

**RICERCA SUL
LAVORO STAGIONALE
A RIMINI**

turismo



Responsabile del Progetto:

Licia Piraccini, Cescot di Rimini

Sezione A:

Responsabile della Ricerca: Guglielmo Martinese

Elaborazione dati: Lina Gentili

Rilevatori: Lina Gentili, Marco Marsili, Maurizio Martinese, Sara Mezzaluna, Sara Moschen.

Sezione B:

Elaborazione del modello formativo: Marco Pasi, Responsabile del CAT Centro di assistenza Tecnica Emilia Romagna

Sezione C:

Elaborazione e analisi testuale: Elisa Branzanti e Aldo Terracciano

Collaborazione all'elaborazione: Simona Scotto e Tiziana Figliuolo

Supervisione: Aldo Terracciano

Si ringraziano per la preziosa collaborazione:**tutti i partecipanti al Comitato Tecnico di progetto:**

- Tatiana Giorgetti, Centro per l'Impiego di Rimini
- Rosalba Spinalbello, Commissione Pari Opportunità Provincia di Rimini
- Fausto Patelli, Camera di Commercio Industria Artigianato di Rimini
- Francesco Barbini, Facoltà di Economia Università di Bologna – Polo di Rimini
- Paolo Righini, Confesercenti Provinciale di Rimini
- Clementino Ripa, Cooperativa Bar Ristoranti di Spiaggia di Rimini.

tutti coloro che hanno preso parte ai focus group:

Alessandro Lepri di Trademark Italia, Roberta Mariotti di Teamwork Srl, Paolo Di Giulio del Grand Hotel di Rimini, Stefano Bertozzi del Golf Hotel di Riccione, Manuela Provenzale del Centro per l'impiego di Riccione, Daniela Baldoni e Emanuela Cenci del Centro per l'impiego di Rimini, Pia Angelozzi dell'IPSSAR Malatesta di Rimini, Piero Paolo Piscaglia e Fabio Ciuffoli dell'ITT M. Polo di Rimini, Gilberta Massari della UILTUcs, Flavia Degan consulente, Adelia Natali consulente, Cristiana Corsi della Temporary Agenzia per il lavoro.

INDICE

Premessa _____	5
Sezione A INTERVISTE AI LAVORATORI STAGIONALI: elaborazione ed analisi dei dati _____	7
Il mercato del lavoro stagionale nella provincia di Rimini _____	7
Metodologia della ricerca _____	9
Parte 1°: I risultati complessivi della ricerca e l'analisi per sesso _____	10
1.1 Numero lavoratori intervistati per località: _____	10
1.2 Struttura delle aziende: _____	10
1.3 Dati Personali: _____	11
1.4 Condizioni di lavoro: _____	15
1.5 Considerazioni sul lavoro, caratteristiche degli stagionali e bisogni formativi _____	21
Parte 2°: Analisi dei dati per tipologia di attività _____	30
2.1 Dati Personali: _____	30
2.2 Condizioni di lavoro: _____	31
2.3 Considerazioni sul lavoro, caratteristiche degli stagionali e bisogni formativi _____	36
Parte 3°: analisi di alcuni target di lavoratori stagionali _____	41
3.1 Dati Personali: _____	41
3.2 Condizioni di lavoro _____	42
3.3 Considerazioni sul lavoro, caratteristiche degli stagionali e bisogni formativi: _____	45

Sezione B ELABORAZIONE DEL MODELLO FORMATIVO	51
Specificità del settore turistico	51
I facilitatori dell'occupazione	53
Caratteristiche generali dei modelli formativi	55
Formazione diversa per utenti diversi	57
La formazione possibile	59
La formazione e le diverse tipologie contrattuali	61

Sezione C FOCUS GROUP: la parola agli operatori	63
Metodologia di lavoro	63
Analisi testuale per singole domande	65

ALLEGATI

Tabelle relative alla SEZIONE A (interviste ai lavoratori)	74
Parte 1°: I risultati complessivi della ricerca e analisi per sesso	74
Parte 2°: Analisi dei dati per tipologia di attività	86
FREQUENZE DEI CONCETTI AGGREGATI RELATIVI ALLA SEZIONE C (focus group)	91

Premessa

Obiettivo del progetto "Turismo & lavoro stagionale" è quello di analizzare il fenomeno e individuare formule innovative rispetto a tempi, luoghi e contenuti della formazione per i lavoratori stagionali del settore turistico.

Un elemento fondamentale nel settore turistico, come in tutte le imprese di servizi, è il capitale umano: la preparazione e la motivazione dei lavoratori e delle lavoratrici, il loro coinvolgimento nel processo di "miglioramento totale" attraverso la massima attenzione alle aspettative ed alle esigenze del cliente sono fattori determinanti per la competitività.

Ciononostante gli interventi di qualificazione rivolti a loro si rivelano insufficienti o non particolarmente centrati. Questa mancanza di training iniziale determina vari problemi di cui pagano le conseguenze tutti i soggetti coinvolti: lavoratori demotivati e impreparati a gestire situazioni non routinarie, imprese che troppo spesso si trovano senza il personale a metà stagione, clienti che lamentano disservizi.

Cescot a partire dal 1999 ⁽¹⁾, grazie ai finanziamenti della Provincia di Rimini e del Fondo Sociale Europeo, ha realizzato interventi formativi per circa mille lavoratori. Dopo tanti anni di lavoro si è avvertita però l'esigenza di un momento di riflessione per ritrarre la programmazione e creare i presupposti di servizi efficaci per la formazione e il matching tra domanda e offerta di lavoro nel settore più importante dell'economia locale.

(1) "Rafforzamento del sistema locale delle competenze turistiche: azioni per i lavoratori stagionali - n. 97/00/RN - Ob.3 Asse A3"
"Competenze locali per lo sviluppo del sistema turistico provinciale - n. 173/01/RN Fse Ob. 3 Asse A3 e n. 174/01/RN Fse - Ob. 3 Asse A2"

"Competenze locali per lo sviluppo del sistema turistico 2002 - n. 450/02/RN Fse Ob. 3 Asse A3 e n. 451/02/RN Fse Ob. 3 Asse A2

"Le competenze dei lavoratori stagionali - n. 300/03/RN Fse Asse A2 e n. 301/03/RN Fse Asse A3"

"Le competenze dei lavoratori stagionali - n. 31/03/RN Fse Asse A3"

"Turismo e lavoro stagionale: le competenze dei lavoratori - n. 222/03/RN Asse A2 e n. 224/03/RN Asse A3"

"TURISMO & LAVORO STAGIONALE: le competenze degli operatori - n. 60/04/Rn A2 e n. 61/04/Rn A3"

"TURISMO & LAVORO STAGIONALE: aggiornare le competenze degli operatori - n 349/04/Rn A2"

Grazie al contributo del Fondo Sociale Europeo e della Provincia di Rimini, come sempre sensibile alle iniziative di innovazione dei processi formativi, abbiamo avviato un progetto di ricerca che ci potesse fornire spunti per migliorare la qualità del processo formativo, l'incrocio della domanda e offerta di lavoro con particolare attenzione alle persone meno favorite, l'elaborazione e la diffusione di buone pratiche a garanzia e tutela di tutto il processo formativo.

Il report che presentiamo contiene:

- una serie di informazioni che, considerando sia il punto di vista delle imprese che dei lavoratori, ci permette di tracciare il quadro di riferimento del sistema turistico locale (sezione A e C);
- la proposta di un modello di formazione che coniuga diversi bisogni e aspettative e fornisce indicazioni pratiche per la sua organizzazione (sezione B).

La speranza è di contribuire, con il nostro lavoro, al consolidamento delle politiche di sviluppo del territorio e al passaggio dalla fase di crescita quantitativa a quella di crescita qualitativa, per garantire un futuro durevole all'economia turistica della provincia.

Il direttore del Cescot di Rimini
Giuseppe Gnoli

Sezione A

INTERVISTE AI LAVORATORI STAGIONALI: elaborazione ed analisi dei dati

Il mercato del lavoro stagionale nella provincia di Rimini

La ricerca realizzata ha interessato direttamente dei lavoratori stagionali durante lo svolgimento delle loro attività lavorative.

Ciò comporta un giudizio “a caldo” con risposte in tempo reale, in alternativa ad interviste realizzate invece prima o dopo la stagione estiva e fuori dal contesto lavorativo dell’intervistato e lontano dal luogo di lavoro.

Molte ricerche sulla stagione turistica riminese hanno avuto ed hanno come oggetto interviste ai turisti ed agli operatori turistici; altrettanto numerose le ricerche sui flussi degli arrivi e delle presenze turistiche e sulle strutture ricettive presenti nel litorale, poco esplorato invece il mondo del lavoro stagionale.

Eppure il “mercato del lavoro stagionale riminese” è una realtà molto particolare e determinante per il buon funzionamento della stagione turistica ed i suoi numeri sono di una valenza tale da esigere una attenta analisi del suo funzionamento: come vi si entra, quali sono le regole contrattuali applicate, da quali località provengono gli stagionali, quale il loro bagaglio formativo e quali le loro prospettive future di rimanere nell’ambito dell’attività turistica alberghiera.

La stagionalità nella provincia riminese vale circa 40.000 occupati nel periodo estivo tra lavoratori dipendenti ed autonomi e per quanto riguarda i lavoratori dipendenti, stimati in oltre 26.000 unità, nel periodo estivo il

mercato del lavoro deve rispondere ad una richiesta di circa 15.000 camerieri nelle strutture alberghiere e nei pubblici esercizi, di 10.000 addetti ai servizi di camera negli alberghi ed in altre strutture ricettive, di 3.000 tra cuochi, pizzaioli ed altri professionisti della ristorazione, di 2.000 addetti alla reception di 1.000 portieri di notte, di 4.000 addetti nei locali da ballo e nei parchi di divertimento, di 2.000 addetti ai servizi di spiaggia ed altre centinaia di figure tipiche dei servizi ricettivi tradizionali e di nuove figure professionali come quelle dei servizi fieristici e congressuali.

Caratteristica tipica inoltre del comparto è la massiccia presenza di lavoratrici che rappresentano una buona metà della forza lavoro totale.

Questa imponente domanda di lavoro stagionale non trova più, come nel passato, una adeguata risposta tra i residenti, per sopperire alle esigenze di lavoro è in atto un massiccio effetto di immigrazione temporanea di lavoratori sia da altre località del nostro paese (specie dal sud d'Italia) che da altre nazioni (lavoratori extracomunitari).

Per la trascorsa stagione turistica del 2004 erano pervenute dal settore turistico alla Direzione Regionale del Lavoro 1.500 richieste di lavoratori extracomunitari, la Direzione Regionale ne aveva autorizzate solo 986. L'ordine dei Consulenti del lavoro stima il fabbisogno per le prossime stagioni turistiche in 3.500/4.000 unità di lavoro extracomunitarie.

Il comparto turistico infatti, a detta degli stessi operatori, presenta notevoli difficoltà di reperimento di manodopera e di fidelizzazione del lavoro stagionale, questo problema apre un ulteriore aspetto da considerare nell'ambito dell'attuale dibattito sul "modello turistico riminese".

Molti operatori si lamentano inoltre della scarsa preparazione al lavoro di servizio specie dei giovani, centrale e strategico diventa quindi il ruolo della formazione anche per queste tipiche figure di addetti all'attività turistica se si vorrà elevare la qualità complessiva del servizio al turista anche attraverso la componente della risorsa lavoro.

Metodologia della ricerca

La ricerca è indirizzata principalmente ad analizzare alcune caratteristiche e specificità dei lavoratori stagionali (condizioni di lavoro), del loro bagaglio formativo e delle loro esigenze formative.

Concordemente con le indicazioni del Comitato Tecnico, vista l'estrema differenziazione dell'universo dei lavoratori stagionali, si opera una scelta di fondo: la ricerca e, quindi, il campione, è stata mirata ai giovani alle prime esperienze lavorative (età massima 30 anni), con contratto a termine, impegnati in mansioni di non elevata professionalità (escludendo quei lavoratori già in possesso di una specifica formazione professionale).

La ricerca è stata realizzata su un campione di 200 lavoratori stagionali con le caratteristiche sopra descritte, in 124 aziende turistiche, utilizzando un questionario intervista composto di una serie di domande chiuse sui seguenti punti:

località dell'azienda in cui stavano lavorando gli stagionali

struttura dell'azienda

dati personali

condizioni di lavoro

considerazioni sul lavoro e sui bisogni formativi

Sono state scelte imprese turistiche che operano nel settore turistico alberghiero in tre segmenti di attività specifica:

attività alberghiera ad una, due, tre, quattro e cinque stelle in base la peso delle presenze turistiche

negozi della zona costiera

pubblici esercizi della zona costiera e chioschi operativi sulla spiaggia.

Le interviste ai lavoratori, che rispondevano alle caratteristiche richieste dal campione, sono state realizzate nelle ultime due settimane del mese di luglio del 2004 presso le aziende in cui gli stagionali lavoravano.

Le aziende in cui i lavoratori prestavano la loro attività sono state preventivamente individuate con il criterio della casualità, informate e sensibilizzate agli obiettivi della ricerca ed i titolari hanno collaborato al buon esito della ricerca.

Parte 1°: I risultati complessivi della ricerca e l'analisi per sesso

1.1 Numero lavoratori intervistati per località:

I lavoratori intervistati prestavano la loro opera nelle seguenti località (partendo dal nord del litorale riminese): Torre Pedrera 20 lavoratori (10%), Viserbella 8 (4%), Viserba 8 (4%), Rivabella 2 (1%), San Giuliano Mare 6 (3%), Marina Centro 68 (34%), Bellariva 10 (5%), Marebello 1 (0,5%), Rivazzurra 9 (4,5%), Miramare 8 (4%), Marano 6 (3%), Alba Riccione 38 (19%), Riccione Centro 8 (4%), Riccione Abissinia 8 (4%).

1.2 Struttura delle aziende:

Gli intervistati che lavoravano in **alberghi** sono stati 148 con le seguenti caratteristiche: in alberghi ad una-due stelle 34 lavoratori (23%), in alberghi a tre stelle 82 lavoratori (55%), in alberghi a quattro e cinque stelle 32 lavoratori (22%).

Novantuno lavoratori (61,5%) prestavano la loro opera in alberghi con attività stagionale e cinquantasette (38,5%) in quelli annuali. Più numerosi i maschi (84) rispetto alle femmine (64), rispettivamente il 56,8% ed il 43,2%, sul totale degli occupati negli alberghi.

Le donne sono occupate in percentuale maggiore (37,5%) di quella degli uomini (11,9%) negli alberghi ad 1-2 stelle; i due sessi si equivalgono negli alberghi a tre stelle con il 57% degli uomini ed il 53% delle donne, netto è invece il divario in quelli a 4/5 stelle dove sono occupate il 9,4% delle donne contro il 31% degli uomini.

I lavoratori maschi sono occupati in percentuale maggiore rispetto alle femmine in alberghi annuali, rispettivamente il 72% contro il 28%.

Ventuno i lavoratori intervistati nei **negozi di vendita al dettaglio** di cui 15 in esercizi ad attività stagionale e 6 in esercizi annuali, le lavoratrici rappresentano la quasi totalità degli occupati (85,7%).

Trentuno i lavoratori addetti in **Pubblici Esercizi** (bar, gelaterie, ristoranti, pizzerie, chioschi spiaggia) di cui 27 in esercizi ad attività stagionale e 4 in quelli ad attività annuale.

Le lavoratrici rappresentano il 58,1% del totale.

Complessivamente il 73% dei lavoratori intervistati è occupato negli alberghi, il 16% in pubblici esercizi ed il restante 11% in negozi.

1.3 Dati Personali:

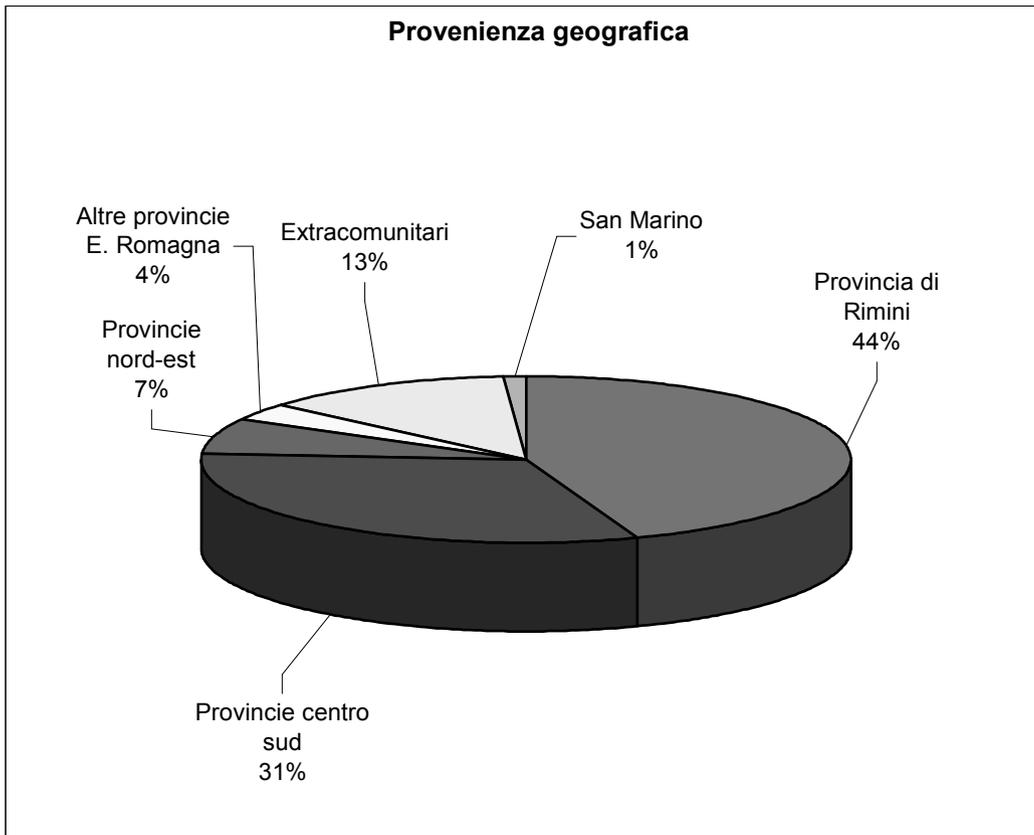
In riferimento all'**età** degli intervistati, il 31% hanno tra 16-19 anni, il 47% tra i 20-25 anni, il 15% tra i 26-30 anni, solo il 7% ha più di 30 anni. Gli occupati maschi sono mediamente più giovani delle donne. Nei pubblici esercizi ancora più presente è la componente più giovane, infatti il 39% degli occupati è compreso nella fascia di età tra i 16/19 anni.

