, sulle candidature pervenute attraverso lo sportello del Centro Formativo Territoriale Area Firenze Centro 2 nel periodo **giugno 2012 – maggio 2013**, che rappresenta la fonte più rilevante di dati sulle preferenze espresse, basandosi su un campione di 1084 preferenze espresse dalle centinaia di persone che hanno preso contatto con il personale dello sportello nel periodo maggio 2012-maggio 2013.

Questo tipo di rilevazione presenta tre ordini di problemi:

1. Lo sportello dei Centri Formativi Territoriali veicola una gran mole di contatti che riguardano corsi gestiti da partner di progetto, che non vengono gestiti come dati di interesse ai fini della rilevazione dei fabbisogni di CESCOT
2. I contatti, per lo più telefonici, devono essere brevi e non permettono una indagine accurata
3. lo sportello, che opera nell'ambito di progetti finanziati attraverso la Provincia di Firenze, risponde per lo più, anche se non unicamente, alle esigenze manifestate da un pubblico veicolato attraverso i Centri per l'Impiego (disoccupati, in mobilità e in cassa integrazione).

Così, accanto a questo tipo di rilevazione, che privilegia un approccio semplificato, in cui vengono proposte solo 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, si è deciso, a partire dal 2013, di potenziare l'utilizzo del documento Questionario fabbisogni formativi individuale (*documento PP01\_R02 0/30.01.2011* previsto dalla procedura del SGQ)

## 1.1 Fonti di rilevazione: la griglia per la rilevazione telefonica

Per rispondere alle problematiche e alle necessità di cui sopra, la griglia di rilevazione utilizzata per le interviste telefoniche è stata semplificata, riducendo al minimo le domande da porre al cliente durante il contatto:

<i>data</i>	<i>Nome Partecipante</i>	<i>Contatto (telefono, e-mail)</i>	<i>Situazione occupazionale / Note</i>	<i>n. candidature</i>	<i>occupati</i>	<i>imprenditori</i>
-------------	------------------------------	--	--	-----------------------	-----------------	---------------------

Da gennaio 2014, con l'esaurirsi delle attività del Centro Formativo Territoriale, verrà introdotta la variabile **provenienza** (dove/come la persona è venuta a conoscenza dell'offerta formativa CESCOT).

Riguardo a questo, un dato che CESCOT Firenze non aveva analizzato fino al 2013, quello dei contatti attraverso il Sito internet, è già disponibile e viene periodicamente rilevato dal professionista che ha implementato e cura la manutenzione del nuovo release del sito.

Qui di seguito i dati delle visite al Sito [www.cescot.fi.it](http://www.cescot.fi.it) al 3 luglio 2013 (7230 visitatori singoli):

01/gen/2013 - 03/lug/2013

## Panoramica pubblico

● % di visite: 100,00%

Panoramica



## 7.230 persone hanno visitato questo sito

Visite

10.647

Visitatori unici

7.230

Visualizzazioni di pagina

62.378

Pagine/visita

5,86

Durata media visita

00:03:55

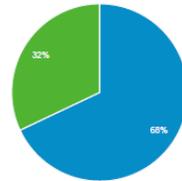
Frequenza di rimbalzo

29,04%

% nuove visite

67,86%

■ New Visitor ■ Returning Visitor



Città	Visite	% Visite
1. Florence	6.323	59,39%
2. Milan	801	7,52%
3. Rome	621	5,83%
4. Prato	403	3,79%
5. Pisa	302	2,84%
6. Lucca	124	1,16%
7. Livorno	121	1,14%
8. Siena	114	1,07%
9. Empoli	106	1,00%
10. (not set)	89	0,84%

[visualizza rapporto completo](#)

## 1.2 Le fonti di rilevazione: il Questionario fabbisogni formativi individuale (PP01\_R02)

Il Questionario fabbisogni formativi individuale, strumento predisposto per essere rimodellato a seconda delle tendenze del mercato e della tipologia di offerta formativa che si vuole implementare e meglio definire attraverso l'analisi, è stato aggiornato. Ecco la versione somministrata nel periodo:

<p><b>Area nuove tecnologie:</b></p> <p><input type="checkbox"/> Informatica di base  <input type="checkbox"/> Informatica avanzata  <input type="checkbox"/> Web Marketing  <input type="checkbox"/> Web Design  <input type="checkbox"/> Altro:            _____</p>	<p><b>Area trasversale:</b></p> <p><input type="checkbox"/> Comunicazione  <input type="checkbox"/> Gestione del tempo  <input type="checkbox"/> Decision making e problem solving</p>	<p><b>Area ristorazione e pubblici esercizi:</b></p> <p><input type="checkbox"/> Servizio di banco bar...  <input type="checkbox"/> Tecniche di pasticceria  <input type="checkbox"/> Cioccolateria  <input type="checkbox"/> Gelateria  <input type="checkbox"/> Preparazione prodotti di pizzeria</p>	<p><b>Area ristorazione e pubblici esercizi:</b></p> <p><input type="checkbox"/> Cucina di base  <input type="checkbox"/> Altro (corsi tematici, cucina etnica ecc.):            _____            _____            _____</p>
<p><b>Area commercio</b></p> <p>Competenze trasversali e orientamento al cliente:  <input type="checkbox"/> Marketing  <input type="checkbox"/> Tecniche e psicologia delle vendite            Allestimento Punto vendita:  <input type="checkbox"/> Visual merchandising</p>	<p><b>Area gestione aziendale:</b></p> <p><input type="checkbox"/> Gestione delle risorse umane  <input type="checkbox"/> Altro:            _____            _____</p>	<p><b>Lingue</b></p> <p><input type="checkbox"/> Lingua inglese base  <input type="checkbox"/> Lingua inglese avanzato  <input type="checkbox"/> Lingua italiana per stranieri  <input type="checkbox"/> Altre lingue:            _____            _____</p>	<p><b>Proposte, note e suggerimenti:</b></p> <p>_____            _____            _____            _____            _____            _____            _____</p>
<p><b>Corso di qualifica Settore spettacolo :</b></p> <p><input type="checkbox"/> Corso per "Tecnico della ripresa e del montaggio di immagini per la realizzazione di programmi tv"</p>	<p><b>Corso di qualifica Settore turismo, alberghiero e ristorazione :</b></p> <p><input type="checkbox"/> Corso per "Addetto all'approvvigionamento della cucina, conservazione e trattamento delle materie prime e alla preparazione dei pasti" (cuoco)            In fase di progettazione</p>	<p><b>Corso di qualifica Settore distribuzione commerciale:</b></p> <p><input type="checkbox"/> Corso per "Addetto alla lavorazione e alla commercializzazione dei prodotti della panificazione/pasticceria" (panettiere-pasticcere)            In fase di progettazione</p>	<p><b>Corso di qualifica</b></p> <p><input type="checkbox"/> Corso per "Esperto nel restauro e conservazione di giardini e parchi storici"            Certificazione  <input type="checkbox"/> Corso "Progettazione di interventi di conservazione e restauro di giardini e parchi storici            In fase di progettazione</p>
<p><input type="checkbox"/> <b>Formazione obbligatoria per agente d'affari in mediazione – settore immobiliare</b> (140 ore)</p>	<p><input type="checkbox"/> <b>Formazione obbligatoria per agente e rappresentante di commercio</b> (80 ore)</p>	<p><input type="checkbox"/> <b>Formazione Steward ai sensi del decreto del Ministro dell'Interno n.8 dell'8/08/2007</b> (20 ore)</p>	<p><input type="checkbox"/> <b>Addetto ai servizi di controllo attività di intrattenimento e spettacolo in luoghi aperti al pubblico e pubblici esercizi</b> (90 ore)</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 \_\_\_\_\_