Il campione oggetto della ricerca è risultato composto in parti eguali dai due sessi, in numero di 100 stagionali sia per i maschi che per le femmine.

Per quanto riguarda la **provenienza geografica**, il 44,5% degli stagionali (89) provengono dalla provincia di Rimini, il 31,5% da province del sud (63, di cui 10 dalla provincia di Lecce, 7 dalla provincia di Bari, 7 da quella di Avellino, 5 da Reggio Calabria, 4 da Foggia, 4 da Brindisi), il 7% da province del nord (14, di cui 3 dalla provincia di Torino e 3 da quella di Vercelli e 2 per le province di Milano, Rovigo e Firenze), il 3% (7 stagionali) da altre province dell'Emilia Romagna, l'1% dalla Repubblica di San Marino (2 stagionali).

Il 13% sono lavoratori extracomunitari, in totale 25, di cui otto albanesi, quattro rumeni, tre ucraini, tre russi, due filippini, gli altri cinque stagionali provenivano dalla Moldavia, dall'Ungheria, dalla Polonia, dalla Svezia e dalla Francia.

La totalità degli occupati nei negozi proviene dalla provincia di Rimini.



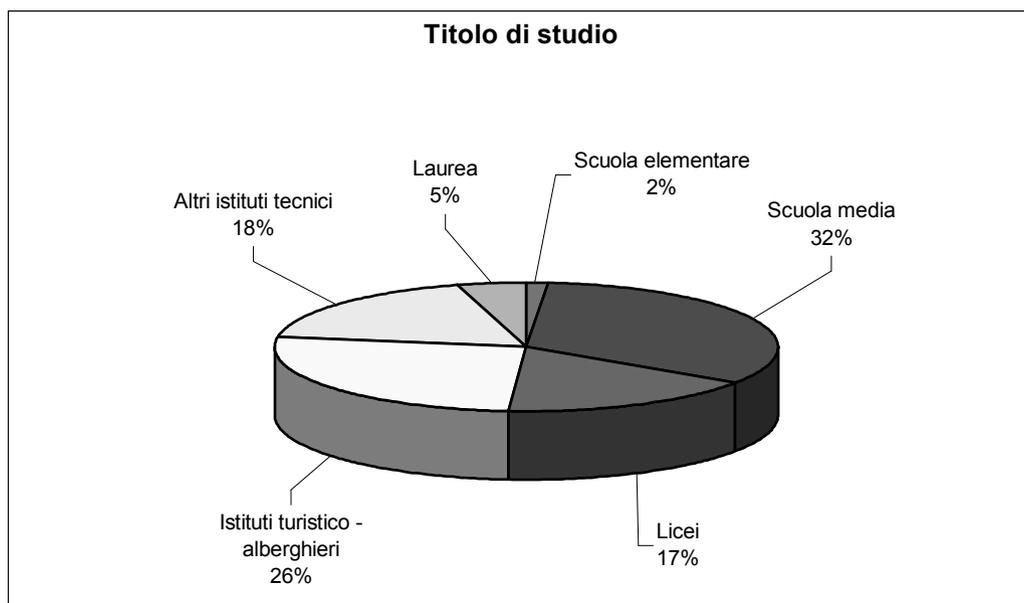
Il campione evidenzia che il segmento giovane del mercato del lavoro stagionale del turismo, oggetto della nostra ricerca, è in maggioranza costituito da lavoratori non riminesi, il 55,5% infatti proviene da altre località d'Italia e da nazioni estere (extracomunitari).

In riferimento allo stato civile è nubile/celibe l'87,4% degli stagionali (167 lavoratori), è invece coniugato/a il 12,6% (in numero di 24); quasi la totalità dei maschi, che risultavano mediamente più giovani delle femmine, non è sposato (95,8%), mentre il 21% delle donne sono coniugate.

Il titolo di studio in possesso dei lavoratori è il seguente: scuola elementare nr.3 (1,5%), scuola media nr.66 (33%), licei nr. 33 (16,5%), Istituti Tecnici o Professionali ad indirizzo turistico alberghiero nr.53 (26,5%), altri Istituti Tecnici o Professionali nr.36 (18%).

Nove lavoratori risultano in possesso di una laurea (4,5%), sei donne e tre uomini; cinque sono gli extracomunitari laureati, quattro donne ed un uomo.

Non molto elevato risulta il peso di una formazione scolastica specifica di settore, infatti gli addetti che hanno dichiarato di essere in possesso di un diploma di un Istituto Tecnico ad indirizzo turistico-alberghiero sono stati solo il 26% dei lavoratori, con un netta distinzione tra maschi e femmine i primi con il 32% e le seconde con il 21%.

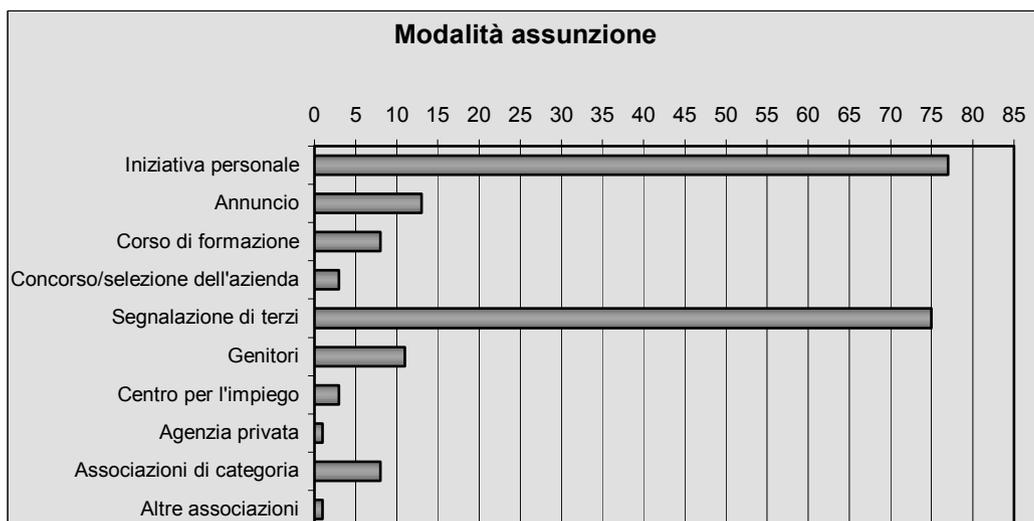


1.4 Condizioni di lavoro:

In riferimento a **come è stato trovato l'attuale lavoro**, il 38,5% degli intervistati (77 lavoratori) ha affermato di averlo trovato per iniziativa personale, il 37,5% hanno utilizzato le segnalazioni di terzi (amici e conoscenti) ed il 6,5% (13 lavoratori) hanno utilizzato la risposta ad un annuncio sulla stampa.

Oltre l'82% dei lavoratori intervistati ha quindi trovato il lavoro stagionale utilizzando canali non formali e non istituzionalizzati, 80% dei maschi e 83% delle femmine.

Hanno invece trovato il lavoro attraverso canali istituzionali: il 4% (8 lavoratori) a seguito di un corso di formazione professionale, un ulteriore 4% (8 lavoratori) tramite Associazioni di categoria, l'1,5% (3 lavoratori) partecipando ad un concorso/selezione dell'azienda ed un ulteriore 1,5% (3 lavoratori) tramite i Centri per l'Impiego della provincia di Rimini (Ex. Ufficio di Collocamento).



Alla domanda riferita all'**anzianità del lavoro stagionale estivo**, il 44% (88 lavoratori) avevano superato le tre stagioni di lavoro, il 22,5% (45 lavoratori) erano invece alla prima esperienza stagionale, il 20% (40

lavoratori) erano alla seconda stagione e per il 13,5% (27 lavoratori) si trattava della terza stagione di lavoro. I dati sono equivalenti per entrambi i sessi.

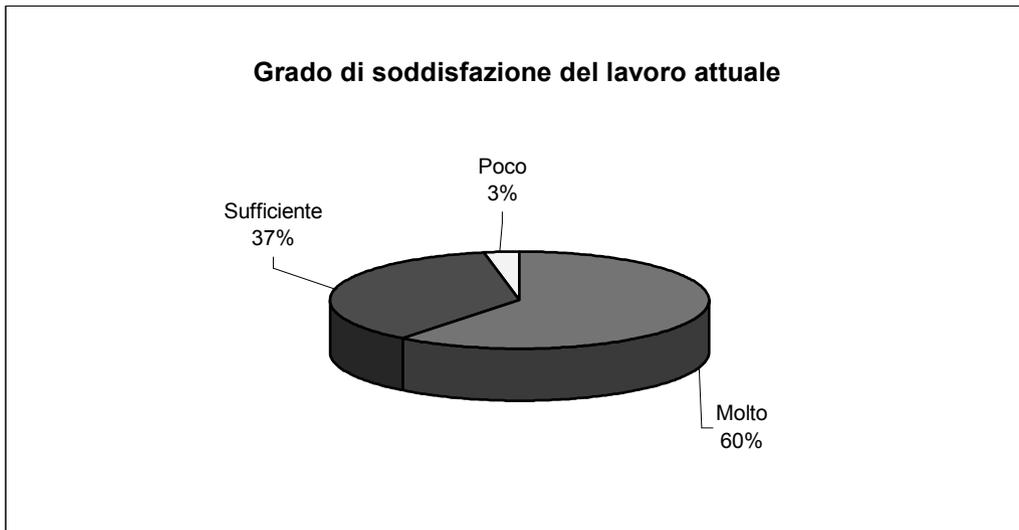


Le **qualifiche** dei lavoratori sono risultate le seguenti: 97 (51,1%) camerieri, 25 (13,2%) addetti ai servizi di cucina, 21 (11,1%) commessi di vendita, 19 (10%) baristi, 12 (6,3%) addetti alla reception, 11 (5,8%) addetti ai servizi di pulizia, 5 (2,6%) fattorini e tuttofare.

La suddivisione per sesso delle qualifiche indica che sono donne il 43,3% del totale dei camerieri, l'85,7% degli addetti ai negozi (commesse di vendita), il 91,7% degli occupati alla reception ed il 100% degli addetti ai servizi di pulizia alle camere.

I maschi prevalgono tra i camerieri (56,7% del totale), nei servizi di cucina (80%) e tra i baristi (57,9%).

In riferimento alla **soddisfazione del lavoro**, 121 lavoratori (60,5%) hanno risposto di essere molto soddisfatti del loro lavoro, 73 lavoratori (36,5%) sufficientemente soddisfatti e poco soddisfatti 6 lavoratori (3%). I giudizi si equivalgono tra i due sessi.



Poco utilizzato lo strumento **del curriculum**, infatti solo un terzo dei lavoratori lo aveva consegnato all'azienda con una lieve prevalenza degli uomini (35%) rispetto alle donne (26%).

Prima dell'assunzione il datore di lavoro aveva fatto almeno un **colloquio** con l'87,8% dei lavoratori, più frequente il colloquio con le donne (94% dei casi) rispetto agli uomini (82%).

Erano stati sottoposti ad un **prova pratica** il 49,5% dei lavoratori, il 52,7% degli uomini rispetto al 46,2% delle donne.

Avevano effettuato un **regolare periodo di prova** il 75% dei lavoratori, il 76,3% delle donne ed il 73,7% degli uomini.

Le **tipologie contrattuali** utilizzate sono state: l'apprendistato per 79 lavoratori (40,3%), di cui il 44,9% dei maschi contro il 35,7% delle donne; il contratto di lavoro subordinato stagionale per 111 lavoratori (56,6%) utilizzato per il 61,2% delle donne contro il 52% degli uomini.

Poco utilizzate le altre forme di contratto come quello della collaborazione a progetto e/o occasionale stipulate con 4 lavoratori (2%) ed i contratti di lavoro interinale e/o in affitto e di inserimento (ex Formazione Lavoro) utilizzati per un solo lavoratore.

Il **tempo di lavoro** è stato quello della giornata intera (full-time) per 152 lavoratori (76% degli occupati totali) suddiviso tra 86 maschi e 66 femmine, per cui l'86% dei maschi ha lavorato a tempo pieno, contro il 66% delle femmine. Hanno invece lavorato con un contratto di mezza giornata (part-time) 48 lavoratori (24% del totale), netta in questo caso la differenza tra uomini e donne, infatti solo il 14% degli uomini ha lavorato a part-time contro il 34% delle donne.

La **durata dei mesi di contratto**, tenendo presente che il campione riguardava solo lavoratori stagionali con contratto a tempo determinato, è stata di tre mesi per 103 lavoratori (59,9% del totale), di 1-2 mesi per 31 lavoratori (18% del totale), di quattro mesi per 22 lavoratori (12,8%), di cinque mesi per 8 (4,7%), altri 8 lavoratori (4,7% del totale) hanno avuto un contratto della durata superiore ai cinque mesi.

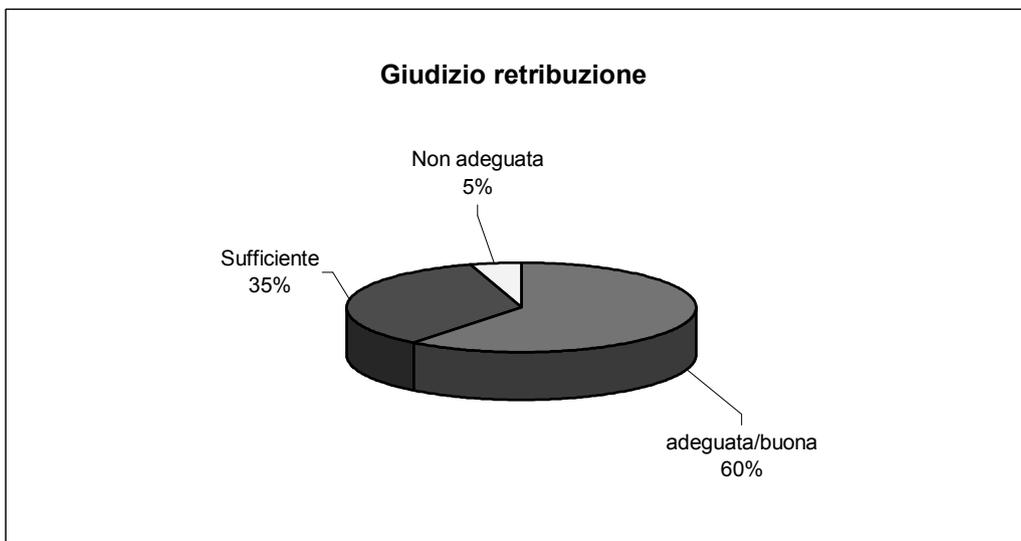
Circa il 60% degli stagionali ha lavorato quindi per un periodo di tre mesi, il tipico contratto regolarizzato a tempo determinato del riminese.

Per quanto riguarda le differenze tra i due sessi il 10,7% dei maschi ha un contratto superiore ai cinque mesi contro l'8% delle donne, il 62,5% delle donne ha un contratto per tre mesi contro il 57,1% dei maschi.

L'orario di lavoro, comprendeva anche prestazioni il sabato e la domenica per 190 lavoratori (95,5%), le percentuali sono equivalenti per i due sessi.

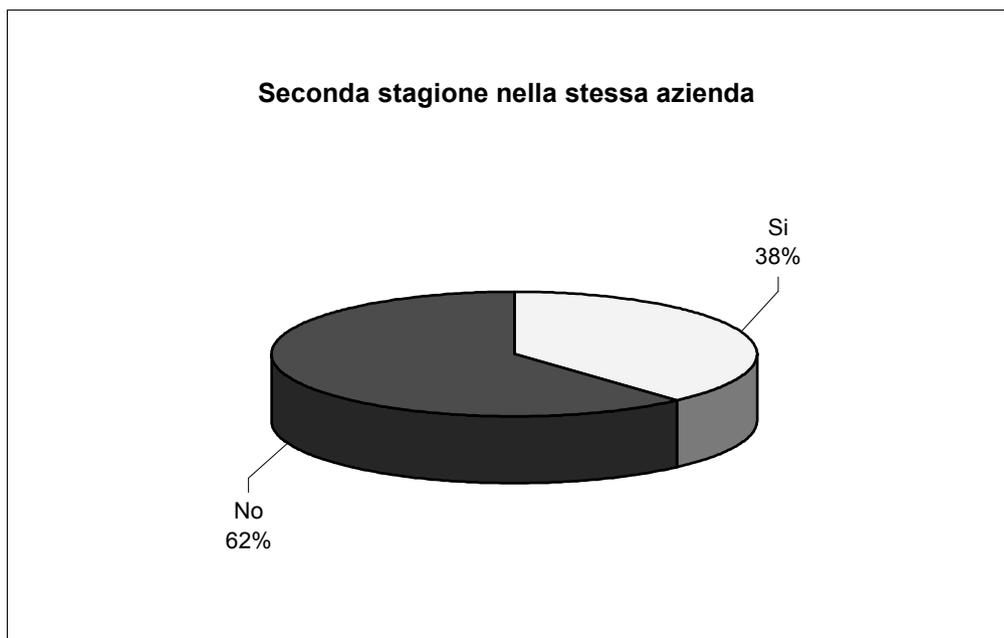
Lavoravano anche durante le **ore notturne** (dopo le ore ventidue) 25 stagionali (13% del totale). Hanno usufruito del **pasto gratuito in azienda** 159 lavoratori (81,5% del totale) quasi tutti addetti negli alberghi (93%). Noto la differenza tra i due sessi, il 92,8% degli uomini contro il 70,4% delle donne.

Per quanto riguarda la parte economica e cioè **la retribuzione** percepita, 118 lavoratori (60,5% del totale) hanno ritenuto il loro stipendio adeguato e buono, 68 lavoratori (34,9%) lo hanno ritenuto sufficiente. Solo 9 lavoratori (4,6%) hanno invece considerato la loro retribuzione non adeguata. Un po' più critiche sulle loro retribuzioni le donne rispetto agli uomini.



Nella precedente stagione avevano **lavorato nella stessa azienda** 70 lavoratori (38,5% del totale) con una certa differenza tra i due sessi: il 42,4% delle donne contro il 34,4% degli uomini.

Poiché i lavoratori che avevano lavorato da più di due stagioni sono stati in totale 155 (77,5%), il dato evidenzia che poco più della metà di questi lavoratori è ritornato a lavorare nella stessa azienda evidenziando quindi uno scarso grado di fidelizzazione all'impresa in cui avevano prestato il loro lavoro la stagione precedente.



Oltre alla stagione estiva la metà dei lavoratori, in modo equivalente tra i due sessi, per un totale di 100 stagionali ha **altre occupazioni**, di questi 25 prestano la loro attività in strutture alberghiere che operano durante il periodo invernale, 39 lavorano in altri negozi o pubblici esercizi e 34 in altri settori non del turismo. Emerge quindi una esigenza, per quei lavoratori non studenti, di altre entrate economiche poiché il solo lavoro stagionale estivo non è sufficiente a mantenere la propria persona, o la propria famiglia per chi è sposato, per tutto l'anno.

L'altra metà che ha dichiarato di non lavorare appartiene infatti alla categoria degli studenti (65), a quella dei disoccupati (24) o si tratta di casalinghe (13), rispettivamente il 63,7%, il 23,5% ed il 12,7% del totale degli occupati che hanno dichiarato di non avere altri lavori oltre a quello stagionale estivo.

La ricerca evidenzia che un notevole nucleo di lavoratori stagionali (oltre un terzo del campione intervistato) è rappresentato da giovani studenti, i quali frequentano ancora la scuola nel periodo non estivo.

1.5 Considerazioni sul lavoro, caratteristiche degli stagionali e bisogni formativi

L'ultima serie di domande si riferiva al bagaglio formativo dei lavoratori ed alle loro opinioni circa la necessità di avere ulteriori occasioni formative.

Per quanto riguarda la conoscenza di una **lingua straniera** 165 lavoratori (82%) hanno risposto di sapere almeno una lingua, una buona parte anche due, classico il binomio inglese e francese.

Gli uomini hanno più conoscenza delle lingue rispetto alle donne, l'87% contro il 78%.

L'inglese è conosciuto da 137 lavoratori (69%), il francese da 74 (37%) il tedesco da 32 (16%).

Nella maggior parte dei casi si tratta di una conoscenza poco più che scolastica, è significativo comunque rilevare che solo il 16 % dei lavoratori stagionali conosce la lingua tedesca che è la "lingua madre" della maggioranza dei turisti stranieri della nostra riviera.

La conoscenza di programmi del **computer** è stata dichiarata da 137 lavoratori (69,5%), il 21% ha risposto di saper utilizzare programmi specifici per alberghi.

Predominante la conoscenza degli uomini rispetto alle donne, l'82,7% dei primi contro il 40,9% delle seconde.

I fattori che avevano influito, a giudizio dell'intervistato, sulla **decisione dell'assunzione** da parte del datore di lavoro sono stati, in ordine di importanza: per 98 lavoratori (26,8%) *la professionalità, serietà e puntualità*; per 84 (23%) *la simpatia, cordialità ed il saper parlare con i clienti*, in questo caso con una netta differenza tra i due sessi, per le donne il 27,9% mentre per gli uomini il 18,3%; per 52 lavoratori (14,2%) *la presenza ed il portamento*. Questi tre fattori sono stati quelli con il più alto grado di scelta. Altri fattori indicati sono stati *la vocazione e passione* per 28 lavoratori (7,7%); *la propria esperienza professionale* per 25 lavoratori (6,8%), con una differenza tra i due sessi, l'8,6% degli uomini contro il 5%

delle donne; *la resistenza a lavorare sotto stress* per 24 lavoratori (6,6%), il 7,3% per le donne ed il 5,9% per gli uomini.

Il *titolo di studio* non è stato riconosciuto come fattore determinante per l'assunzione, infatti solo 7 lavoratori hanno indicato questa risposta.

I fattori che avevano invece maggiormente influito sulla **scelta da parte degli stessi lavoratori di quel lavoro** in ordine di importanza sono stati: *la retribuzione economica* per 88 lavoratori (27,5% del totale), per le donne il 31,2% e per gli uomini il 24,1%; il poter *sviluppare rapporti interpersonali e conoscere persone diverse* per 66 lavoratori (20,6%), per gli uomini il 24,7% mentre per le donne il 16,2%; *la facile opportunità di lavoro* per 50 lavoratori (15,6%); *la possibilità di carriera* per 45 lavoratori (14,1%), *la brevità e la stagionalità del lavoro* per 44 lavoratori (13,8%), per le donne il 16,9% e per gli uomini il 10,8%.

Anche per questa domanda valeva la regola delle due risposte.

Gli **aspetti negativi del lavoro** ("cosa non ti piace del tuo lavoro"), sono stati identificati dalla maggioranza degli stagionali, con il 54,4% di risposte in tal senso, *dagli orari e dai ritmi di lavoro pesanti*, tale giudizio è stato espresso dal 56,3% delle donne e dal 52,3% degli uomini.

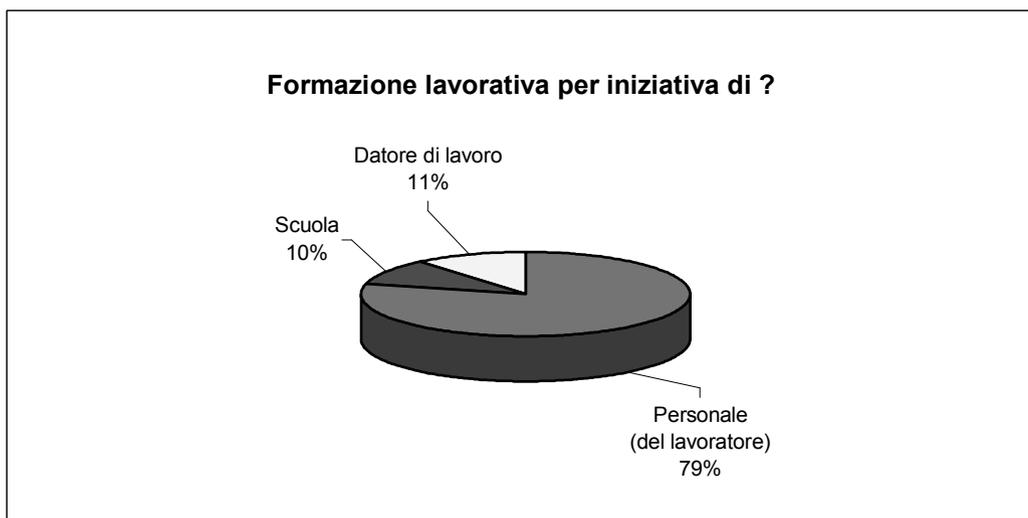
Le *scarse possibilità di carriera* sono state indicate invece dal 18,4% degli stagionali, *la retribuzione non adeguata* dal 13,6% dei lavoratori, *la mancanza di preparazione* dal 7,5% e le *scarse motivazioni* dal 6,1%.

La **preparazione e la formazione lavorativa** degli stagionali sono state acquisite "*direttamente sul campo*", risposta indicata da 136 lavoratori (68,3% del totale), giudizio espresso dal 71% delle donne e dal 65,7% degli uomini.

Avevano partecipato a *corsi di formazione professionale specifici* 27 lavoratori (13,5%), il 17,2% degli uomini ed il 10% delle donne 19 (9,5%); avevano fatto *uno stage od un tirocinio* 19 stagionali (9,5%), il 14,1% degli uomini ed il 5% delle donne.

Hanno dichiarato di *non aver effettuato nessuna esperienza formativa* 17 stagionali (8,5% del totale), il 3% degli uomini ed il 14% delle donne.

L'esito di questa domanda evidenzia come la preparazione e la formazione della maggior parte degli stagionali che si inseriscono nel mercato del lavoro del nostro turismo siano privi di un percorso formativo a monte; nella maggior parte dei casi viene quindi lasciata all'esperienza del "lavoro sul campo" l'acquisizione del bagaglio formativo di ogni singolo lavoratore.

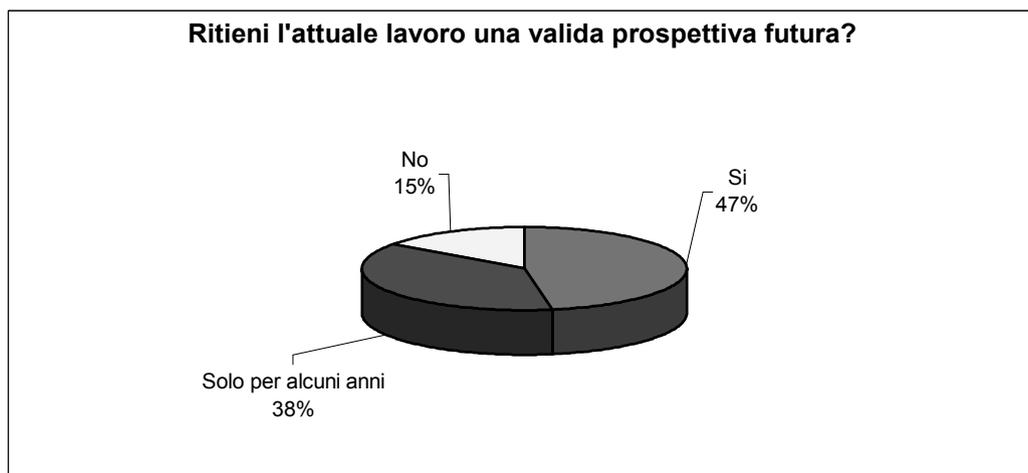


Questo risultato è reso ancor più evidente dalla risposta alla domanda successiva: **formazione lavorativa per iniziativa di chi**, dove 141 lavoratori (78,8%) hanno dichiarato che la loro formazione è avvenuta comunque *per iniziativa personale*, 84,1% per le donne e 74,2% per gli uomini.

Solo 20 intervistati (11,2%) hanno dichiarato che è derivata da *una scelta del datore di lavoro*, di cui il 13,4% per gli uomini ed il 6,1% per le donne.

Per gli altri 18 stagionali la formazione è avvenuta *per iniziativa della scuola* (10%), di cui 12,4% per gli uomini e 9,8% per le donne.

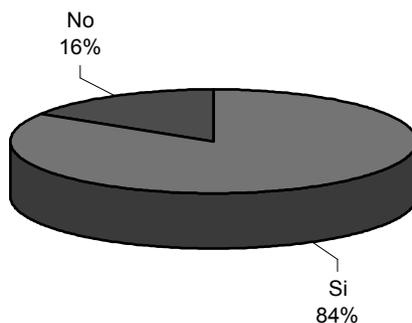
Il lavoro stagionale viene considerato una **prospettiva valida per il futuro** da 91 stagionali (47,2% del totale), di cui per il 52% dagli uomini e per il 41,9% dalle donne; per 73 lavoratori (37,8%) è solo un impegno per alcuni anni, 45,2% per le donne e 31% per gli uomini; per i restanti 29 stagionali (15%) è invece solo un lavoro occasionale e quindi non più riproponibile, 17% per gli uomini e 12,9% per le donne.



*L'ultima parte del questionario ha riguardato direttamente che cosa ne pensavano i lavoratori stagionali della **necessità di una formazione specifica**.*

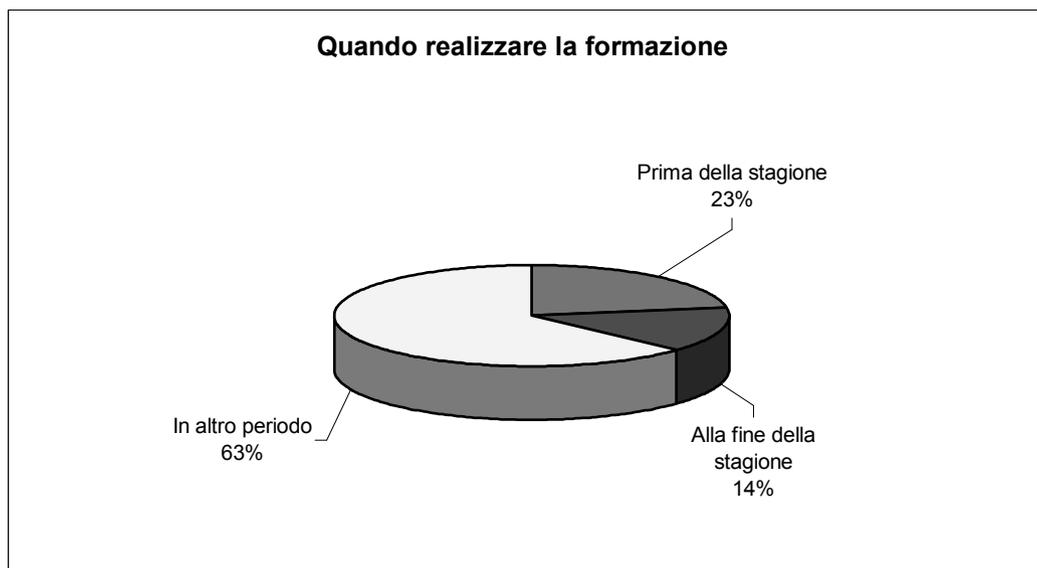
Altissima è stata la **disponibilità a seguire corsi di formazione specifici** per migliorare le loro capacità professionali nel settore turistico, 166 lavoratori (83,8% del totale) hanno risposto *affermativamente*, con una percentuale eguale per i due sessi.

Disponibilità a seguire corsi di formazione



La disponibilità maggiore è stata indicata per il periodo al di fuori della stagione estiva con una preferenza per il periodo precedente alla stagione.

I lavoratori a part-time non sarebbero disponibili a frequentare un corso durante la stagione nel periodo di tempo in cui non prestano la loro attività, 37 di essi (77,1%) ha infatti risposto negativamente, l'86,2% delle donne a part-time contro il 63,2% degli uomini a part-time.



In riferimento al **tempo da dedicare** alla formazione 79 lavoratori (47% del totale) sarebbero disposti a dedicare anche *un mese* (44,6% delle donne e 49,4% degli uomini); per 41 stagionali (24,4%) il tempo disponibile è di *dieci giorni* (indicato dal 27,7% delle donne e dal 21,2% degli uomini); per altri 25 (14,9%) *una settimana*, indicato dal 18,1% delle donne e dall'11,8% degli uomini.

Disponibili 23 lavoratori (13,7% del totale) per *due o tre giorni*, risposta data dal 9,6% delle donne contro il 17,6% degli uomini.

Per frequentare tali corsi 81 stagionali (45,8% del totale) sarebbero disposti a sostenere un **costo in denaro** che *dipenderebbe dall'importo richiesto* (il 48,3% degli uomini ed il 43,3% delle donne); per altri 27 (15,3%) *la disponibilità è piena*, il 21,8% degli uomini contro l'8,9% delle donne.

Non sono invece disponibili ad un esborso di denaro 69 stagionali (39% del totale), di cui il 47,8% delle donne contro il 29,9% degli uomini.

Il 53,2% dei lavoratori *non residenti a Rimini*, in numero di 50, hanno risposto che sarebbero *disponibili a venire nella nostra città prima della stagione estiva per frequentare corsi di formazione*, notevole la

differenza tra i due sessi: la risposta è affermativa per il 64,2% degli uomini contro il 39% delle donne; mentre 23 di essi (24,5%) sarebbero *disponibili solo alla condizione che tutti i costi siano coperti*, 29,3% per le donne e 20,8% per gli uomini; hanno invece dichiarato la loro *indisponibilità* 21 lavoratori (22,3%), 29,3% delle donne ed il 20,8% degli uomini.

Gli **argomenti** che vengono ritenuti utili per un corso formativo sono, in ordine di importanza (risposta plurima con due scelte):

1°) le *lingue straniere* per 80 lavoratori (24,2% del totale) scelte dal 26,6% degli uomini e dal 21,6% delle donne,

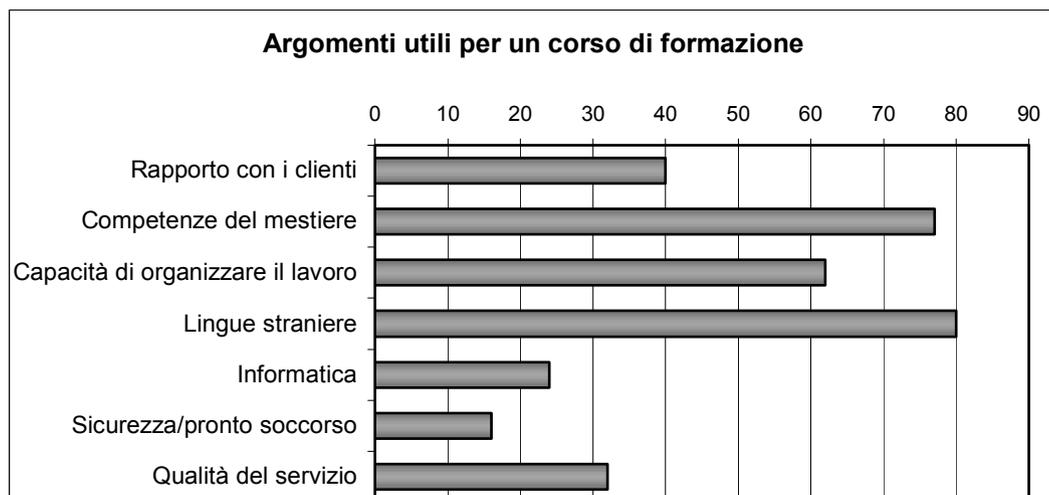
2°) le *competenze specifiche del mestiere* per 77 lavoratori (23,3% del totale), scelte dal 26,4% degli uomini e dal 20,4% delle donne,

3°) la *capacità di organizzare il lavoro* per 62 lavoratori (18,7% del totale), scelta equivalente tra i due sessi,

4°) *sapersi rapportare con i clienti, comportamento e bon ton* per 40 lavoratori (12,1% del totale), scelta indicata dal 16% delle donne contro l'8,3% degli uomini,

5°) la *qualità del servizio* per 32 (9,7% del totale), scelta dal 11,2% degli uomini e dall'8% delle donne.

Altri argomenti preferiti sono stati per 24 lavoratori (7,3% del totale) *l'informatica*, scelta dal 9,9% delle donne e dal 4,7% degli uomini; 16 lavoratori (4,8% del totale) ritengono utile anche una conoscenza in materia di *sicurezza e pronto soccorso*.



I dati analizzati in questa prima parte danno importanti indicazioni di come la struttura del lavoro stagionale si sta modificando nella direzione di un mercato lavoro sempre più aperto a lavoratori provenienti da altre province in particolare da quelle del sud (oltre un terzo degli stagionali) significativa anche la quota di quelli che risiedono in province del nord con il 7%.

In costante aumento la partecipazione al lavoro stagionale estivo dei lavoratori extracomunitari con il 12,5% del totale, specie quelli provenienti da nazioni slave e dell'ex Urss.