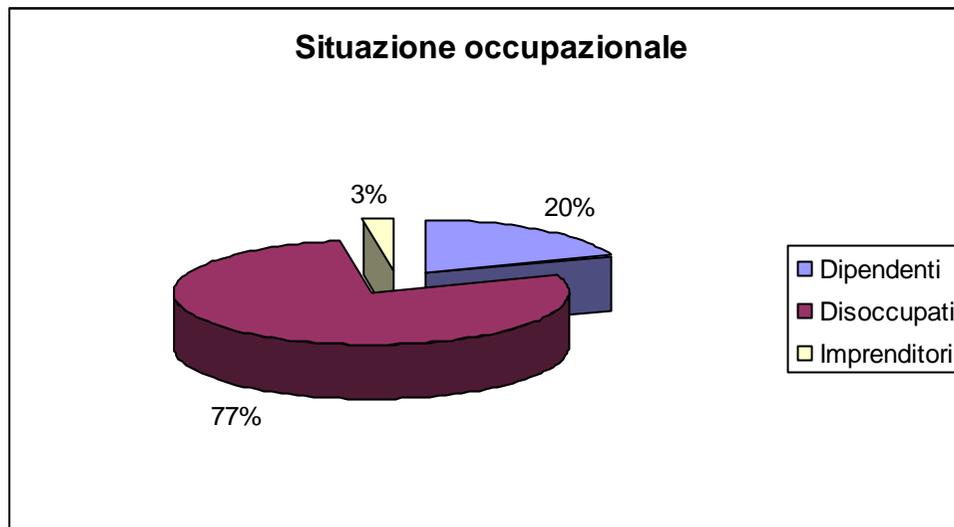
## II I DATI RILEVATI

### 2.1 Rilevazione telefonica:

La ricerca è stata condotta su un **campione di 1094 candidature** alla frequenza di corsi erogati da CESCOT (contatti telefonici, e-mail dopo visita Sito CESCOT e contatti attraverso il Sito Scuola-Impresa).

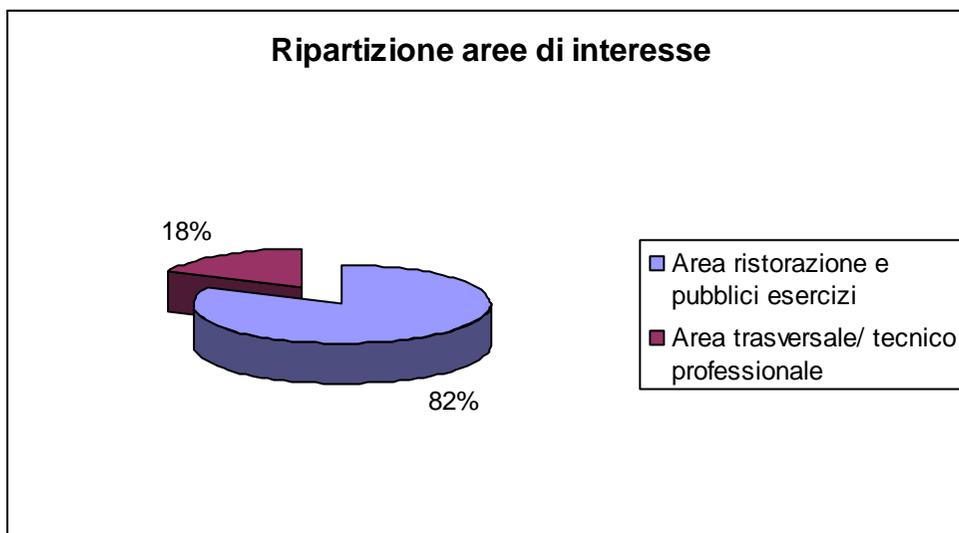
Qui di seguito l'analisi dei dati, per quanto concerne la situazione occupazionale degli intervistati e la rilevazione delle aree di interesse preferenziali.

#### 2.1.1 Dati generali del campione di analisi



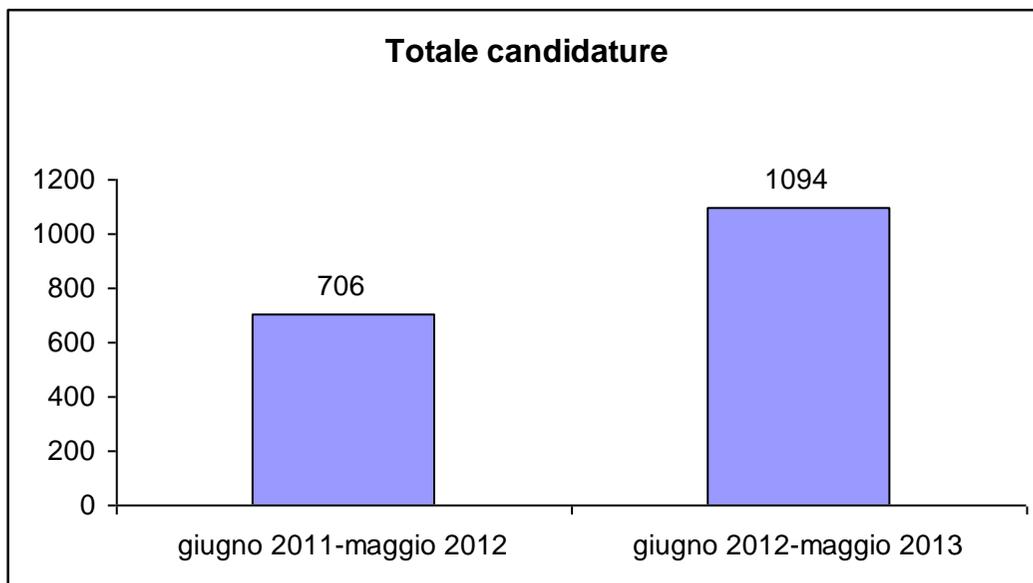
Dall'analisi dei dati emersi risulta che il 20% dei 1.084 intervistati è occupato (per il 3% si tratta di imprenditori) e in cerca di una riqualificazione per rendere più competitiva sul mercato la propria azienda/il proprio profilo professionale in vista di una futura ricollocazione; il 77% sono disoccupati 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, rispecchia lo stato attuale del mercato del lavoro: si tratta ancora e in parte di occupati nel settore del commercio e servizi che chiedono corsi di aggiornamento

professionale per imprenditori e dipendenti, ma soprattutto di cittadini disoccupati e in mobilità che hanno bisogno di qualificarsi per un ingresso/reingresso nel mondo del lavoro, in particolare nel settore della ristorazione/pubblici esercizi. La forbice è ancor più divaricata tra i due tipi di utenti rispetto allo scorso anno (nel 2011-2012: 71% disoccupati, 24% lavoratori dipendenti, 5% imprenditori).