Sempre più importante è la presenza delle *donne* che rappresentano in media una buona metà di tutta la stagionalità, rilevante la loro differenziazione rispetto agli uomini nelle condizioni di lavoro, nelle loro aspettative, nei loro giudizi e nelle loro attitudini e disponibilità verso tale lavoro.

Tali differenziazioni si evidenziano rispetto alle diverse tipologie di attività: le donne sono la stragrande maggioranza degli occupati nei negozi (86% del totale), la maggioranza nei pubblici esercizi (58%), mentre sono in numero minore presenti negli alberghi (43%).

Altra notevole diversità per le donne che lavorano in albergo è quella di essere presenti in percentuale maggiore nelle strutture di più bassa qualità rispetto agli uomini, infatti sono occupate di **più degli uomini in**

alberghi ad 1/2 stelle ed in percentuale molto inferiore in quelli a 4/5 stelle ed ancora lavorano di meno rispetto agli uomini in alberghi annuali, il 25% delle donne contro il 48,8% degli uomini.

Le donne sono lavoratrici meno mobili rispetto agli uomini, infatti il 52% provengono dalla provincia di Rimini contro il 36% degli uomini, uomini che invece provengono per il 41% da province del sud contro il 23% delle donne, la diversità si ripropone anche rispetto alla provenienza da province del nord, 3,8% delle donne contro il 10,5% degli uomini.

Le donne tornano in maggioranza tra gli stagionali extracomunitari e rappresentano il 76% del totale dei lavoratori stranieri intervistati.

Per quanto riguarda lo stato civile sono coniugate il 21% delle donne contro il 4,2% degli uomini.

Rispetto al titolo di studio gli uomini sono un po' meno scolarizzati delle donne ma sono maggiormente in possesso di un titolo di studio specialistico come quello dell'Istituto Turistico-alberghiero, 32% contro il 21% delle donne.

In riferimento alle qualifiche e quindi alle mansioni, le donne sono la quasi totalità degli occupati nei servizi di pulizia, tra gli addetti alla reception e tra gli addetti nei negozi di vendita.

In riferimento al tempo di lavoro il 34% delle donne è occupata a part-time contro il 14% degli uomini.

Rispetto al giudizio sulla loro retribuzione le donne sono un po' meno ottimiste rispetto agli uomini e giudicano tale fattore come prioritario nella scelta del lavoro.

Il lavoro stagionale viene ritenuto dalle donne più una prospettiva valida solo per alcuni anni piuttosto che una prospettiva valida per il futuro, mentre per gli uomini il giudizio è capovolto.

Notevole il numero degli *studenti* che durante l'estate sono occupati in attività turistiche, oltre il 32% del totale.

Per classi di età è predominante la presenza di giovani tra i diciassette e i venticinque anni.

Dalla stragrande maggioranza dei lavoratori viene riconosciuta l'esigenza di una formazione che non sia solo quella "acquisita sul campo", ciò è confermato da una ampia disponibilità a seguire corsi di formazione su argomenti ben individuati dagli stessi lavoratori.

Parte 2°: Analisi dei dati per tipologia di attività

Questa sezione analizza i dati per tipologia di attività in cui operavano gli intervistati e cioè: alberghi (148 interviste), negozi (21 interviste) e pubblici servizi (31 interviste).

2.1 Dati Personali:

In riferimento all'**età** degli intervistati i più giovani lavorano nei negozi e nei pubblici esercizi mentre negli alberghi lavorano mediamente stagionali meno giovani; il 42,9% degli stagionali dei negozi appartiene alla classe di età 16-19 anni, contro il 38,7% dei pubblici esercizi ed il 27,7% degli alberghi. Il 21,6% degli stagionali occupati negli alberghi ha più di 25 anni contro il 14,5% dei negozi.

La classe di età più numerosa negli gli alberghi è quella tra 20-25 anni (50,7%).

Per quanto riguarda il **sesso** le donne sono in maggioranza occupate nei negozi (85,7% del totale degli occupati dei negozi) e nei pubblici esercizi (58,1 del totale degli occupati dei pubblici esercizi), gli uomini sono invece in maggioranza occupati negli alberghi (56,8% del totale degli occupati del settore).

In riferimento alla **provenienza geografica** sono riminesi quasi tutti gli occupati nei negozi, il 56,7% dei pubblici esercizi ed il 38,5% degli alberghi.

I lavoratori provenienti da province del centro-sud sono il 36,5% degli occupati negli alberghi ed il 13,3% di quelli occupati nei pubblici esercizi; i lavoratori provenienti da province del nord-est sono il 7,4% degli occupati negli alberghi ed il 6,7% di quelli occupati nei pubblici esercizi.

Gli extracomunitari rappresentano il 13,5% degli occupati negli alberghi ed il 16,7% degli occupati nei pubblici esercizi.

Lo **stato civile** indica che il 90,3% degli stagionali occupati nei pubblici esercizi è celibe contro il 89,2% degli occupati negli alberghi ed il 71,4% dei negozi.

Il **titolo di studio** in possesso dei lavoratori nelle singole tipologie di attività è il seguente:

scuola elementare il 2% negli alberghi e nessuno nei pubblici esercizi e nei negozi; scuola media il 35,1% degli stagionali occupati negli alberghi contro il 33,3% dei negozi ed il 22,6% dei p.e; licei l'11,5% degli occupati negli alberghi contro il 19,4% nei pubblici esercizi ed il 47,6% nei negozi.

Sono in possesso di un titolo di studio di Istituti Tecnici o Professionali ad indirizzo turistico alberghiero il 28,4% degli stagionali occupati negli alberghi contro 22,6% di quelli occupati nei pubblici esercizi ed il 19% di quelli occupati nei negozi.

2.2 Condizioni di lavoro:

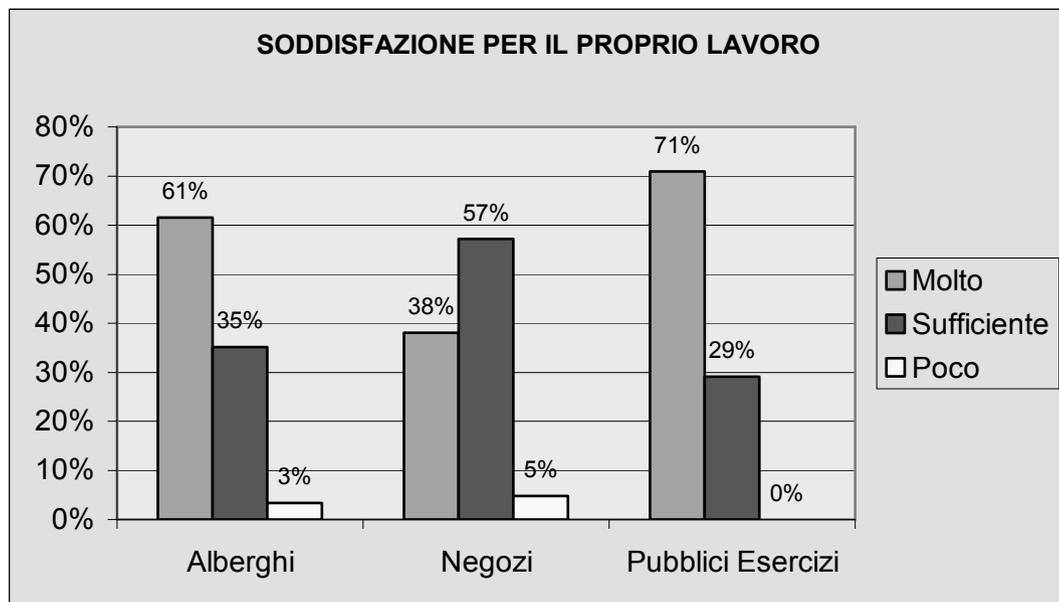
In riferimento a **come è stato trovato l'attuale lavoro** la modalità più utilizzata è stata l'iniziativa personale per il 34,5% degli stagionali degli alberghi, per il 66,7% di quelli dei negozi e per il 38,7% di quelli dei pubblici esercizi; la seconda modalità utilizzata è stata la segnalazione di terzi per il 37,8% degli stagionali degli alberghi, per 28,6% di quelli dei negozi e per il 41,9% degli addetti ai pubblici esercizi.

Hanno utilizzato la modalità dell'annuncio il 6,1% degli addetti degli alberghi; tramite le associazioni di categoria ha trovato lavoro il 4,7% dei lavoratori degli alberghi e uguale percentuale attraverso un corso di formazione e tramite il Centro per l'Impiego il 2% degli addetti degli alberghi.

Alla domanda riferita alle **stagioni di lavoro** avevano già avuto una occupazione stagionale da tre a cinque mesi il 66,7% degli stagionali degli alberghi, il 67,8% di quelli dei pubblici esercizi ed il 47,6% di quelli dei negozi.

Alla prima e seconda stagione di lavoro erano invece il 43,2% degli stagionali negli alberghi, il 52,4% di quelli nei negozi ed il 32,3% di quelli dei pubblici esercizi.

In riferimento alla **soddisfazione del lavoro** i più soddisfatti risultano gli stagionali dei pubblici esercizi (71%) e quelli degli alberghi (61,5%); hanno dichiarato una soddisfazione “sufficiente“ il 57,1% degli addetti dei negozi, il 35,1% di quelli degli alberghi ed il 29% di quelli dei p.e.



Lo strumento **del curriculum** é parzialmente utilizzato solo negli alberghi con il 38,8% degli addetti e quasi mai nei pubblici esercizi e nei negozi.

Molto utilizzato è invece un **colloquio preassunzione** sostenuto dal 95,2% degli addetti ai negozi, dall'87,5% di quelli addetti agli alberghi e dall'83,9% dei pubblici esercizi.

Ad una **prova pratica di preassunzione** è stato sottoposto il 58,4% degli addetti negli alberghi ed il 37,9% di quelli addetti nei pubblici esercizi.

Ha effettuato un **regolare periodo di prova** l'85,7% degli stagionali degli alberghi, il 54,8% di quelli addetti ai pubblici esercizi ed il 33,3% di quelli addetti ai negozi.

Le **tipologie contrattuali** più utilizzate sono state quelle del lavoro subordinato stagionale per gli addetti degli alberghi (63,9%) contro il 38,7% dei pubblici esercizi ed il 33,3% dei negozi; il contratto di apprendistato è stato utilizzato per il 66,7% degli addetti dei negozi, per il 58,1% degli addetti dei pubblici esercizi e per il 32,6% degli occupati negli alberghi. Poco utilizzate altre forme di contratto come quello della collaborazione a progetto e occasionale (2% degli stagionali degli alberghi).

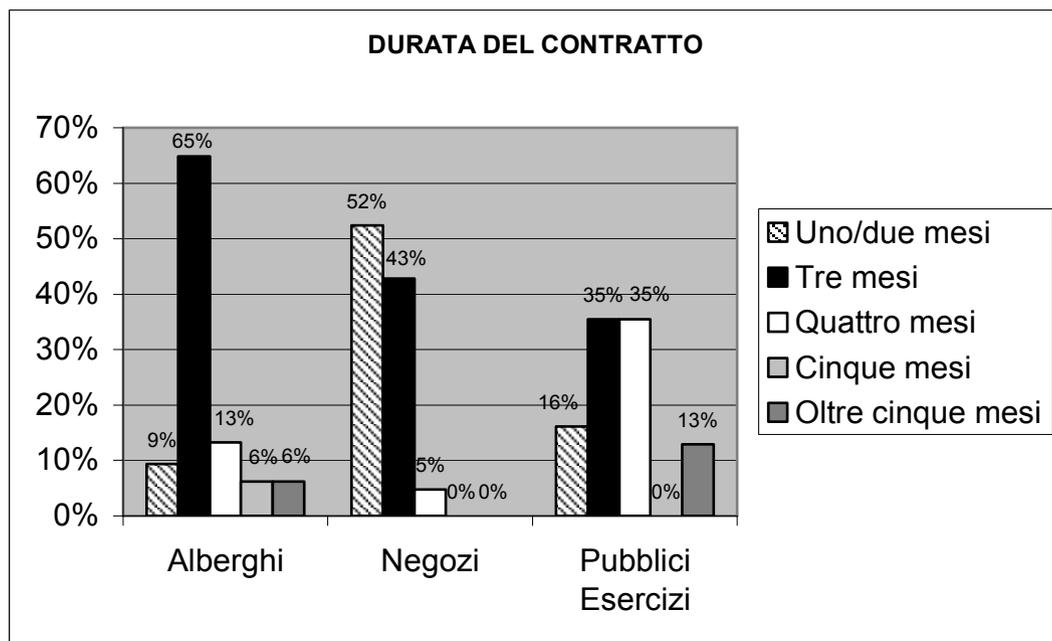
Il **tempo di lavoro** è stato quello della giornata intera (full time) per l'81,1% dei addetti negli alberghi, per il 76,2% di quelli addetti nei negozi e per il 51,6% di quelli addetti nei pubblici esercizi.

Hanno invece lavorato con un contratto di mezza giornata (part time) il 48,4% degli stagionali nei pubblici esercizi, il 23,8% di quelli dei negozi ed il 18,9% di quelli degli alberghi.

La **durata dei mesi di contratto**, tenendo presente che il campione riguardava solo lavoratori stagionali con contratto a tempo determinato, è stata di tre mesi per il 64,8% degli stagionali degli alberghi, per il 42,9% di quelli dei negozi e per il 35,5% di quelli dei pubblici esercizi.

Un contratto di quattro mesi è stato stipulato con il 35,5% degli addetti nei pubblici esercizi, il 13,3% di quelli degli alberghi ed il 4,8% di quelli nei negozi. Contratti più lunghi con durata di cinque mesi ed oltre sono stati stipulati per il 12,6% degli addetti negli alberghi e per il 12,9% di quelli addetti nei pubblici esercizi.

Molto più brevi i contratti stipulati con gli addetti dei negozi con il 52,4% dei contratti per uno/due mesi di lavoro, tale durata ha invece riguardato solo il 16,1% degli addetti nei pubblici esercizi ed il 9,4% di quelli addetti negli alberghi.



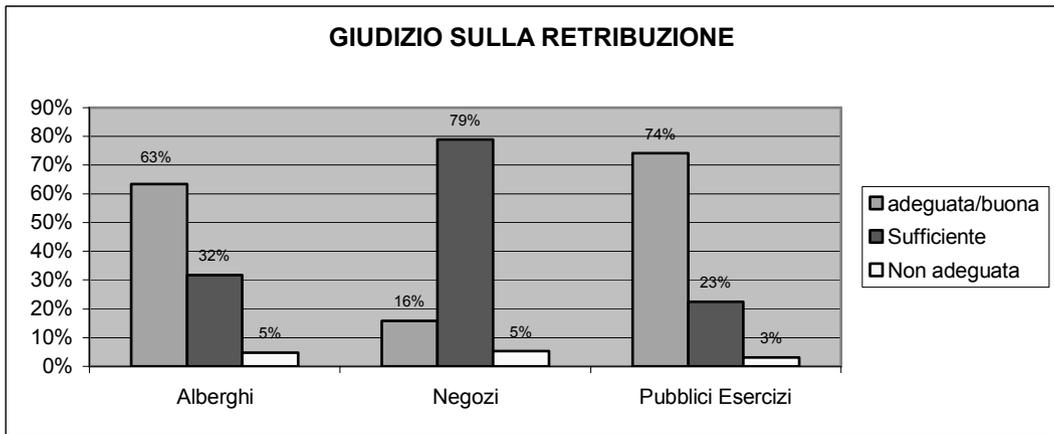
L'orario di lavoro, comprendeva anche prestazioni il sabato e la domenica per oltre il 95% degli stagionali occupati nelle tre tipologie di attività.

Diversificato invece il lavoro durante le ore notturne (dopo le ore 22) che ha riguardato prevalentemente gli addetti dei pubblici esercizi (35,5%) contro il 14,3% degli addetti nei negozi ed il 7,8% di quelli addetti negli alberghi.

Hanno usufruito del **pasto gratuito in azienda** il 93% degli stagionali degli alberghi ed l'83,9% di quelli dei pubblici esercizi, nessuno di quelli addetti nei negozi.

Per quanto riguarda la parte economica il giudizio sulla **retribuzione percepita** è stato buono per il 74,2% degli stagionali dei pubblici esercizi e per il 63,4% di quelli addetti negli alberghi; hanno invece espresso un giudizio di sufficienza il 78,9% degli stagionali dei negozi contro il 31,7% di quelli degli alberghi ed il 22,6% di quelli dei pubblici esercizi.

Pochi i giudizi negativi espressi dai lavoratori che non superano il 4/5% dei casi.



Nella precedente stagione avevano **lavorato nella stessa azienda** il 68,8% degli addetti dei negozi (dove gli occupati erano tutti provenienti dal riminese), il 35,5% degli occupati negli alberghi ed il 34,5% degli stagionali addetti nei pubblici esercizi.

Ovviamente questa domanda riguardava solamente quei lavoratori che avevano lavorato da almeno due stagioni.

Hanno **altre occupazioni** oltre la stagione estiva il 55,6% degli addetti negli alberghi, il 47,6% di quelli addetti nei negozi ed il 32,3% di quelli addetti nei pubblici esercizi.

Gli stagionali che lavorano negli alberghi durante l'estate e che hanno altre attività negli altri periodo dell'anno sono occupati per il 36,4% in altri pubblici esercizi ad attività non solo stagionale, per il 32,5% in altri alberghi invernali e per il 31,2% in aziende non legate al turismo. Gli addetti dei pubblici esercizi che hanno altre attività sono invece prevalentemente occupati in altri pubblici esercizi ad attività annuale (54,5%).

2.3 Considerazioni sul lavoro, caratteristiche degli stagionali e bisogni formativi

L'ultima serie di domande si riferiva al bagaglio formativo dei lavoratori ed alle loro opinioni circa la necessità di avere ulteriori occasioni formative.

Per quanto riguarda la conoscenza di una **lingua straniera** oltre l'80% dei lavoratori delle rispettive attività hanno risposto di sapere almeno una lingua, una buona parte anche due, classico il binomio inglese e francese, massima la conoscenza tra gli addetti dei negozi con il 90,5%.

L'inglese è più conosciuto tra gli addetti dei pubblici esercizi (68,6% dei casi) contro il 56,8% degli addetti agli alberghi. Conosce la lingua tedesca solo il 13,7 % dei lavoratori stagionali occupati negli alberghi, il 14,8% di quelli occupati nei negozi e l'8,6% di quelli occupati nei pubblici esercizi.

La conoscenza di programmi del **computer** è stata dichiarata dall'81% degli stagionali dei negozi, dal 77,4% di quelli addetti nei pubblici esercizi e dal 66,2% di quelli addetti negli alberghi.

I fattori che avevano influito, secondo gli intervistati, sulla **decisione dell'assunzione** da parte del datore di lavoro sono stati, in ordine d'importanza, la *professionalità* per il 30% degli addetti negli alberghi, mentre il 41,5% degli addetti dei negozi ed il 31,5% di quelli addetti nei pubblici esercizi ha dato la priorità alla *simpatia*.

La presenza ed il portamento sono state indicate dal 20,4% degli addetti ai pubblici esercizi, dal 14,6% degli addetti ai negozi e dal 13% di quelli addetti negli alberghi.

I fattori che avevano invece maggiormente influito sulla **scelta da parte degli stessi lavoratori di quel lavoro** in ordine di importanza sono stati: *la retribuzione economica* per il 28,3% degli addetti negli alberghi e per il 32% di quelli addetti nei pubblici esercizi e per il 3% degli addetti nei negozi che invece hanno indicato come prioritaria la facilità di trovare il lavoro.

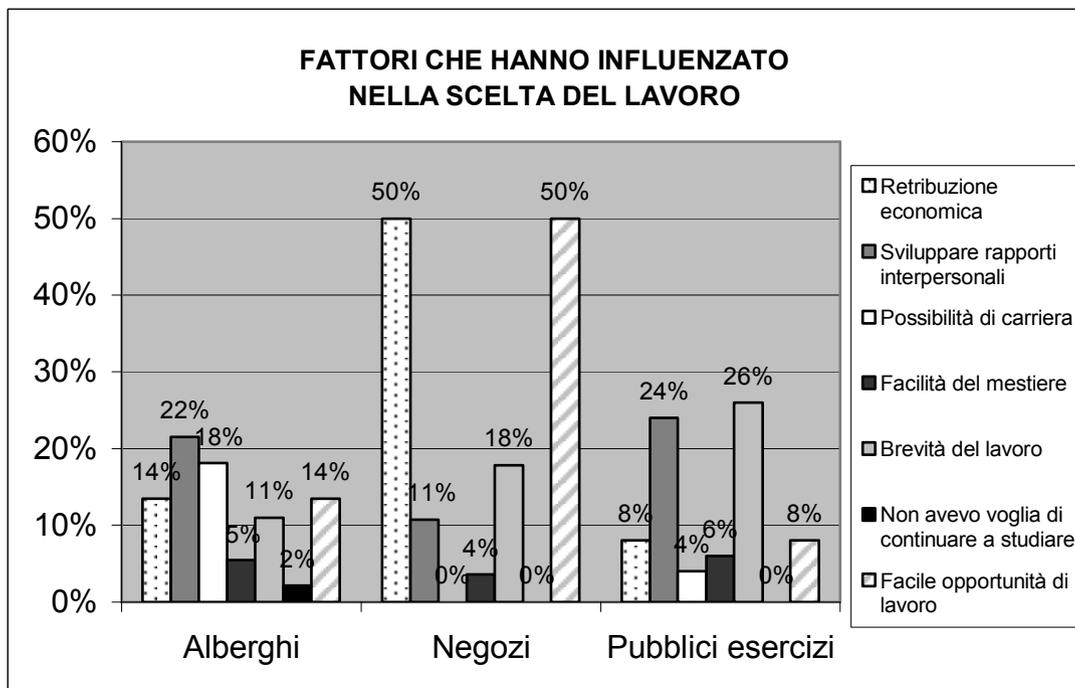
L'altro importante fattore determinante è stato quello di *poter sviluppare rapporti interpersonali*, scelto dal 24% degli addetti nei pubblici esercizi, dal 21,5% degli addetti degli alberghi; per gli addetti nei negozi il secondo fattore determinante è stato invece la *brevità del lavoro*.

La *possibilità di carriera* è stata indicata solo dagli addetti negli alberghi (18,1% dei casi).

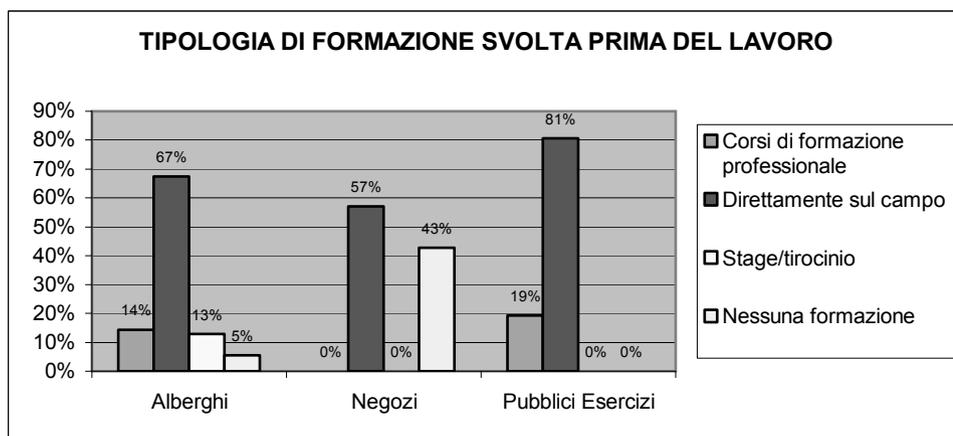
Anche per questa domanda valeva la regola delle due risposte.

Gli **aspetti negativi del lavoro** ("cosa non ti piace del tuo lavoro"), sono stati identificati dalla maggioranza degli stagionali negli *orari e nei ritmi di lavoro pesanti*, tale giudizio è stato espresso dall'81,3% degli addetti nei negozi, dal 51,3% degli addetti negli alberghi e dal 50% di quelli addetti nei pubblici esercizi; gli altri fattori negativi sono stati identificati nella *scarsa possibilità di carriera* per il 32,1% degli addetti nei pubblici esercizi e per il 16,5% degli addetti negli alberghi.

Il 15,5% degli addetti negli alberghi giudica negativamente la *retribuzione non adeguata*, giudizio espresso anche dal 12,5% degli occupati nei negozi e dal 7% degli extracomunitari.

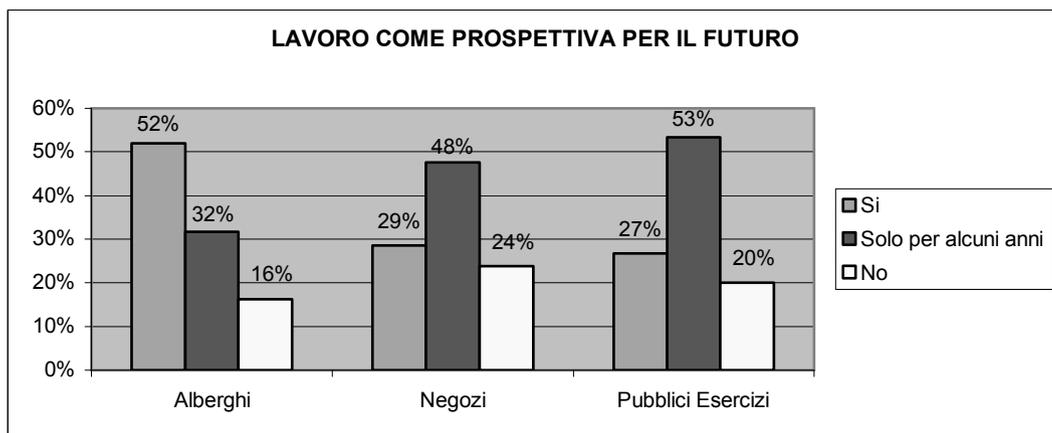


La **preparazione e la formazione lavorativa** degli stagionali sono state acquisite “direttamente sul campo”, risposta indicata dall’80,6% degli addetti nei pubblici esercizi, dal 67,3% degli addetti negli alberghi e dal 57,1% di quelli addetti nei negozi, addetti che dichiarano anche (per il 42,9%) di non avere avuto nessuna formazione. Hanno seguito un corso di formazione professionale il 19,4% degli addetti nei pubblici esercizi ed il 14,3% degli addetti negli alberghi unici a dichiarare anche di aver seguito uno stage e/o tirocinio nel 12,9% dei casi.



Il lavoro stagionale viene considerato una **prospettiva valida per il futuro** dal 52% degli addetti negli alberghi contro il 28,6% degli addetti nei negozi ed il 26,7% di quelli addetti nei pubblici esercizi.

La maggioranza degli addetti nei negozi (73,3%) e di quelli addetti nei pubblici esercizi (71,4%) non considera tale attività come una prospettiva valida.



L'ultima parte del questionario ha riguardato direttamente che cosa ne pensavano i lavoratori stagionali della **necessità di una formazione specifica**.

Altissima è stata la **disponibilità a seguire corsi di formazione specifici** espressa da tutti gli stagionali, specie tra quelli degli alberghi con l'86,4% delle risposte affermative, seguiti dagli addetti nei negozi con l'81% e dagli addetti nei pubblici esercizi con il 73,3%.

Il **tempo da dedicare** alla formazione è molto cospicuo, almeno un mese per il 51,6% degli addetti negli alberghi e per il 41,7% di quelli addetti nei pubblici esercizi, mentre per il 44,4% degli addetti nei negozi sono sufficienti dieci giorni. Per la stragrande maggioranza dei addetti nelle singole tipologie di attività tale tempo deve essere comunque almeno di una settimana.

Per frequentare tali corsi sarebbero disposti a sostenere un **costo in denaro**, che in parte dipenderebbe dall'importo richiesto, il 95% degli addetti dei negozi, l'83,8% degli addetti negli alberghi e l'81,4% dei lavoratori dei pubblici esercizi. L'85,7% dei lavoratori occupati nei negozi ed il 60,6% di quelli occupati negli alberghi e non residenti a Rimini sarebbero disponibili a venire nella nostra città prima della stagione estiva per frequentare corsi di formazione.

Gli **argomenti** che vengono ritenuti utili per un corso formativo sono, in ordine di importanza (risposta plurima con due scelte):

le *lingue straniere* per il 31,5% degli addetti nei pubblici esercizi e per il 22,7% degli addetti negli alberghi, mentre il *rapporto con i clienti* è prioritario per il 38,5% degli addetti nei negozi, che scelgono invece *le lingue straniere* come secondo argomento più importanti nel 23,1% dei casi.

Le *competenze del mestiere* vengono considerate immediatamente dopo per il 21,9% degli addetti negli alberghi, per il 25,9% degli addetti nei pubblici esercizi e per il 30,8% dei lavoratori dei negozi.

La *capacità di organizzare il lavoro* viene considerata come terzo argomento utile per il 20,7% degli addetti negli alberghi e per il 18,5% degli addetti nei pubblici esercizi.

Anche la *qualità del servizio* è un argomento importante per l'11,2% degli addetti negli alberghi.

In dati analizzati in questa seconda parte rilevano ulteriori ed importanti differenze tra gli addetti alle tre diverse tipologie di attività, in primo luogo la provenienza geografica degli stagionali: ben il 61,5% degli stagionali occupati negli alberghi proviene da “fuori della provincia di Rimini”, contro il 43,3% degli stagionali occupati nei pubblici esercizi, al contrario il lavoro stagionale nei negozi è appannaggio quasi totale dei riminesi; in secondo luogo viene evidenziato lo scarso grado di fidelizzazione soprattutto tra gli addetti negli alberghi, settore in cui la maggioranza degli stagionali proviene da fuori della provincia riminese.

Nelle tre tipologie di attività è ancora largamente predominante il trovare lavoro stagionale con metodi non formali e non istituzionalizzati.

Più breve la stagione lavorativa nei negozi rispetto a quella dei pubblici esercizi e degli alberghi.

Unanime lo scarso peso da addebitare al titolo di studio, ad eccezione di quei stagionali in possesso di un diploma di un Istituto turistico alberghiero.

Il principale aspetto negativo del lavoro è identificato dalla maggioranza degli stagionali negli orari e nei ritmi di lavoro pesanti.

Infine la stragrande maggioranza dei lavoratori indica l'esigenza di una formazione che non sia solo quella “acquisita sul campo”, ciò è confermato da una ampia disponibilità a seguire corsi di

formazione, specie da parte degli occupati negli alberghi. Gli argomenti complessivamente scelti come i più importanti sono quelli della conoscenza delle lingue straniere, delle competenze del mestiere, del sapersi rapportare con i clienti e della capacità di organizzare il lavoro

Parte 3°: analisi di alcuni target di lavoratori stagionali

Questa sezione analizza in particolare tre tipologie di lavoratori stagionali che il Comitato di progetto ha ritenuto particolarmente significativi rispetto alle esigenze formative:

- i lavoratori riminesi,
- i lavoratori extracomunitari,
- gli studenti
- i lavoratori che sono alla loro “prima stagione”.

3.1 Dati Personali:

In riferimento all'età degli intervistati i più giovani sono i lavoratori alla 1° stagione che appartengono per il 59,5% alla classe di età 16-19 anni e per il 33,3% a quella tra 20-25 anni, seguiti dagli studenti che appartengono per il 47,7% alla classe 16-19 anni e per il 49,2% a quella tra 20-25 anni.

Gli stagionali provenienti dalla provincia di Rimini appartengono alla classe 16-19 anni per il 30,9%, per il 49,4% a quella tra 20-25 anni, il restante 29% ha invece un'età superiore ai 25 anni.

Gli extracomunitari sono meno giovani con un'età superiore ai 25 anni per il 48% e solo il 20% ha un'età tra i 16-19 anni.

In riferimento alla provenienza geografica gli studenti provengono per il 61,9% dalla provincia di Rimini, per il 25,4% dalle province del centro-sud e per il restante 12,7% da altre province della nostra regione e del nord.

Gli occupati alla prima stagione provengono per il 37,2% dalla provincia di Rimini, per il 34,9% da province del centro-sud, per l'18,6% da altre province del centro –nord e per il 7% da nazioni estere.

Il titolo di studio di un Istituto turistico alberghiero è in possesso del 40,4% degli stagionali provenienti dalla provincia di Rimini, dal 15,6% degli occupati alla 1° stagione e dall'8% degli extracomunitari. Il 52% degli extracomunitari ha la scuola media, rispetto al 13,5% degli stagionali provenienti dalla provincia di Rimini. Il titolo di studio del liceo è in possesso del 25,8% degli stagionali riminesi, del 24,4% degli occupati alla prima stagione e dell'8% degli extracomunitari.

3.2 Condizioni di lavoro

In riferimento a **come è stato trovato l'attuale lavoro** la modalità più utilizzata è stata l'iniziativa personale per il 40% degli studenti e per il 39,3% degli stagionali riminesi, mentre per gli extracomunitari e gli occupati alla prima stagione è stata la segnalazione di terzi, rispettivamente nel 56% e nel 44,4% dei casi, modalità utilizzata anche da buona parte degli occupati riminesi (37,1%) e degli studenti (33,8%), attraverso cioè i cosiddetti "canali non istituzionalizzati".

Unicamente tra i lavoratori provenienti dal riminese è rilevabile una discreta percentuale di lavoratori (circa il 17%) che hanno utilizzato canali istituzionali (corsi di formazione, Centro per l'Impiego, Agenzie di lavoro ed Associazioni di categorie).

Alla domanda riferita alle **stagioni di lavoro** gli occupati riminesi hanno risposto per il 58,5% di avere già lavorato per tre, quattro o più stagioni, risposta indicata anche dal 45% degli studenti e dal 36% degli extracomunitari. Alla prima stagione di lavoro il 36% degli extracomunitari, circa un terzo degli studenti ed il

19% degli occupati provenienti dal riminese. Alla seconda stagione di lavoro il 28% degli extracomunitari, un quarto circa degli studenti ed il 22,5% dei riminesi.

Rispetto alle **qualifiche** il 51,1% degli occupati per la 1° stagione, quasi la metà degli studenti ed oltre un terzo degli stagionali riminesi lavorano come camerieri. Avevano una qualifica di baristi il 16,9% degli studenti, il 13,5% degli stagionali riminesi. Il 48% degli extracomunitari è addetto a servizi di pulizia (alle camere ed altro), il 20% ha la qualifica di cameriere, il 16% svolge servizi in cucina, l'8% è tutt'fare /fattorino. Il lavoro di addetto alla reception viene svolto esclusivamente dagli stagionali riminesi e dagli studenti. Il lavoro di commesso presso i negozi è svolto quasi tutto da stagionali riminesi.

In riferimento alla **soddisfazione del lavoro** il 68% degli extracomunitari dichiara di essere molto soddisfatto del proprio lavoro, tale giudizio è espresso dai lavoratori riminesi, da quelli alla prima stagione e dagli gli studenti con una percentuale tra il 58/55%; danno invece un giudizio di sufficienza il 38/39% dei riminesi, degli studenti e degli occupati per la prima stagione, tra gli extracomunitari tale giudizio è dato solo dal 28%. Un giudizio di non soddisfazione è dato solo da una piccola parte di stagionali, percentuale che non supera in nessun caso il 5% dei giudizi.

Lo strumento **del curriculum** é in genere poco utilizzato, al massimo per il lavoratori extracomunitari 36% dei casi e per i lavoratori alla prima stagione (circa un terzo dei casi).

Il datore di lavoro infatti non ha richiesto e non ha il possesso del curriculum dell'83% degli stagionali studenti, del 73% degli stagionali provenienti dal riminese e del 64% di quelli extracomunitari.

Molto utilizzato invece un **colloquio preassunzione** sostenuto dall'80% delle quattro tipologie di stagionali.

Ad una **prova pratica di preassunzione** è stato sottoposto l'80% degli extracomunitari, il 61,9% dei lavoratori alla prima stagione, il 49,4% dei lavoratori provenienti dal riminese ed il 47,6% degli studenti.

Ha effettuato un **regolare periodo di prova** il 76% degli extracomunitari, il 66,7% degli studenti, il 65,9% degli occupati per la prima stagione ed il 53,9% dei lavoratori provenienti dal riminese.

Le **tipologie contrattuali** più utilizzate sono state quelle del lavoro subordinato stagionale per il 56% degli extracomunitari, per il 52,8% dei lavoratori provenienti dal riminese, per il 40,6% degli studenti e per il 37,8% per gli occupati alla prima stagione.

L'apprendistato ha riguardato il 60% degli occupati per la prima stagione, il 54,7% degli studenti, il 44,9% dei lavoratori provenienti dal riminese ed il 40% degli extracomunitari.