La maggior parte delle candidature provengono da disoccupati che vorrebbero frequentare corsi di preparazione a un futuro impiego nel settore della ristorazione e dei pubblici esercizi (per comodità si fanno rientrare sotto questa specie anche le candidature per i corsi di panificazione, afferenti al settore commerciale). Il campione scelto da CESCOT come riferimento per l'analisi della domanda 2012-2013, si è rivolto allo sportello del Centro Formativo Territoriale Area Firenze Centro 2 gestito da CESCOT Firenze per lo più su indicazione dei Centri per l'Impiego o perché hanno reperito informazioni su internet; molte sono state le persone che hanno avuto informazioni dirette

attraverso il passa parola dei partecipanti ai numerosi corsi svolti nel settore a partire dal 2010. Le candidature su corsi appartenenti alle aree dell'aggiornamento professionale del settore del commercio e servizi (informatica, lingue, tecniche di vendita, allestimento PDV ecc.) sono il 17%. Quella che una volta era la mission dell'agenzia, ha una posizione di secondo piano ormai da 4 anni. Il dato va considerato in relazione alle politiche dell'agenzia che è stata assorbita dalla realizzazione di corsi in ambito della ristorazione e non ha svolto dal 2010 in poi particolari attività di promozione della formazione riguardante le aree trasversali e tecnico professionali riferite al commercio, anche in risposta agli indirizzi delle politiche della formazione che, a livello nazionale e poi locale, hanno privilegiato per ovvi motivi i finanziamenti rivolti a disoccupati e capitale umano più che all'aggiornamento degli occupati. Tuttavia nel periodo 2012-2013 CESCOT registra un incremento del 3% rispetto al periodo 2011-2012



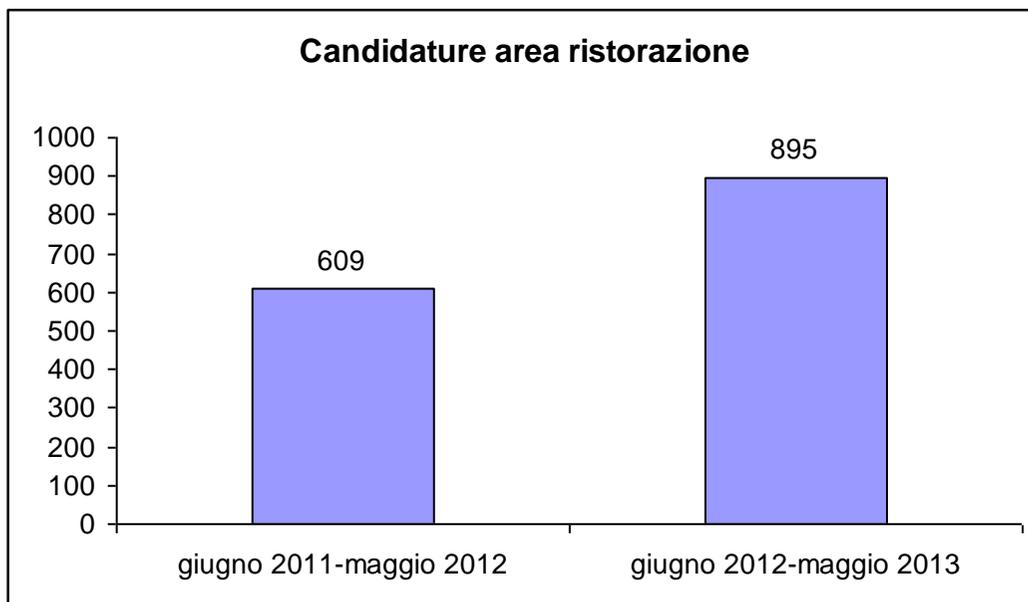
Il volume dei contatti telefonici è sensibilmente aumentato rispetto al periodo precedente, a causa della presentazione di progetti finanziati di aggiornamento e qualifica nel settore più richiesto, quello della panificazione e pasticceria: al corso di qualifica per addetto alla produzione e alla commercializzazione dei prodotti di panificazione/pasticceria si sono candidate 177 persone, mentre le richieste raccolte per partecipare al corso “Tecniche di pasticceria” di 120 ore sono state 217. Numeri alti anche i candidati dei corsi “Preparazione prodotti di pizzeria” (135). Vedremo poi nel dettaglio gli altri dati che supportano questo incremento.

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

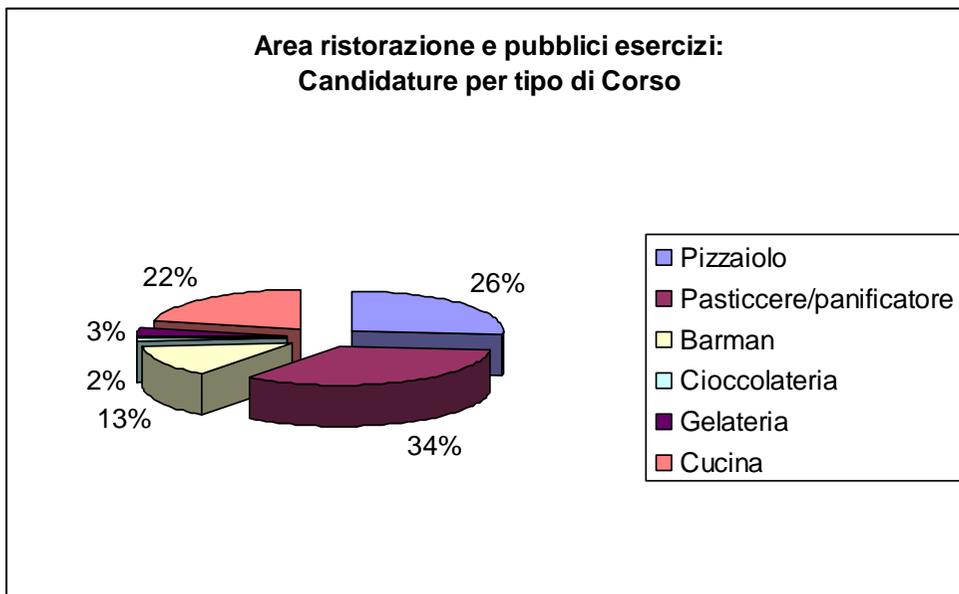


La situazione occupazionale dei candidati è per la stragrande maggioranza quella della disoccupazione/CIGS/mobilità. Gli occupati hanno espresso candidature principalmente rivolte al corso per barman, mentre alcuni imprenditori del settore della ristorazione e dei pubblici esercizi (bar pasticceria)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

Nel corso dei colloqui di candidatura e all'atto dell'iscrizione, si è evidenziato sempre più un bisogno generalizzato di cercare ogni strada per reintrodursi sul mercato, sia da parte di giovani neodiplomati che adulti in mobilità e cassa integrazione, disoccupati vicini alla pensione e senza prospettive di reimpiego, profili professionali alti che faticano a reintrodursi nel mercato del lavoro e sperano in una riqualificazione "al ribasso" in altro settore, diverso da quello in cui erano impiegati. Molti i candidati provenienti dalle aziende in crisi, come la Richard Ginori.



Questo il dato assoluto dell'incremento dovuto, come sopra evidenziato, all'offerta di corsi finanziati di aggiornamento e qualifica professionale nel settore della ristorazione e dei pubblici esercizi. Qui di seguito il dettaglio delle preferenze espresse.



La tabella rappresenta le preferenze espresse rispetto ai tipi di corso offerti. Segnaliamo i dati più interessanti ai fini della progettazione dei corsi e della futura programmazione: rispetto al periodo precedente crescono le richieste di corsi di cucina (22% contro il 12% del 2011-2012 e il 5% del periodo precedente!), tornano a salire quelle per pizzaiolo (26% contro il 23%), nonostante sia cresciuta l'offerta sul mercato da parte di altre agenzie formative che hanno negli ultimi anni proposto lo stesso tipo di percorsi. Il valore assoluto delle candidature di pasticceria/panificazione è salito, da 256 a 302, ma la percentuale è minore (34% contro il 39%). Lo stesso vale per il corso "Servizio di banco bar": il numero di candidature sono più o meno le stesse (117 anziché 122), pur diminuendo in percentuale rispetto alle candidature totali di quest'anno, e il corso rimane una delle attività più richieste.

La percentuale di richieste corsi di gelateria (3%) è la stessa e l'arrivo delle candidature è costante, tale da richiedere una attenzione particolare nella programmazione delle attività future.

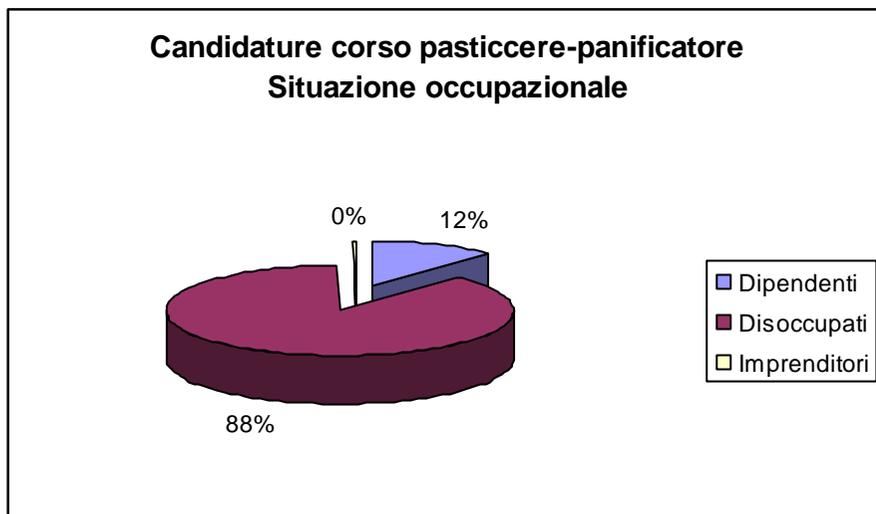
## Preparazione del prodotto pizza



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, della logistica, ma anche dei servizi e del commercio. CESCOT Firenze ripropone costantemente questo tipo di formazione specifica, sia su Bandi FSE della provincia di Firenze che nella proposta di percorsi a pagamento. È diminuita la percentuale dei dipendenti che hanno fatto richiesta rispetto allo scorso anno, per la presenza del progetto finanziato rivolto a disoccupati.

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.

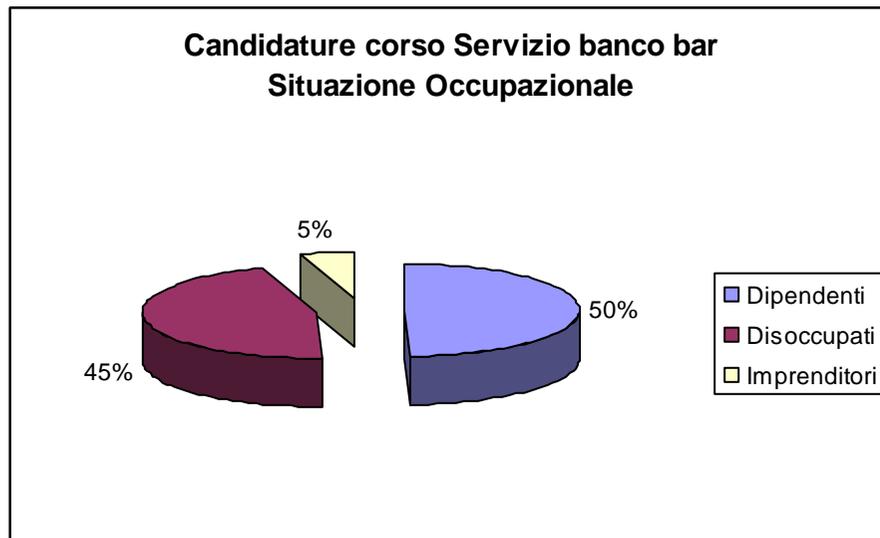
## Tecniche di pasticceria



Nel periodo in esame si è rilevato un aumento del valore assoluto delle candidature (vedi pag. 14). Quella del pasticciere è una professionalità complessa, con orari lavorativi difficili ma più completa e con un ventaglio più ampio di prospettive occupazionali rispetto a quella del pizzaiolo (pubblici esercizi, laboratori, grande distribuzione). CESCOT ha presentato anche nel 2012, in conseguenza di questa sollecitazione da parte dei clienti, delle richieste di mercato e degli indirizzi di programmazione dettata dai Bandi FSE della Provincia di Firenze, progetti finanziati di formazione e di qualifica nel settore. Le relative candidature hanno avuto un peso notevole nel determinare il volume delle preferenze.

Anche in questo caso prevale la domanda da parte di disoccupati, 88% contro il 76% del periodo precedente, in ragione del fatto che il corso di qualifica per addetto alla produzione e alla commercializzazione dei prodotti di panificazione/pasticceria e le due edizioni del corso di 120 ore di "Tecniche di pasticceria" erano rivolti a disoccupati.