Il **tempo di lavoro** è stato quello della giornata intera (full time) per il 77,8% degli occupati alla prima stagione (in maggioranza provenienti dal centro- sud), per il 73,8% degli studenti, per il 68,5% degli occupati provenienti dal riminese e per il 56% degli extracomunitari.

La **durata dei mesi di contratto**, tenendo presente che il campione riguardava solo lavoratori stagionali con contratto a tempo determinato, è stata di tre mesi per il 59/62% degli occupati provenienti dal riminese, per gli extracomunitari e per gli occupati per la prima stagione.

Per gli studenti la durata del contratto è stata di tre mesi nel 53,2% dei casi, di due mesi nel 32,3% dei casi. Contratti di durata superiore ai tre mesi sono stati applicati in percentuale maggiore agli stagionali provenienti dal riminese ed agli extracomunitari.

Per quanto riguarda l'**orario di lavoro** non ci sono state differenziazioni tra le tipologie di stagionali che hanno effettuato prestazioni il sabato e la domenica in oltre l'88/94% dei casi.

Il lavoro durante le ore notturne (dopo le ore 22) ha riguardato una parte limitata degli stagionali ed in misura maggiore gli occupati provenienti dal riminese (18,6% dei casi) rispetto agli extracomunitari (16% dei casi), agli studenti (14,3% dei casi) ed agli occupati alla prima stagione (solo nel 4,7% dei casi).

Hanno usufruito del **pasto gratuito in azienda** l'88% degli extracomunitari, il 77,8% degli occupati alla prima stagione, il 75% degli studenti ed il 68,5% degli stagionali provenienti dal riminese.

Il giudizio sulla **retribuzione percepita** è stato buono per il 69,2% degli extracomunitari, per il 60,7% degli stagionali riminesi, per il 53,5% degli occupati alla prima stagione e per il 52,3% degli studenti. Relativamente più critici gli occupati alla prima stagione che hanno dato un giudizio di sufficienza nel 41,9%

dei casi e di inadeguatezza nel 4,7% dei casi e gli studenti che si sono espressi con un giudizio di sufficienza nel 38,5% dei casi e di inadeguatezza nel 6,2% dei casi.

I più fedeli, avendo **lavorato nella stessa azienda anche nella precedente stagione**, sono stati i lavoratori riminesi (46,1% dei casi) contro il 40% degli studenti ed il 24% degli extracomunitari.

Hanno **altre occupazioni** oltre la stagione estiva il 60% degli extracomunitari, il 52,8% dei lavoratori provenienti dal riminese, il 20,3% degli studenti ed il 18,6% degli occupati per la prima stagione.

Nella maggioranza dei casi l'altro lavoro riguarda occupazioni non legate al turismo, mentre per i lavoratori provenienti dal sud sono tali occupazioni sono riferibili al settore turistico.

I lavoratori che hanno risposto di non avere altre occupazioni oltre quella stagionale, hanno dichiarato di essere studenti nel 76,2% degli stagionali provenienti dal riminese e nel 55,9% degli occupati per la prima stagione, mentre hanno dichiarato di essere disoccupati il 60% degli extracomunitari, il 32,4% degli occupati per la prima stagione ed il 19% dei lavoratori provenienti dal riminese.

3.3 Considerazioni sul lavoro, caratteristiche degli stagionali e bisogni formativi:

L'ultima serie di domande si riferiva al bagaglio formativo delle diverse tipologie di lavoratori stagionali ed alle loro opinioni circa la necessità di avere ulteriori occasioni formative.

Hanno risposto di conoscere almeno una **lingua straniera** tutti gli extracomunitari, il 92,1% degli stagionali del riminese e degli studenti ed il 75,6% dei lavoratori alla prima stagione.

L'inglese è la lingua più conosciuta con una media tra il 50/60% degli stagionali, seguita dal francese con, più conosciuto dai lavoratori alla prima stagione (40%) rispetto agli addetti negli alberghi ed agli studenti (27%), poco conosciuto invece dagli extracomunitari (15,4%) che invece hanno una conoscenza maggiore

del tedesco (38,5%) rispetto agli addetti provenienti dal riminese e dagli studenti (13%) ed ai lavoratori alla prima stagione (9,1%)

La conoscenza di programmi del **computer** differisce in modo significativo per le singole tipologie di stagionali: molto alta tra quelli provenienti dal riminese (tra l'84/86%), inferiore per i lavoratori alla prima stagione (63,6%) e molto bassa tra i lavoratori extracomunitari (28%).

I fattori che, secondo gli stessi lavoratori, avevano maggiormente influito sulla **decisione dell'assunzione** da parte del datore di lavoro sono stati: *la simpatia* per il 27,7% degli studenti, giudizio espresso in egual misura anche dai lavoratori provenienti dal riminese e da quelli alla prima stagione (25,5%); gli extracomunitari hanno invece messo al primo posto *la professionalità* (25%) che è stata scelta come seconda ipotesi dal 22/24% delle altre tre tipologie di stagionali.

Il terzo fattore determinante è stato quello della *presenza e del portamento* scelto dal 15,4% degli stagionali provenienti dal riminese, dal 14,1% dei lavoratori alla prima stagione, dall'11,6% degli studenti e dal 10,4% degli extracomunitari.

Seguono con percentuali medie dell'8% *la resistenza allo stress* e *la precedente esperienza* indicata dal 10,4% degli extracomunitari, dall'8% degli studenti e dal 6,8% dei lavoratori provenienti dal riminese.

Scarso per tutti il peso addebitato al *titolo di studio* ed alla *conoscenza delle lingue*, entrambi al di sotto del 5% di scelte, ad eccezione degli extracomunitari che con l'8,3% indicano le lingue come fattore determinante.

I fattori che avevano invece maggiormente influito sulla **scelta da parte degli stessi lavoratori di quel lavoro** in ordine di importanza sono stati: *la retribuzione economica* per il 34,8% degli extracomunitari, per il 32,8% degli stagionali provenienti dal riminese, per il 28,2% dei lavoratori alla prima stagione e per il 24,5% degli studenti; *lo sviluppo di rapporti interpersonali* è stato indicato come determinante dal 25,5% degli studenti, dal 18,8% degli stagionali provenienti dal riminese, dal 18,3% di quelli alla prima stagione e dal 13% degli extracomunitari.

La *facile opportunità di lavoro* è stata indicata dal 16,9% dei lavoratori alla prima stagione, dal 15,2% degli extracomunitari e dal 12/13% degli studenti e dei lavoratori provenienti dal riminese; la *brevità del lavoro* è stato un fattore determinante per il 18/19% degli stagionali provenienti dal riminese e per gli studenti, per il 14% dei lavoratori alla prima stagione e per l'8,7% degli extracomunitari.

La *possibilità di carriera* è stata indicata da tutti con percentuali tra il 10/12 %, mentre la *facilità del mestiere* è stato indicato dal 15,2% degli extracomunitari contro l'8,5% degli studenti e degli occupati alla prima stagione ed il 4,7% degli stagionali provenienti dal riminese.

Anche per questa domanda valeva la regola delle due risposte.

Gli **aspetti negativi del lavoro** ("cosa non ti piace del tuo lavoro"), sono stati identificati dalla maggioranza degli stagionali negli *orari e nei ritmi di lavoro pesanti* ma con percentuali diverse che vanno dal 59,4% degli occupati alla prima stagione, al 53,3% degli studenti, al 50,7% degli stagionali provenienti dal riminese ed al 36,4% degli extracomunitari.

Le *scarse possibilità di carriera* sono state considerate come secondo fattore negativo dal 31,8% degli extracomunitari, dal 24,6% degli stagionali provenienti dal riminese, dal 18,8% degli occupati alla prima stagione e dal 15% degli studenti.

La *retribuzione non adeguata* è stata scelta dal 20% degli studenti, dal 15,6% degli occupati alla prima stagione, dal 14,5% degli stagionali provenienti dal riminese e solo dal 4,5% degli extracomunitari.

La **preparazione e la formazione lavorativa** degli stagionali sono state acquisite "direttamente sul campo", risposta indicata dal 72,7% degli stagionali provenienti dal riminese, dal 69% degli studenti e degli occupati alla prima stagione e dal 64% degli extracomunitari.

Dichiarano di aver seguito corsi di formazione professionale il 12,3% degli studenti, l'11,1% degli occupati alla prima stagione, il 9,1% degli stagionali provenienti dal riminese e l'8% degli extracomunitari; uno stage/tirocinio è stato seguito dal 10,2% degli stagionali provenienti dal riminese, dall'8% degli studenti e degli extracomunitari e dal 6,7% degli occupati alla prima stagione.

Il lavoro stagionale viene considerato una **prospettiva valida per il futuro** specialmente dagli extracomunitari (64%) mentre per le altre tipologie di stagionali tale risposta è positiva solo per il 36/37% di quelli alla prima stagione e di quelli provenienti dal riminese e per il 29,7% degli studenti.

Oltre il 70% degli studenti, il 62% degli stagionali provenienti dal riminese ed il 64% degli occupati alla prima stagione considerano l'attuale lavoro come valido o solo per alcuni anni o non valido affatto per il futuro.

L'ultima parte del questionario ha riguardato direttamente che cosa ne pensavano i lavoratori stagionali della **necessità di una formazione specifica**.

Altissima è stata la **disponibilità a seguire corsi di formazione specifici** per migliorare le loro capacità professionali nel settore turistico specie tra gli extracomunitari e gli occupati alla prima stagione con l'84% di risposte affermative seguiti dall'80% degli stagionali provenienti dal riminese e dal 73,4% degli studenti.

Il **tempo da dedicare** alla formazione è di almeno un mese per il 71,4% degli extracomunitari, per il 43,6% degli occupati alla prima stagione e per il 34/35% degli studenti e degli stagionali provenienti dal riminese. La scelta più comune viene indicata tra un periodo di tempo che va da una settimana a dieci giorni, indicato da circa la metà delle singole tipologie di stagionali (ad eccezione degli extracomunitari).

Per frequentare tali corsi sarebbero disposti a sostenere un **costo in denaro**, che in parte dipenderebbe dall'importo richiesto, il 58/59% degli stagionali provenienti dal riminese e degli studenti, il 55% degli occupati alla prima stagione ed il 24% degli extracomunitari, che invece sono contrari a tale ipotesi nel 76% dei casi.

Per quanto riguarda agli **argomenti** ritenuti utili per un corso formativo in ordine di importanza (risposta plurima con due scelte) il giudizio varia significativamente tra le diverse tipologie di stagionali: mentre per gli occupati studenti e per quelli provenienti dal riminese l'argomento più importante è la *conoscenza delle lingue* (31,3% e 28,2% dei casi), per gli occupati alla prima stagione prioritario è la *capacità di organizzare il lavoro* (24,3% dei casi), che viene messa al secondo posto sia dagli stagionali provenienti dal riminese (20,8% dei casi) che dagli extracomunitari (23,7% dei casi) ed al terzo posto dagli studenti (16,2% dei casi).

Per gli extracomunitari al primo posto sono invece le *competenze del mestiere* (27% dei casi) ed all'ultimo la conoscenza delle lingue (13,6% dei casi).

Il *rapporto con i clienti* è argomento scelto dal 20,3% degli extracomunitari, dal 15,2% degli studenti, dal 13,5% degli occupati alla prima stagione e dal 10,7% degli stagionali provenienti dal riminese.

La *qualità del servizio* è considerata materia di formazione dal 10,2% degli extracomunitari, dal 9,4% degli stagionali provenienti dal riminese, dall'8% degli occupati alla prima stagione e dal 6% degli studenti.

Un certo interesse è dimostrato anche per gli argomenti riferiti alla *sicurezza ed al pronto soccorso*, indicati dal 6,8% degli occupati alla prima stagione, dal 5% degli studenti e degli stagionali provenienti dal riminese, solo l'1,7% degli extracomunitari ha indicato tale argomento.

I dati analizzati in questa terza parte evidenziano ulteriori segmentazioni del mercato del lavoro stagionale del riminese di un certo interesse mettendo per esempio in evidenza che il 37% degli occupati alla prima stagione di lavoro proviene dalla provincia di Rimini ed il 35% da province del sud, che gli studenti provengono in maggioranza (62%) dal riminese, un condizione di per sé positiva;

ma se consideriamo che oltre il 70% degli studenti, il 62% degli stagionali provenienti dal riminese ed il 64% degli occupati alla prima stagione considerano l'attuale lavoro come valido o solo per alcuni anni o non valido affatto per il futuro, la situazione indica una certa preoccupazione per il futuro.

Anche l'indicazione degli orari e dei turni pesanti da parte di circa il 60% degli occupati alla prima stagione, come fattore negativo del lavoro, mentre tale negatività è espressa solo dal 36% degli extracomunitari, è argomento di riflessione.

Il titolo di studio di un Istituto Turistico alberghiero è in possesso del 40% degli occupati del riminese ma solo dal 16% degli occupati alla prima stagione (dove troviamo invece molti occupati provenienti dal sud) e dall'8% degli extracomunitari.

Non molto positiva la scarsa conoscenza della lingua tedesca ad eccezione di una discreta parte degli extracomunitari.

La segnalazione di terzi e l'iniziativa personale è ancora il canale usato specie dai lavoratori alla prima stagione (80% dei casi), ma anche per gli altri stagionali tale modalità è utilizzata nella maggioranza dei casi. Una buona prospettiva apre invece la grande disponibilità a seguire corsi di formazione indicata da tutte le tipologie di stagionali, anche nelle condizioni di chi, non essendo del riminese, sarebbe disponibile a venire a Rimini per seguire tali corsi.

L'analisi rileva che il processo di cambiamento che sta avvenendo nel mondo del lavoro stagionale riminese è e sarà sempre più veloce e dinamico e per questo più problematico da governare, *il passaggio dal lavoro stagionale ai lavori stagionali* e di conseguenza il passaggio dal *lavoratore stagionale* del passato molto più identificabile, legato al territorio e quindi più rassicurante, ai *lavoratori stagionali* che sono emersi dalla ricerca pone problemi di gestione ed organizzazione delle risorse umane molto importanti sia per i datori di lavoro che per la Pubblica Amministrazione locale, anche la strategia della formazione dovrà essere sempre più interessata alla diversa composizione strutturale del mercato del lavoro stagionale per rispondere alle esigenze di migliorare la qualità complessiva del sistema turistico riminese.

Sezione B

ELABORAZIONE DEL MODELLO FORMATIVO

Specificità del settore turistico

Le caratteristiche del settore turistico e di quello alberghiero in particolare privilegiano l'utilizzo, da parte delle imprese, di determinate tipologie contrattuali con specifiche esigenze in termini di formazione degli addetti.

Tali caratteristiche sono state evidenziate da parecchie ricerche ed è utile qui riassumerle:

1. molti lavoratori stagionali del turismo provengono da esperienze professionali e settori completamente diversi; questo è sicuramente una ricchezza ma, nel contempo, anche una grande debolezza del sistema e pone esigenze formative molto articolate sia in termini di competenze che di codici interpretativi;
2. la possibilità di trasformare il contratto di lavoro in una forma più stabile e duratura o di essere richiamati dalla stessa impresa, non dipende solo dall'esperienza acquisita sul lavoro ma anche dalla frequenza di specifici corsi di formazione che diventano supporti e integratori della professionalità praticamente indispensabili; questo carica di grandi responsabilità il sistema della formazione professionale, stimolandolo alla costruzione di percorsi veramente efficaci;
3. lo sviluppo del lavoro nel turismo, spesso di natura praticamente verticale, con picchi intensi di impegno, in cui difficilmente riesce a crearsi una situazione di apprendimento 'rilassato', delinea la formazione professionale come elemento equilibratore essenziale, in affiancamento all'esperienza lavorativa, sia per gli addetti che per le stesse imprese, le quali spesso non sono in grado di fungere da buoni trasmettitori del saper fare;

4. le esigenze, in termini di contenuti della formazione, non sono affatto banali ma, accanto a contenuti formativi decisamente scontati, vi è il bisogno di riuscire a trasmettere conoscenze e competenze in grado di affrontare spesso situazioni complesse che prevedono l'utilizzo sinergico di diverse abilità;
5. le figure professionali sono tradizionalmente ben definite anche se ve ne sono alcune che emergono del tutto nuove. Al primo gruppo appartengono camerieri, addetti ai servizi da camera, professionisti della cucina come cuochi o pizzaioli, addetti alla reception, portieri di notte, addetti dei locali da ballo, addetti ai servizi da spiaggia; fra le figure nuove o ancora in via di definizione vi sono quelle impiegate nei servizi fieristici e congressuali o nei parchi del divertimento ecc...;
6. vi è una forte presenza di personale femminile, giovane e di quote di lavoratori sempre più consistenti che provengono da Paesi stranieri; molti sono anche i lavoratori che provengono da regioni lontane dall'Emilia Romagna, in particolare Puglia e Campania;
7. nel lavoro stagionale vi è una forte e generalizzata mancanza di fidelizzazione dovuta anche al fatto che, spesso, i lavoratori sono studenti o giovani alla ricerca della possibilità di avere un po' di denaro in tempi ristretti. In generale, però, le mansioni del settore turistico, vengono considerate sotto un luce non completamente positiva e si riconducono ai concetti di sacrificio, mancato sbocco professionale, basso livello di crescita, tutti fattori che non creano certamente entusiasmo negli addetti. A questo si aggiunge anche il fatto che la mancanza di preselezioni (gestite quasi sempre direttamente dall'impresa in modo sommario) non mette in condizione di verificare compiutamente le capacità e le conoscenze dei soggetti e di frequente l'impresa si trova di fronte a competenze dichiarate che risultano non essere vere e a una generalizzata scarsa professionalità degli addetti, fenomeni che portano frequentemente all'abbandono del posto di lavoro di molti soggetti.
8. la formazione professionale, soprattutto nei confronti dei lavoratori stagionali di provenienza straniera o particolarmente giovane, può assolvere un ruolo di protezione sociale molto importante, fornendo a questi soggetti strumenti utili a trovare un proprio ruolo nell'ambito del futuro mondo del lavoro con più dignità e possibilità di successo.

I facilitatori dell'occupazione

Dall'analisi degli elementi che agevolano e consentono l'inizio e l'eventuale rafforzamento del rapporto di lavoro nel turismo può aiutare ad identificare successivamente l'identità formativa più adeguata.