## Servizio di banco bar, preparazione cocktail, stuzzicheria



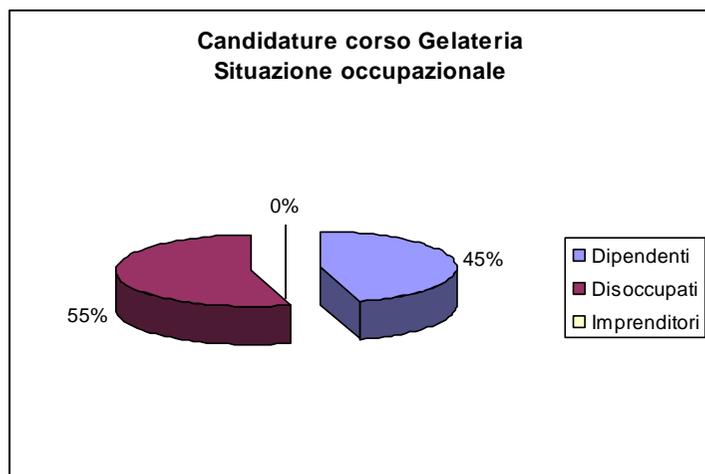
La professione del barman esercita molta attrattiva, specie sui giovani. È da rilevare il fatto che sono interessati a questo tipo di aggiornamento il 50% di dipendenti e il 5% di imprenditori, dato più alto per queste due collocazioni occupazionali per i corsi del settore ristorazione e pubblici esercizi organizzato da CESCOT. L'agenzia, proprio in ragione di questo fatto, ha presentato nel 2012 un progetto per occupati sul bando FSE – Centri Formativi territoriali. Si conferma anche per questo anno l'interesse delle aziende per l'aggiornamento nelle tecniche-professionali, soprattutto nella preparazione di cocktail e nella stuzzicheria.

## Corso cioccolateria



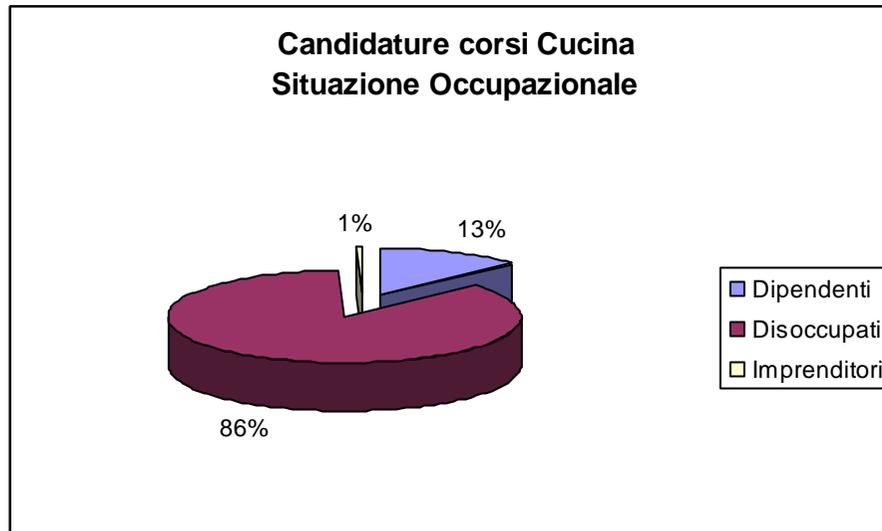
Le candidature al corso di cioccolateria sono espresse per lo più da persone che hanno interesse verso la pasticceria. Nessun corso è stato attivato: alcune persone sono rientrate nei corsi di pasticceria, ciò non toglie che in futuro CESCOT possa promuovere nuovamente questo tipo di formazione più breve e specialistica, visto che la richiesta non è elevata (15 candidature nel periodo in oggetto) ma costante.

## Corso Gelateria



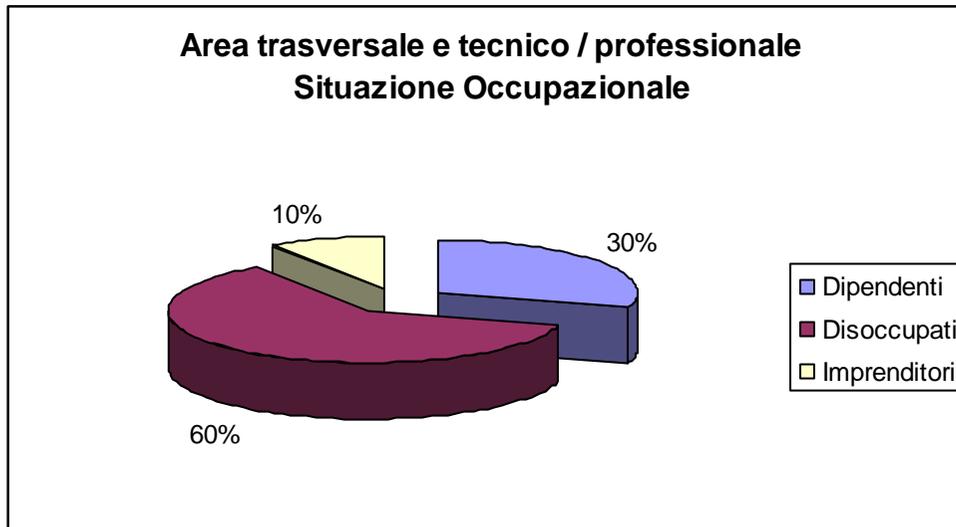
Interessante rilevare che delle 31 candidature, 14 appartengono a occupati. Si tratta di persone che lavorano nel settore e che pensano di poter trarre un beneficio da questo tipo di formazione per avere più credenziali presso il datore di lavoro; per i disoccupati, per presentarsi alle aziende con un curriculum arricchito rispetto a competenze che, sembra, trovano abbastanza credito sul mercato. È opportuno che CESCOT si organizzi per rispondere a questo tipo di richiesta.

## Corsi di Cucina

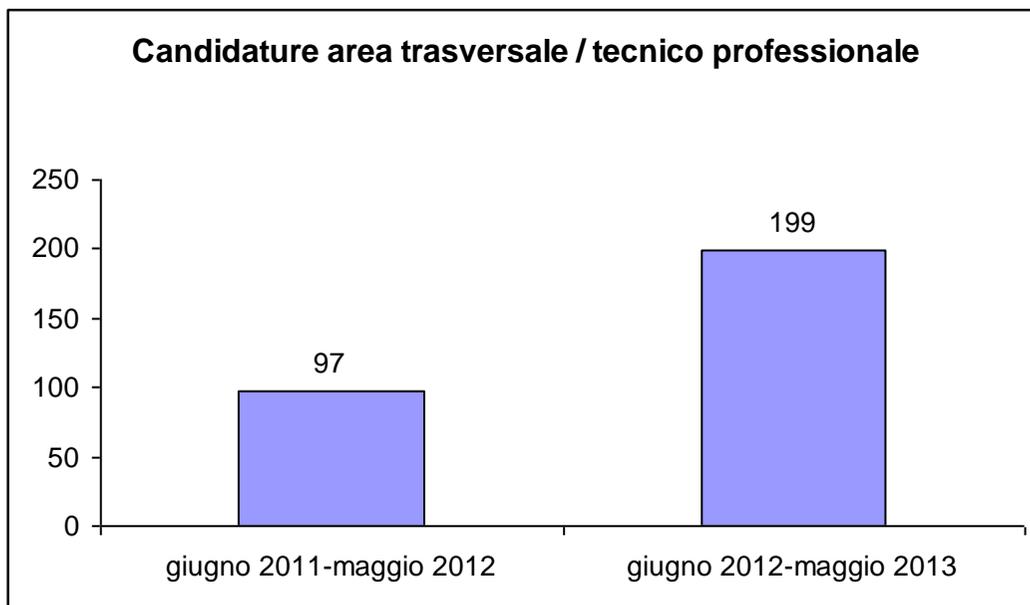


Le candidature per il corso di Cucina di base sono caratterizzate dalla più alta presenza percentuale di disoccupati (86%). I candidati cercano per lo più corsi professionalizzanti o di qualifica per cuoco o aiuto-cuoco, che non sono facilmente rintracciabili sul mercato locale, se si escludono i corsi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

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

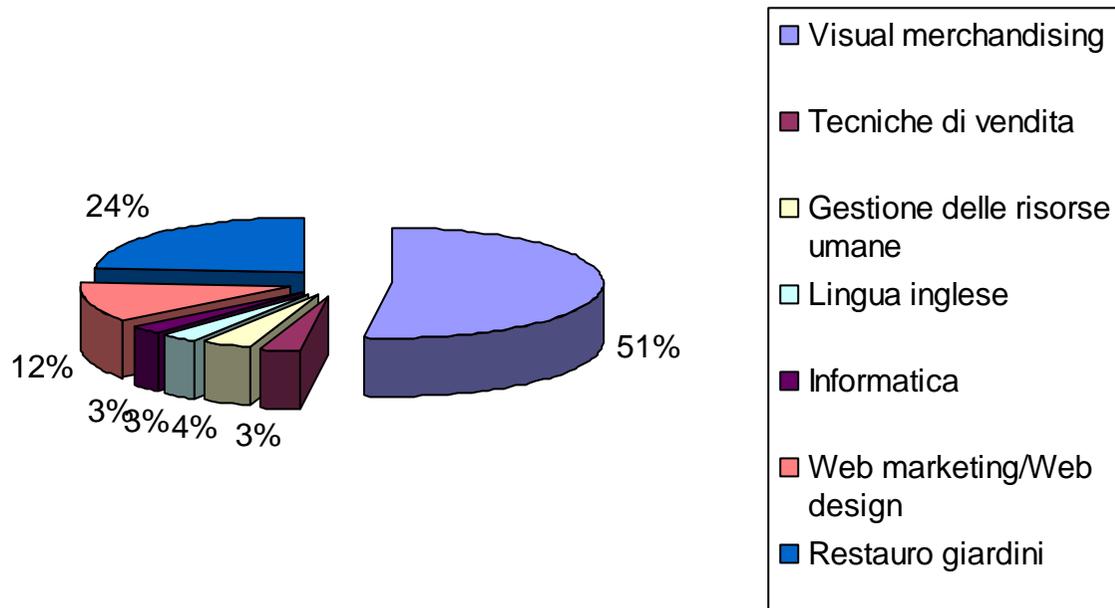


Tra le dichiarazioni di interesse ai corsi dell'area trasversale/tecnico professionale, scende la percentuale di imprenditori (dal 19% del periodo 2011-2012 al 10% attuale) e sale di oltre il doppio quella dei disoccupati, dal 24% al 60%. La crisi dell'occupazione negli ultimi anni si rispecchia di questo dato, dove la domanda di formazione, anche da parte del target medio-alto che caratterizza i corsi dell'area trasversale e tecnico professionale, riferita a figure professionali di III e IV livello, ormai proviene purtroppo da un pubblico che ha perso il lavoro o non riesce a collocarsi sul mercato.

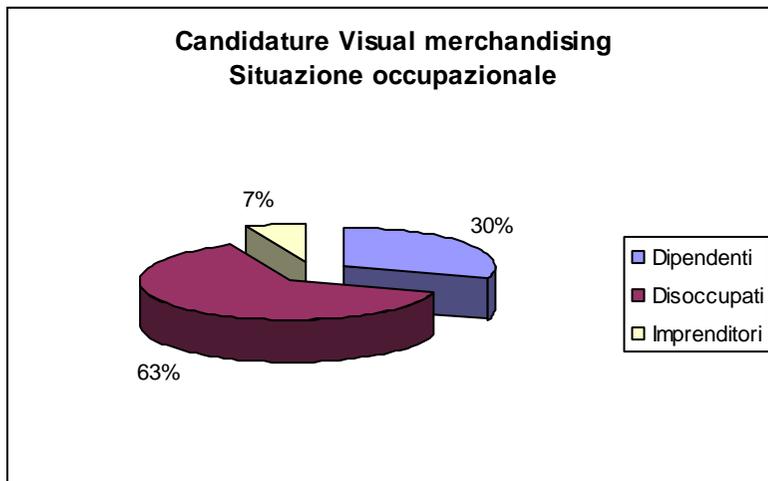


L'area trasversale e tecnico professionale ha avuto il maggior incremento in percentuale, visto che il numero di candidature è più che raddoppiato. Questo è dovuto da una parte alla nuova fase della progettazione formativa, in cui CESCOT Firenze, sostenuta dall'approvazione da parte della Provincia di Firenze di corsi gratuiti di Restauro giardini e parchi storici e Web marketing, ha sviluppato una offerta formativa dedicata a figure professionali riferite a settori nuovi, come quelle della progettazione di interventi per la conservazione e il restauro di spazi verdi, con il sostegno della Fondazione Bardini e Peyron. Le candidature per quest'ultimo corso (47) hanno superato di gran lunga le aspettative.

## Area trasversale e tecnico / professionale Candidature per tipo di corso



Il corso di Visual merchandising raccoglie il 51%, contro il 37% dello scorso anno: come già rilevato negli ultimi tre 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. Il restauro giardini ha raccolto il 24% delle candidature e il web marketing/web design il 12%, che, sommato al 3% delle candidature di informatica, arriva al 15%, contro il 5% totale delle candidature nel settore delle ITC dello scorso anno.

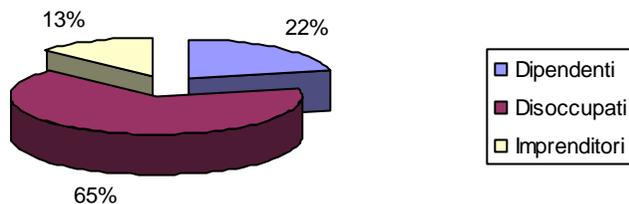


scenografi, architetti e interior designer che hanno bisogno di arricchire il loro curriculum.