Una difficoltà oggettiva nell'ambito della formazione professionale per il settore è sicuramente quella che deriva dall'ambiguità che regna in molte figure, in continuo ondeggiamento fra l'essere un mestiere nel senso classico del termine o, invece, in modo più intrigante, una professione. La prima categoria presupporrebbe l'accentuazione degli aspetti relativi al 'saper fare', mentre la seconda ricondurrebbe a contenuti più vicini al 'saper essere'. Sembra plausibile ipotizzare che entrambi gli aspetti svolgano un ruolo molto importante nella possibilità di trovare un ruolo occupazionale nel turismo e nell'individuazione dei processi formativi di queste figure, anche se in modi diversi a seconda delle singole specificità.

I valori che spingono le imprese ad assumere personale e che vengono ricercati negli addetti, possono, probabilmente, aiutare a sciogliere parte di questa ambiguità e sono, in ogni caso, elementi essenziali di ogni buon ragionamento in materia di formazione professionale. Rappresentano, infatti, l'indispensabile collegamento con le motivazioni del mondo del lavoro e, dunque, la solida base su cui poggiare qualsiasi intervento.

Da questo punto di vista appare chiaro come le qualità della persona in termini relazionali rappresentino il 'cuore' del ragionamento. Anche nella recente indagine sulla professione del cameriere condotta dallo IAL Emilia Romagna, ad esempio, si indicano, come elementi essenziali per la selezione del personale le qualità relative alla capacità di valutare esigenze e priorità dell'ospite, l'attenzione nei confronti degli umori della clientela, la predisposizione fisica al lavoro. Il 'saper essere', che significa in questo caso professionalità, simpatia e cordialità, presenza e portamento, capacità di adattamento, racchiude gli elementi che rendono più attrattivo, per le imprese, il singolo lavoratore. Elementi, quindi, in apparenza lontani da contenuti formativi di tipo classico organizzati sul 'sapere' o sul 'saper fare'. Queste caratteristiche, però, emergono sovente in presenza di forti motivazioni e coinvolgimenti emotivi del lavoratore alla mission dell'impresa, condizioni difficili da realizzare in queste tipologie contrattuali. Una buona motivazione per il lavoratore

potrebbe, quindi, essere proprio quella dell'investimento su sé stesso con l'obiettivo di acquisire competenze utilizzabili in seguito; questo tipo di risultato può essere raggiunto sicuramente attraverso un'adeguata formazione. E' chiaro, però, che al contrario di quanto avviene per le imprese, questo tipo di incentivo, il lavoratore lo può trovare soprattutto nell'incremento del proprio 'sapere' e del proprio 'saper fare', di conseguenza, appare ovvia la necessità di realizzare percorsi formativi in grado di coniugare queste diverse 'anime'.

D'altro canto, è evidente anche la complessità da un punto di vista psicologico delle professioni del settore turistico, per il loro grande impatto sulle caratteristiche della persona oltreché della dimensione lavorativa e questo crea sicuramente ulteriori elementi di difficoltà nella costruzione di una buona proposta formativa.

La formazione, inoltre, per essere efficace, deve anche essere in grado di entrare nel merito delle qualifiche maggiormente richieste, focalizzando l'intervento su quei profili professionali che hanno un riscontro immediato nella realtà del lavoro riminese. E' indispensabile, quindi, coniugare le esigenze sopraesposte con i profili maggiormente richiesti del mercato come, ad esempio: cuochi e aiuto-cuochi, camerieri, camerieri di sala e ai piani, animatori segretari d'albergo.

La sfida consiste proprio nel riuscire a coniugare i diversi tipi di interesse presenti, unificandoli nel raggiungimento di un obiettivo comune. Da una parte vi sono le esigenze delle imprese che ricercano personale qualificato capace di entrare immediatamente nei processi produttivi, dall'altra vi sono i lavoratori che hanno bisogno di aumentare il proprio profilo professionale, monetizzare subito l'investimento che stanno realizzando in termini di tempo e fatica e trovare motivazioni convincenti per sostenere lo sforzo; al terzo angolo dell'ipotetico triangolo, vi è il sistema della formazione e delle istituzioni che devono assolvere al loro compito mettendo assieme efficacia delle azioni e responsabilità sociale. Questi interessi in realtà convergono in una direzione comune e possono trovare le condizioni per la completa soddisfazione se riescono a far leva su un sistema formativo efficace. Efficace nelle strategie, nei prodotti nei programmi e, infine, nelle professionalità che occupa.

Un sistema così concepito dovrebbe anche essere in grado di affrontare il tema delle competenze non formali perché decisive in questi contesti lavorativi ma che non prevedono il passaggio automatico e la loro

conversione in competenze trasversali così come auspicato da tutti gli imprenditori oggetto delle varie indagini analizzate. Il cosiddetto ‘capitale umano’, infatti, viene indicato dalle stesse imprese, come una leva strategica tanto che sono spesso le qualità delle persone che determinano il vantaggio competitivo e questo succede in particolare nel turismo. Lavorare su questo tipo di competenze non è affatto semplice e lo si evince anche dalla difficoltà che esiste nel cercare anche semplicemente di classificarle. Una recente ricerca del Nuovo Cescot Emilia Romagna, che riprende anche le indicazioni dell’ISFOL, distingue fra le competenze di soglia di settore (mix di saperi, tecniche operative e comportamenti che trasversalmente alle varie figure costituiscono requisito di occupabilità in rapporto alle specificità del settore) e le competenze distintive a livello di singola impresa o di contesto territoriale (fattori di competitività propri, fattori per lo sviluppo delle risorse umane e requisiti di occupabilità e occupazione). Quello che appare in tutta evidenza è la trasversalità di queste competenze e la loro fondamentale importanza anche in termini di pre-requisito, abbracciano, infatti, tutte le caratteristiche fondamentali e gli aspetti della persona: da quelle di tipo individuale (carattere, attitudini), a quelle relazionali (leadership, senso del gruppo, comunicazione); da quelle metodologiche (capacità di lettura e gestione dei processi organizzativi) a quelle imprenditoriali (iniziativa, assunzione del rischio, cambiamento).

Caratteristiche generali dei modelli formativi

I modelli formativi da adottare per il settore devono tener presenti le considerazioni sin qui fatte e, naturalmente, anche l’evoluzione del mercato turistico che determina esigenze e modalità dei servizi offerti. La grande attenzione posta in questi anni alla soddisfazione della clientela, che sta pervadendo tutte le strategie di marketing dei vari competitori a livello mondiale e il forte legame col territorio, che rappresenta uno dei fattori fondamentali dei comportamenti d’acquisto nel turismo, sono quindi elementi che spingono alla costruzione di un’offerta turistica ‘a misura dell’ospite’ e risultano essenziali nella formazione professionale degli addetti.

A questo si affianca, come elemento non secondario, il posizionamento dell'impresa. La diversa specializzazione e strategia aziendale, determina, infatti la necessità di figure professionali con caratteristiche e competenze diverse anche nell'ambito della stessa professione e questo vale in particolar modo nel settore turistico e dei pubblici esercizi che ha visto in questi anni il moltiplicarsi di nuove tipologie d'impresa e di modalità di erogazione del servizio. Esigenze del mercato, aspettative della clientela ed evoluzione delle diverse formule e tipologie d'impresa ridefiniscono, dunque, in continuazione i profili professionali e le relative esigenze formative e il collegamento con l'importante lavoro di aggiornamento del sistema delle qualifiche professionali che si sta realizzando a livello regionale appare determinante.

In via di principio, quindi, appare subito chiaro come, le caratteristiche del settore e delle tipologie contrattuali utilizzate, impongano di integrare la formazione realizzata nelle imprese con quella esterna alle stesse, cercando di usare modelli formativi non standard, simili se non uguali per tutte le imprese e tutte le tipologie d'impresa, ma con una forte flessibilità e personalizzazione, facendo perno sulle competenze chiave necessarie a chi deve operare con successo nel settore.

La formazione efficace dovrà, con molta probabilità, essere, quindi, flessibile (nei percorsi, nei contenuti e nei luoghi) e, soprattutto, partire dall'impresa intesa come specificità, espressione di bisogni specifici da soddisfare.

E', questa, una sfida difficile da cogliere ma che appare indispensabile affrontare. In un sistema turistico come quello emiliano romagnolo, però, caratterizzato da una fortissima presenza di micro-imprese diventa ancor più complicato pensare a un sistema formativo che riesca ad entrare in questa logica. Questo tipo di impresa non ha spesso il tempo di pensare e realizzare progetti formativi che consentano la crescita dei dipendenti che va ad assumere. Una delle soluzioni è rappresentata sicuramente dall'importante ruolo di mediatori e attivatori che possono svolgere i centri di formazione delle organizzazioni imprenditoriali. Questi, infatti, posseggono, da un lato, tutta la competenza tecnica che deriva dall'essere professionisti della formazione professionale a cui accompagnano, dall'altra, la massa di informazioni che ad essi proviene proprio dalla 'casa madre'. L'associazione funge, infatti, da cassa di risonanza e trasmettitore di preziosi input che, adeguatamente decrittati e analizzati, rappresentano un formidabile canale informativo sui

fabbisogni, anche formativi, delle imprese. Un buon sistema che colleghi il ruolo dei centri di formazione con la rete dei servizi per l'impiego di natura pubblica, potrebbe offrire a lavoratori e imprese molte risposte positive.

La complessità della problematiche e la forte spinta evolutiva del settore turistico pone anche il problema della diversificazione e aggiornamento delle docenze, che dovranno sempre più inserirsi non solo nelle sempre diversificate esigenze in termini di adeguamento delle competenze ma anche di conoscenza dei meccanismi regolatori del mercato. E' opportuno un meccanismo che valorizzi le specializzazioni dei docenti e nel contempo ne stimoli l'allargamento degli orizzonti per collocare la propria specializzazione nel contesto in cui operano. Da questo punto di vista il confronto serrato e continuo fra operatori turistici, sistema della rappresentanza, centri di formazione e formatori appare ineluttabile ma anche foriero di preziosi arricchimenti reciproci.

E' utile anche tener presente che, nel caso dei lavoratori stagionali, risulta particolarmente difficile ricorrere all'utilizzo del sistema formativo dell'alternanza che molto è, invece, in grado di dare per la risposta ai problemi formativi del settore. La difficoltà è ingigantita dal massiccio utilizzo di lavoratori extracomunitari, fenomeno sempre più in aumento in Emilia Romagna (ma non solo a dire il vero) e che non consente il ricorso all'alternanza in modo sistemico.

Formazione diversa per utenti diversi

La tipologia degli utenti determina una prima diversità in termini di obiettivi e modalità della possibile formazione erogabile, anche se vi è un obiettivo comune a tutte le tipologie, seppur con gradazioni diverse, quello, cioè, di riuscire a raggiungere un comportamento organizzativo efficace all'interno dell'impresa in cui il lavoratore va a collocarsi; questo significa acquisire metodologie utili alla pianificazione del proprio tempo e capacità, ottimizzare le relazioni interpersonali con le diverse figure con cui ci si troverà ad operare, sviluppare capacità di autogestione e di assunzione delle responsabilità.

Le diverse tipologie di utenti possono essere ricondotte a quattro macro-gruppi:

1. i soggetti che non hanno alcuna esperienza di lavoro, o addirittura provengono da altri Paesi e, magari, hanno difficoltà linguistiche, necessitano di una formazione in grado di garantirgli una preparazione di base il più aderente possibile alle esigenze delle imprese del settore che verrà poi implementata da contenuti specifici una volta che il lavoratore è inserito in azienda.
2. Chi invece possiede già una qualche esperienza ma che non risulta più in linea con le esigenze del mercato ha bisogno di interventi in grado di riorganizzare la propria professionalità in modo tale da riuscire a riposizionare le competenze o permettere una determinata specializzazione.
3. Chi invece possiede buone competenze e conoscenze ma deve fare i conti con cambiamenti relativi alla mansione o al tipo di lavoro, necessita di interventi brevi ma approfonditi di integrazione delle conoscenze.
4. Vi è, infine, la necessità d'addestramento del personale turnante o stagionale in ingresso legato a esigenze aziendali improvvise. In questo caso è chiaro che la tempestività dell'intervento sopravanza qualsiasi altro valore e diventa il discrimine fondamentale dell'intervento formativo.

In tutti i casi sembra decisivo il tema legato ai tempi della formazione; praticamente impossibile, oltretutto indesiderata, è la formazione durante lo svolgersi del contratto di lavoro stagionale, mentre opportuna sembra l'individuazione di una formazione modellata in due tempi: prima, per la preparazione al lavoro, e dopo, per razionalizzare l'esperienza e collocarla nell'ideale percorso di miglioramento dell'individuo.

Un altro elemento indispensabile è quello della 'spendibilità' della formazione realizzata, tema che conduce dritto dritto a quello della certificazione e della individuazione di un sistema di unità formative capitalizzabili. Non bisogna dimenticare, infatti, che l'esperienza posseduta è spessissimo fattore determinante per l'avvio del rapporto di lavoro senza bisogno di ulteriori qualità possedute; orbene la formazione professionale, se certificata da istituti riconosciuti come credibili, a differenza di quanto avviene per l'istruzione, viene generalmente percepita come assimilabile all'esperienza, alla 'scuola sul campo' e questo può rappresentare un oggettivo punto di forza del sistema formativo.

La formazione possibile

Da un punto di vista generale, lo si è già richiamato precedentemente, sembra utile elaborare modelli formativi che ruotino attorno a due principi fondamentali, quello della flessibilità e quello della personalizzazione.

Flessibilità per adattare la formazione alle diverse tipologie di utenti (rendendoli capaci non solo di entrare nello spirito del lavoro che sono chiamati a svolgere ma anche di adattarsi alle esigenze specifiche di quella determinata azienda e della sua mission) e nella gestione della didattica (sempre nella stessa già citata ricerca dello IAL, peraltro, emerge come gli imprenditori del settore turistico, quando pensano al significato dei termini 'personale qualificato' intendono soprattutto il personale 'adatto alla propria impresa');
personalizzazione per riuscire a costruire percorsi di crescita convincenti per il singolo lavoratore.

Altro cardine fondamentale, in questa logica, risulta la **complementarietà fra formazione esterna e interna** alle imprese, con la messa a punto di elementi di garanzia terzi (i centri di formazione professionali) per garantire il raggiungimento degli obiettivi prefissati. La logica deve, a questo proposito, essere quella legata alla valorizzazione del **fattore esperienziale**, come precedentemente richiamato, alla ricerca del giusto dosaggio di pratica e teoria.

Per quel che riguarda i processi, le motivazioni già richiamate, riconducono alla necessità di costruire a monte del momento formativo una **buona organizzazione in termini di selezione e reclutamento** perché questo diventa la migliore premessa per un più semplice raggiungimento dell'obiettivo e mette in grado, anche, di individuare al meglio le motivazioni degli addetti e la possibilità del loro coinvolgimento.

I corsi devono essere **tendenzialmente brevi** e con un taglio molto pratico, fondato sul concetto dell'apprendimento attivo (privilegiando quindi simulazioni, ricerche individuali e lavorando sugli aspetti

esperienziali). Ottimi potrebbero rivelarsi lo strumento della formazione a distanza (limitatamente ad alcuni aspetti) e l'utilizzo dello stage in azienda.

Una prima importante differenziazione della formazione la si può individuare facendo riferimento ai diversi target di lavoratori stagionali emersi dalla ricerca.

Il primo tipo è rivolto prevalentemente alle persone più giovani e di provenienza straniera a cui è opportuno far acquisire elementi basilari riguardanti il sistema dell'accoglienza, il territorio (elementi di contesto), gli elementi del servizio.

Per questa tipologia si possono ipotizzare percorsi brevi (max di 32 ore) da svolgere all'inizio della stagione.

Il secondo tipo di formazione è rivolto, invece a persone inserite nella professione o che l'hanno abbandonata ma intendono rientrarvi; i percorsi possono essere più brevi ma devono comprendere un giusto mix fra momenti d'aula, presenza in azienda e formazione a distanza.

Per quel che riguarda i contenuti, occorre prevedere moduli di formazione specialistica, per le diverse figure individuabili nelle imprese, e altri non riconducibili al profilo professionale in senso stretto, ma piuttosto alle competenze più trasversali, ma con contenuti altrettanto definiti e specifici (inglese finalizzato alla gestione della clientela all'interno di ristoranti o alberghi, utilizzo di determinati programmi software ecc..).

In entrambi i casi sarà indispensabile **legare i contenuti al territorio**: vi dovrà essere, in pratica un modulo trasversale che comunichi i valori del riminese e faccia comprendere ai soggetti le validità intrinseche del modello locale e della sua complessità anche in rapporto alle differenti vocazioni e compiti dei soggetti pubblici e privati.

Infine vi sono altri due elementi che appaiono decisivi: il **momento dell'erogazione** e la necessità della **certificazione della formazione**.

Per quel che riguarda i tempi, si è già detto che l'effettuazione della formazione in due tempi, prima e dopo il rapporto di lavoro potrebbe risultare particolarmente efficace nel caso del lavoro stagionale e potrebbe essere

una sperimentazione da condurre facendo attenzione agli incentivi alla partecipazione nella seconda fase dell'eventuale percorso formativo.

Il discorso legato alla certificazione è certamente più complesso ma assume una validità assoluta. Purtroppo presuppone un meccanismo che può essere messo a punto a un livello più alto di quello territoriale e, quindi, per il momento è difficilmente affrontabile se non per quei moduli che rispondono ad obblighi di legge e trovano già un loro iter certificativo.

La formazione e le diverse tipologie contrattuali

Non vi è dubbio che molte sollecitazioni provengano alla formazione professionale anche dalle attuali tipologie contrattuali, previste dalla legge 30 del 2003 o ad essa precedenti. Sono tipologie che nascono per avere un fecondo rapporto fra formazione e lavoro e portano una richiesta molto forte di efficacia.

Contratti d'inserimento, lavoro a intermittenza, lavori a progetto, lavori a tempo determinato e stagionali per non parlare dell'apprendistato o dei tirocini formativi, seppur nelle loro diversità, a volte anche forti, rappresentano altrettante opportunità per il mondo della formazione professionale.

D'altro canto la contrattazione nazionale fra le parti, in occasione dei rinnovi dei CCNL sta recependo queste tipologie e definendo, seppur tra mille difficoltà, i relativi profili e percorsi formativi che dovranno trovare nell'ambito del sistema della formazione adeguate sponde e risposte.

E' fondamentale, infatti, riuscire, con la formazione, a fornire ai lavoratori che vengono immessi nel mondo del lavoro con queste tipologie contrattuali, che di per sé potrebbero rendere instabile e precaria la stessa percezione della propria condizione lavorativa, almeno la garanzia dell'assolvimento di un obbligo normativo che è auspicabile si accompagni a una reale crescita dell'individuo. In questo modo si potrà anche facilitare il rapporto fra imprese, sistema della formazione, lavoratori e strumenti della bilateralità in modo tale da renderlo prolifico di buone prassi e modelli da emulare.