Rispetto al periodo precedente è in calo la percentuale degli imprenditori, da 24% a 7%, anche se il valore assoluto non è così diverso (7 contro i 12 dell'anno precedente). Il motivo è che il volume di candidature di disoccupati è in crescita (66 contro i 9 del precedente periodo, dal 18% al 63%): si tratta in parte del problema causato dalla crisi economica che colpisce le PMI del commercio, per cui gli addetti del settore o aspiranti tali hanno bisogno di una maggiore preparazione professionale per rendersi più competitivi sul mercato; in parte del fatto che la figura professionale del visual merchandiser / tecnico allestimenti ha esercitato negli ultimi un maggiore attrattiva su un settori sempre maggiori di professionisti: visual merchandiser autodidatti, fotografi,

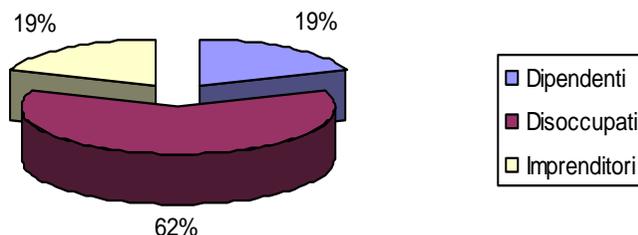
Le candidature per gli altri corsi dell'area trasversale e tecnico gestionale come Gestione delle risorse umane, Decision making, Comunicazione e tecniche di vendita, Inglese per il commercio e Informatica non sono state sufficienti ad attivare i percorsi: a partire dal 2010, CESCOT Firenze ha dedicato 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, non dedicando sufficiente attenzione alla promozione dei corsi di altre aree. Uniche eccezioni i corsi di Web Marketing e Restauro giardini storici, proposti da CESCOT nel catalogo dei corsi CFT sulla base dell'analisi dei fabbisogni della provincia di Firenze, che li indicava come riferiti settori prioritari di intervento. Il turismo da una parte e il restauro del verde in una città ricca di parchi storici come Firenze, sono stati privilegiati

**Candidature Web  
Marketing e Web Design  
Situazione occupazionale**



La promozione di un corso finanziato di Web Marketing è stata occasione per rilanciare un tipo di attività già collaudata nei primi anni del decennio, poi abbandonato a favore di quello che è diventato il core business di CESCOT Firenze (corsi di ristorazione/turismo, commercio, pubblici esercizi). Il numero e la tipologia di candidature pervenute costituiscono un incoraggiamento a proseguire nella progettazione di percorsi di questo tipo.

**Candidature Restauro Giardini e Parchi storici  
Situazione occupazionale**

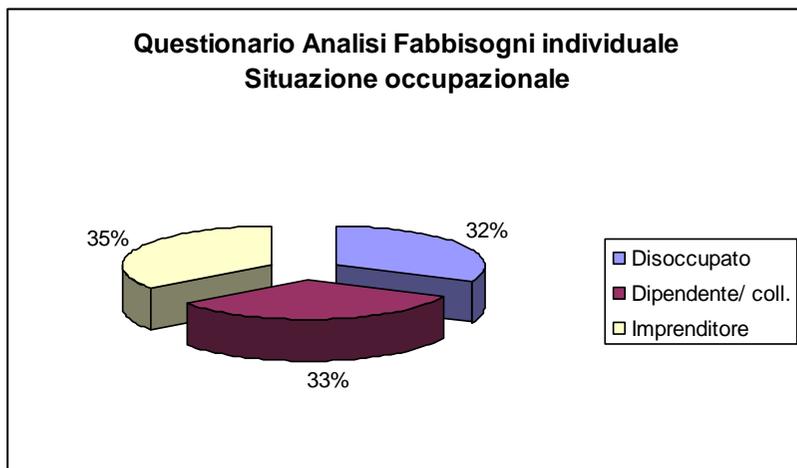


Le candidature provengono da tutta la Toscana e ve ne sono una decina di altre regioni. Si tratta di laureati in Architettura, Storia dell'arte, Scienze agrarie, forestali e tropicali, Scienze biologiche e naturali; giardinieri professionisti e funzionari del verde pubblico; volontari di associazioni che lavorano alla manutenzione del verde pubblico. Il progetto si proponeva di fornire ai partecipanti le capacità e conoscenze riferite alla figura professionale di "tecnico progettista degli spazi verdi e configurazione di opere architettoniche complementari in uno spazio verde", con riferimento alle AdA "Scelta delle piante da utilizzare nella progettazione" e "Elementi di progettazione". Il successo dell'iniziativa serve da indicazione per lo sviluppo di attività e progetti futuri.

## 2.2 Somministrazione Questionario analisi fabbisogni formativi individuale:

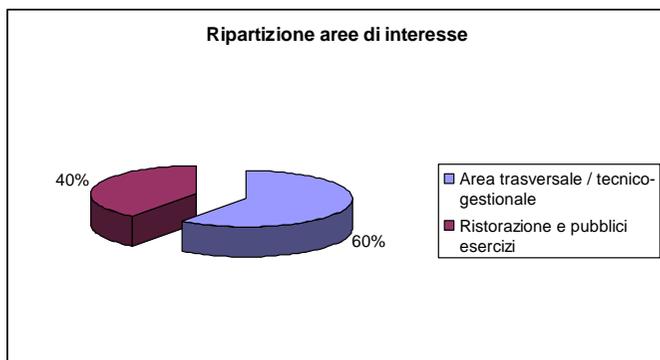
Il questionario è stato somministrato a 117 allievi di corsi conclusi tra gennaio e maggio 2013, che hanno espresso da 1 a 4 preferenze. Le percentuali della domanda individuale sono state calcolate sulle **286 preferenze espresse**, tranne ovviamente che per la situazione occupazionale, dove sono state calcolate sul numero delle persone.

### 2.2.1 Dati generali del campione d'analisi



La situazione occupazionale dei candidati è ripartita equamente tra disoccupati, lavoratori dipendenti e imprenditori: il campione di analisi si riferisce infatti ai partecipanti al corso di barman per occupati, agenti di commercio, visual merchandising e restauro giardini (liberi professionisti, dipendenti e disoccupati). La situazione occupazionale dei candidati è ripartita equamente tra disoccupati, lavoratori dipendenti e imprenditori: il campione di analisi si riferisce infatti ai partecipanti al corso di barman per occupati, agenti di commercio, visual merchandising e restauro giardini (liberi professionisti, dipendenti e disoccupati).

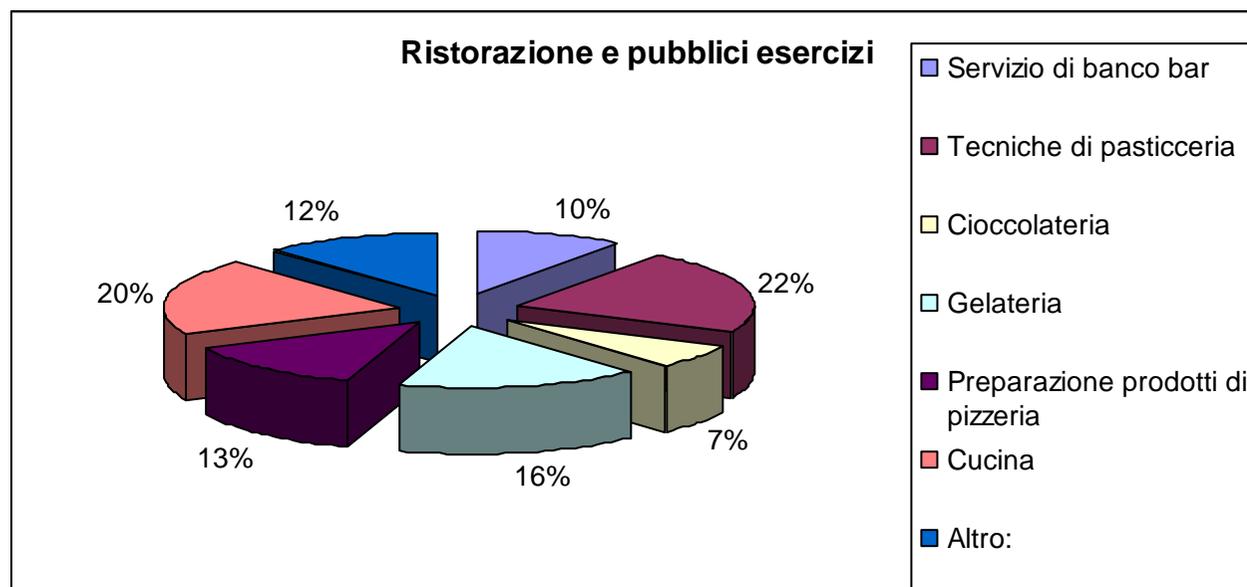
La situazione occupazionale dei candidati è ripartita equamente tra disoccupati, lavoratori dipendenti e imprenditori: il campione di analisi si riferisce infatti ai partecipanti al corso di barman per occupati, agenti di commercio, visual merchandising e restauro giardini (liberi professionisti, dipendenti e disoccupati).



Le preferenze rispecchiano la situazione occupazionale e il curriculum dei partecipanti ai corsi di cui sopra.

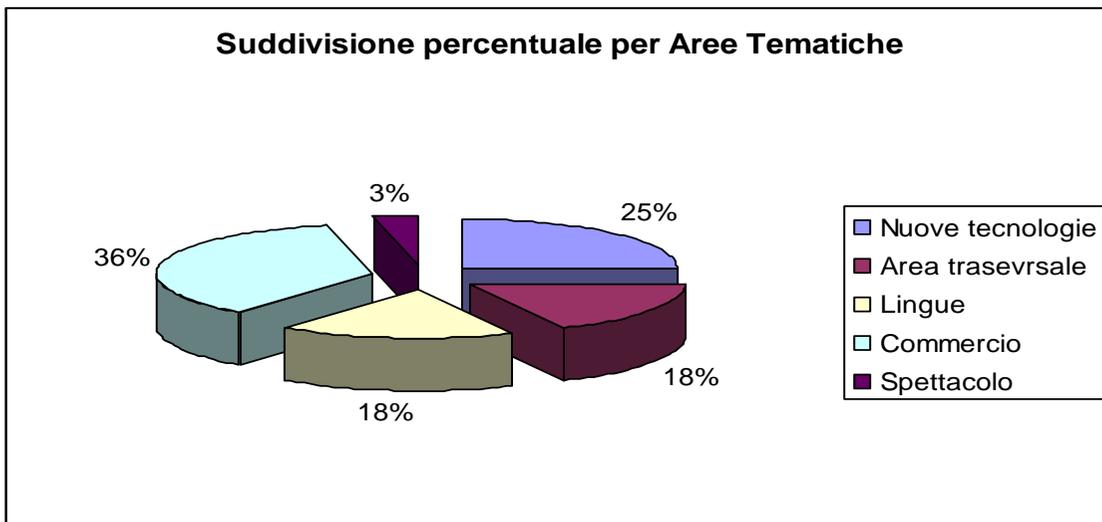
Qui di seguito il dettaglio.

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

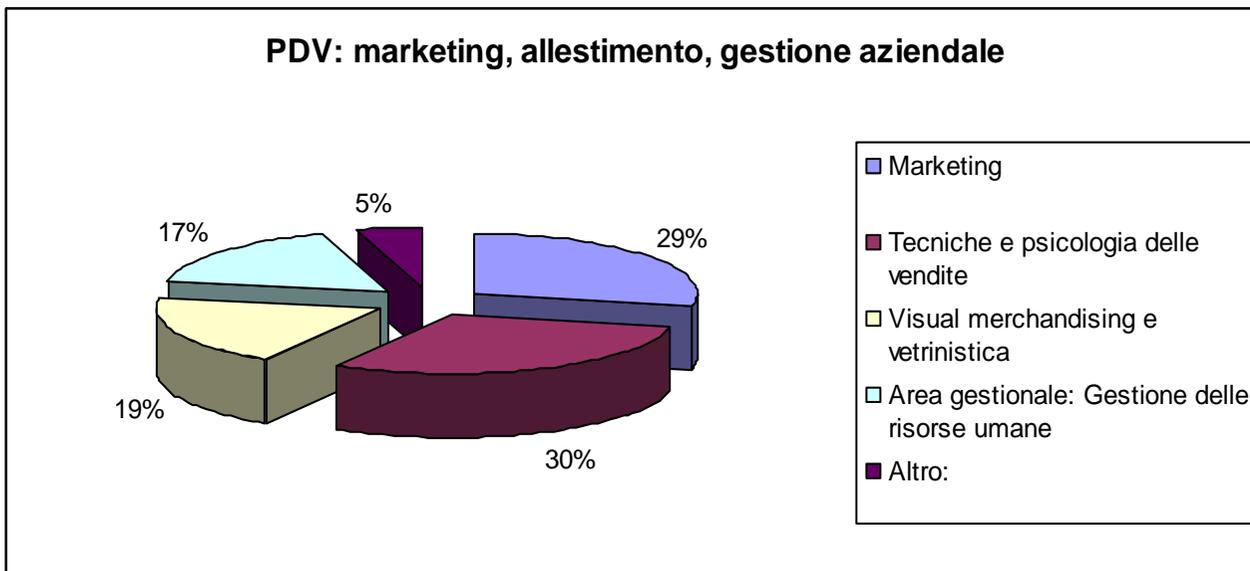


Le tecniche di pasticceria (22%) e la cucina (20%) anche su questo campione di analisi rappresentano la maggiore attrattiva. Seguono la gelateria (16%) e la preparazione prodotti di pizzeria. Un 12% delle preferenze vanno ad "Altro", con la richiesta di corsi tematici e specifici di cucina, cake design ecc.

### 2.2.3 Area trasversale e tecnico/professionale: caratteristiche del campione d'analisi e bisogni di formazione



I corsi nel settore del commercio raccolgono la maggiore percentuale di preferenze (36%), seguiti da: nuove tecnologie (web marketing e web design, al 25%). Lingue (soprattutto inglese) e spettacolo (corso di qualifica per tecnico della ripresa e del montaggio audiovisivi) seguono, ambedue al 18%. Segue il dettaglio delle candidature nell'area di maggiore preferenza:



Il dato del 30% e 29% di preferenze alle Tecniche di vendita e al Marketing incoraggiano e perseguire nuovi obiettivi nella progettazione e programmazione delle future attività.

### 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, con erogazione di corsi brevi e corsi di Qualifica professionale (già ottenuto il riconoscimento per i corsi di Addetto panificatore pasticciere e Addetto cucina)
- 2) Programmazione di corsi specifici nel settore di cui sopra (gelateria, corsi tematici di cucina, cake design ecc.)
- 3) Formazione di Esperti di restauro giardini qualificati e Progettisti di spazi verdi (certificazione)
- 4) Formazione per disoccupati e occupati nell'ambito del commercio/allestimento del punto vendita, con particolare riferimento al visual merchandising
- 5) Formazione nel marketing e tecniche di vendita, diretta a occupati/titolari del settore del commercio, imprenditori, agenti di commercio, disoccupati