Sezione C

FOCUS GROUP: la parola agli operatori

Metodologia di lavoro

Per completare le informazioni emerse dai questionari somministrati a luglio ai lavoratori stagionali, con il punto di vista degli operatori pubblici e privati operanti nell'istruzione, formazione, servizi pubblici e privati per il lavoro, associazioni datoriali e sindacali, imprenditori ed esperti, sono stati realizzati tre focus a fine ottobre 2004. Vi hanno preso parte complessivamente 20 testimoni privilegiati pubblico-privati, a cui sono state poste le seguenti domande:

Domanda 1

Nella organizzazione della quale lei fa parte e anche secondo la sua idea quali sono i principali problemi che possono essere evidenziati in relazione al reperimento e al reclutamento del personale stagionale? E quali i problemi riguardanti la fidelizzazione e la promozione di un certo sentimento di appartenenza dei lavoratori stagionali?

Domanda 2

Secondo la sua opinione, la sua sensazione oppure la sua esperienza diretta o indiretta, quali sono in linea di massima le principali qualità, competenze, caratteristiche di cui sono dotati i lavoratori stagionali?

✓ *Competenze che le vengono per prime in mente*

e tra le seguenti pensa che ce ne sia qualcun'altra importante?

- ✓ *Professionalità, serietà, puntualità*
- ✓ *Simpatia, cordialità, capacità di relazione con i clienti*
- ✓ *Resistenza fisica, capacità di lavorare in stato di stress*
- ✓ *Vocazione, motivazione, passione*
- ✓ *Abilità tecnico-professionali*
- ✓ *Conoscenza delle lingue*
- ✓ *Esperienza specifica*

E quali sono, sempre in linea di massima, le competenze maggiormente carenti nella preparazione dei lavoratori stagionali?

Domanda 3

Un piccolo gioco di fantasia: provi ad immaginare che l'insieme di tutti i lavoratori di una azienda possa essere rappresentato come se fosse un corpo umano. In questo organismo, il gruppo dei lavoratori stagionali quale organo o parte del corpo sarebbe? Dica la prima cosa che le viene in mente senza fornire spiegazioni

Domanda 4

Come dovrebbe essere impostato un efficace sistema di formazione continua per i lavoratori stagionali? Quali contenuti dovrebbero principalmente essere trasmessi? Secondo quali tempi di realizzazione? Organizzato in quali luoghi? Economicamente a carico di chi?

Domanda 5

Una piccola prova di immaginazione. Se lei fosse un consulente del Ministro del Lavoro o dell'Assessore Regionale o Provinciale al Lavoro, quali misure (servizi, assistenza, supporto, ...) suggerirebbe allo scopo di favorire l'incontro tra offerta di lavoro e domanda di lavoro dei lavoratori stagionali realmente preparati?

Analisi testuale per singole domande

La prima domanda richiedeva ai partecipanti di riflettere sui principali problemi relativi al reclutamento e alla fidelizzazione dei lavoratori stagionali, attraverso due sottodomande separate.

Le risposte alla prima di queste hanno immediatamente dato un'indicazione su come la situazione del reperimento viene vissuta dagli addetti ai lavori. Come si può leggere nel paragrafo "Frequenze dei concetti aggregati", il commento prevalente è che il problema del reclutamento sia vero solo in parte: infatti, per quanto riguarda i profili di basso livello non ci sarebbero problemi, ma la maggior parte degli intervenuti è convinta che il problema non sia tanto nel reperimento "tout court" di lavoratori ma soprattutto nel trovare personale "qualificato" e "del luogo". Una delle soluzioni proposte dagli stessi (anche se la domanda non chiedeva esplicitamente di indicarle, sono state comunque trascritte ed analizzate) consiste nel rivolgersi a lavoratori che provengono da fuori Emilia-Romagna o da paesi stranieri. Anche in questo caso comunque non sempre la soluzione è facile, visti i "problemi di alloggi", la mancanza di "incentivi", ecc. Sembra, infatti, che gli albergatori riminesi e ricconesi, per esempio, siano agli ultimi posti in Romagna per la disponibilità di fornire alloggio ai loro dipendenti (dopo Cesenatico, Milano Marittima, ecc.)

Inoltre qualcuno lamenta anche un cambiamento nella società riminese: i giovani di Rimini sembra non vogliano più fare questo lavoro, sembra non siano più disposti ai sacrifici delle generazioni passate hanno affrontato per creare dal niente questa potenza turistica della riviera romagnola.

Nella seconda interrogazione, i partecipanti erano chiamati a riflettere sulle difficoltà legate al problema della fidelizzazione del lavoratore stagionale all'azienda: albergo o ristorante che sia. I commenti più numerosi indicano la fidelizzazione come qualcosa che va ricercata perché foriera di "vantaggi" sia per l'imprenditore sia per il lavoratore stagionale. Altri commenti, invece, la indicano però come "impensabile" in base alla situazione attuale del lavoro stagionale nel riminese.

Ad ogni modo, fra i problemi maggiormente correlati con la fidelizzazione del lavoratore stagionale, i più frequenti riguardano l'approccio che i lavoratori sembrano avere a questo tipo di lavoro: a detta dei

partecipanti, i lavoratori vedono il loro lavoro come essenzialmente “temporaneo”, utile solo per guadagnare in poco tempo “molto denaro” e verso il quale non nutrono alcun “coinvolgimento emotivo”. Anche in questo caso sono stati indicati spontaneamente, dei correttivi. Fra questi sembra che il “coinvolgimento del lavoratore nella vita dell’azienda”, la possibilità di stipulare “contratti regolari” ed ottenere maggiori “incentivi economici” potrebbero essere delle buone modalità per instaurare un rapporto di fidelizzazione fra azienda e lavoratore stagionale. Inoltre vengono indicate come altre possibili soluzioni, l’opportunità di “lavorare più mesi l’anno”, di poter “crescere professionalmente” e di “migliorare i rapporti con i titolari di azienda”.

La seconda domanda posta dal conduttore dei gruppi focus ai partecipanti riguardava invece una riflessione sulle competenze possedute o meno dai lavoratori stagionali.

Si è cominciato con il chiedere di indicare le competenze di cui sono dotati i lavoratori stagionali, le prime che venivano in mente ai partecipanti. Poi si sono scelte da una lista-stimolo di competenze proposte dal conduttore, infine si è chiesto di riflettere su quelle maggiormente carenti nei lavoratori, quelle dove maggiore sarebbe il margine di miglioramento.

Le frequenze indicano che le competenze maggiormente riconosciute ai lavoratori stagionali si riferiscono al loro “saper essere” fatto di “capacità di adattamento”, di “disponibilità”, di “propensione al servizio” e di “flessibilità”. A queste seguono invece, con uno scarto sensibile rispetto alle precedenti (5 frequenze contro 21), le competenze legate al “saper fare” del lavoratore, che è indicato come “capace di far fronte all’emergenza ed agli imprevisti”.

Da questa prima lettura si vogliono mettere in luce due aspetti principali: il primo concerne l’assenza, fra le competenze indicate, di quelle relative al “sapere” dei lavoratori. Si evince, quindi, che la formazione di base risulta essere una competenza assente, secondo i partecipanti, nei lavoratori stagionali.

L’altro elemento riguarda invece le competenze legate al “saper essere”. Si ha l’impressione che tutte quelle enunciate portino alla descrizione di un lavoratore stagionale che dovrebbe essere “pronto a tutto” in una

accezione negativa, vale a dire “adattamento...a qualunque condizione di lavoro”, “disponibilità...ad orari prolungati”, “flessibilità... nelle mansioni: oggi cameriera ai piani, domani ai tavoli”.

Proseguendo con la seconda sottodomanda, si chiedeva ai partecipanti di indicare ancora le competenze possedute dai lavoratori stagionali, questa volta scegliendole da una lista-stimolo consegnata dal conduttore. È interessante notare sia le categorie indicate più di frequente, sia quelle che non sono mai state menzionate dai partecipanti.

Fra le prime, a farla da padrone è la categoria indicata come “Resistenza fisica, capacità di lavorare in stato di stress”. Ancora una volta quindi i lavoratori vengono riconosciuti per la loro capacità di resistere fisicamente, oltre gli orari, portando avanti il lavoro velocemente, anche quello più pesante.

La seconda categoria maggiormente indicata riguarda la “Simpatia, cordialità, capacità di relazione con i clienti”. In questa categoria i partecipanti indicano altre caratteristiche del “saper essere”, di molto diverse da quelle viste nella prima sottodomanda. Vengono indicate, infatti, la “capacità di relazione”, la “cordialità”, la “simpatia”, ecc.

Come già accennato, è interessante notare anche le categorie che non sono state per nulla enunciate. Queste sono relative alla “Abilità tecnico-professionali” e alla “Esperienza specifica”. Ancora una volta viene ribadita l’opinione che il lavoratore stagionale non sia dotato né di una sufficiente preparazione tecnica (oltre all’assenza di quella di base citata prima) né di significativa esperienza pratica. Quest’ultimo dato sull’esperienza non sorprende se lo compariamo con i risultati legati alla fidelizzazione. Risulta difficile pensare che il personale stagionale “capitalizzi” delle esperienze pratiche, magari riuscendole poi a sfruttare in un secondo momento, se ogni anno si trova a lavorare, per scelta sua ma spesso anche dei titolari, in strutture completamente diverse, proprio in virtù della mancanza di fidelizzazione vista prima.

Infine, la terza sottodomanda, quella a cui la maggior parte dei partecipanti ha risposto senza esitazioni, al contrario delle precedenti, chiedeva di indicare le competenze maggiormente carenti nella preparazione dei lavoratori stagionali.

Un commento, in particolare, è stato ripetuto più volte, indicando nei “nuovi” lavoratori stagionali, i giovani, l’assenza di tutte le competenze indicate nella lista stimolo utilizzata per la domanda precedente.

Emergono ancora una volta le competenze legate al “saper essere” come le più frequenti e quindi le più carenti. Potrebbe sembrare di trovarsi di fronte ad una contraddizione, visto che le risposte alla prima domanda, indicavano queste stesse caratteristiche, come le più presenti.

La terza domanda proponeva un piccolo gioco di fantasia. “Se l’insieme dei lavoratori di un’azienda fossero il corpo umano, i lavoratori stagionali quale organo o parte del corpo sarebbero?”

L’organo maggiormente rappresentato è il “cuore”, seguito dal “sistema muscolare”, dalle “braccia” e dalle “gambe”. Seguono, con le frequenze più elevate, “l’apparato gustativo”, le “mani” e le “unghie”. Infine, con le frequenze più basse, sono indicati il “collo”, il “sistema linfatico” ed infine la “peluria”.

Nella quarta domanda, si toccava direttamente il tema della formazione professionale. Attraverso cinque sottodomande, si è chiesto ai partecipanti di dare il loro parere su altrettante tematiche legate alla formazione: la sua impostazione, i contenuti, i tempi, i luoghi e la responsabilità economica.

I commenti a questa domanda hanno sottolineato la necessità di portare avanti un discorso formativo, visto come utile e salvifico per il settore turistico.

Impostazione della formazione: il maggior numero di frequenze si sono concentrate su una formazione “sul campo” che veda cioè il partecipante impegnato in stage aziendali, seguito da un tutor. Questo per permettere di imparare abilità pratiche ed operative, magari proprio nell’azienda in cui andrà a lavorare dopo lo stage. Inoltre, dovrebbe essere una formazione che ha come obiettivo prevalente “l’aggiornamento” delle competenze piuttosto che un primo approccio ad esse. La modalità migliore per proporla è farla percepire come “vantaggiosa” per il lavoratore, sia in termini di crescita economica sia di carriera.

Qualcuno propone di fare prima di tutto una formazione agli “imprenditori” visti come coloro che dovrebbero dare il buon esempio mentre, troppo spesso, si rivelano i primi ad essere poco professionali. Infine, è proposta una modalità “standardizzata” di formazione al fine di creare delle professionalità le più uniformate

possibili e, laddove è fattibile, si propone anche una “formazione a distanza” in modo da rendere più comoda per i formandi la fruizione della stessa, magari da casa, senza doversi spostare (vista in particolare per i lavoratori che vengono da fuori).

Contenuti della formazione: i contenuti più di frequente indicati sembrano essere quelli legati al “sapere” dei lavoratori stagionali. I partecipanti vedono nella “mission aziendale”, nella “cultura generale” e nelle “lingue straniere” le aree che avrebbero bisogno di maggior intervento. Per “mission aziendale” si intende una maggiore conoscenza della cultura dell’azienda, dei suoi valori, della sua clientela.

A seguire, sono indicati i contenuti formativi relativi al “saper fare”, come le “abilità pratiche”, la “preparazione specifica al ruolo”, le “competenze tecnico-professionali”. Infine, sono indicate le competenze legate al “saper essere”, all’interno delle quali spiccano le “competenze comunicative-relazionali” e valori quali l’ “onestà”, il “rispetto”, la “puntualità”, ecc.

Tempi della formazione: la tempistica più di frequente indicata è “prima e dopo la stagione” accompagnata dal fatto che sia “breve”. Il “prima” serve ovviamente per arrivare preparati al lavoro; mentre il “dopo” è un momento ideale per il lavoratore che può avere ben chiaro in mente quali sono le sue eventuali carenze o lacune a cui può tentare di porre rimedio, durante l’inverno, prima della stagione successiva. Oltre alla brevità, la modalità più indicata è la “full immersion” di qualche giorno, che sia “mirata” e in “periodi morti” dell’anno. Qualcuno propone anche interventi formativi non solo prima e dopo ma anche “durante” la stagione per dare al lavoratore la possibilità di operare un monitoraggio in itinere su come sta lavorando ed eventualmente porre dei correttivi.

Luoghi della formazione: il luogo privilegiato sembra essere il “posto di lavoro”, quindi lo stage come modalità formativa per eccellenza. A seguire, vengono indicati i classici ambienti formativi come la “scuola” e gli “enti di formazione” purché “attrezzati”. A questo proposito vengono indicati anche gli “alberghi chiusi d’inverno” come luoghi ideali, perché ben equipaggiati, per la formazione pratica. Infine, prendendo spunto da realtà europee, si è proposto come luogo per la formazione, la creazione di un “albergo gestito dallo stato” dove il personale presente sarebbe interamente costituito da persone in stage, sulla falsariga della realtà dei “paradores” spagnoli. Viene, invece, considerata poco proficua l’idea di formare i lavoratori stagionali

provenienti da luoghi diversi dall'Emilia-Romagna direttamente nelle loro regioni di provenienza, realizzando percorsi formativi in collaborazione con le istituzioni locali.

Responsabilità economica: con questa domanda si vuole capire chi dovrebbe assumersi la responsabilità del costo di quegli interventi formativi dei quali si è parlato finora in termini di modalità di attuazione, tempi, luoghi, contenuti, ecc.

Le numerose frequenze indicano il “pubblico ed il privato” insieme, come coloro che dovrebbero assumersi gli oneri della formazione. Il “pubblico” visto ancora come depositario della istruzione e, per estensione, anche della formazione; il “privato” visto come il soggetto che più si avvantaggia dall'aver personale qualificato all'interno delle sue aziende. Subito dopo, però, vengono indicati anche i “lavoratori” come una parte importante di questa assunzione di responsabilità economica. Questo soprattutto per verificare la reale motivazione dei lavoratori a partecipare ai corsi, ed anche perché, a detta di molti, sono loro i primi e forse gli unici veri soggetti che trarranno giovamento della formazione, che li seguirà in qualunque azienda decideranno di lavorare. A seguire, sono indicate le “aziende private” anche unite in consorzi appositamente creati per dividersi i costi della formazione, ed infine alcune frequenze significative indicano una collaborazione fra “privato/pubblico/lavoratori” come soluzione alla divisione dei costi.

La quinta ed ultima domanda, richiedeva ai partecipanti ai focus un piccolo sforzo di fantasia. Dovendo immaginarsi come consulenti del Ministro del Lavoro o dell'Assessore Regionale o Provinciale al Lavoro, dovevano indicare quali misure avrebbero suggerito allo scopo di favorire l'incontro fra offerta e domanda di lavoro dei lavoratori stagionali realmente preparati.

Le misure proposte hanno riguardato essenzialmente sei aree di intervento: la formazione professionale, i lavoratori che provengono da fuori regione, i centri per l'impiego, una maggiore circolarità delle informazioni, gli strumenti informatici e la creazione di sinergie.

Per ciò che riguarda la formazione professionale viene ribadito il concetto già precedentemente espresso della sua importanza e della opportunità di fare “investimenti” in tal senso. Qualcuno propone una sorta di

“patente a punti” al contrario: “più corsi frequenti, più punti ottieni e maggiore sarà il tuo stipendio”. Inoltre viene ribadita ancora una volta l’importanza della sua articolazione sotto forma di “stage”.

Misure di supporto sono invece state indicate per i lavoratori che provengono da fuori regione, in particolare sono stati proposti “aiuti economici” come borse di studio o buoni pasto per fare fronte alla permanenza qui in regione. Inoltre, un’altra proposta mira ad una “organizzazione dei bacini di provenienza” di questi lavoratori, per esempio instaurando delle collaborazioni con l’ICE – Istituto per il Commercio con l’Estero, per quelli che provengono anche da fuori Italia.

Altre misure vengono indicate a supporto dei Centri per l’Impiego al fine di “potenziarli” ma soprattutto di rendere più “snelle” le pratiche burocratiche da affrontare in vista di un’assunzione. Quest’ultima caratteristica, fra l’altro, sembra causare un viraggio del mercato aziendale verso le agenzie private piuttosto che i centri pubblici.

Viene promossa con forza anche la circolarità delle informazioni: sembra, infatti, che la difficoltà nell’incontro fra offerta e domanda di lavoro possa dipendere anche da un sistema carente di promozione dei servizi già esistenti sul territorio.

Si auspicano inoltre supporti di tipo informatico, come la creazione di “banche dati” preferibilmente gratuite e la creazione di “siti internet nazionali” ai quali tutti i lavoratori e le aziende possano connettersi per cercare o offrire lavoro.

Infine, viene suggerita una sempre maggiore volontà di lavorare in sinergia fra le varie forze in gioco nel settore turistico. Le diverse proposte riguardano la costituzione di enti bilaterali (datori di lavoro/lavoratori), un maggiore coinvolgimento delle associazioni e la costituzione di tavoli periodici di incontro fra formatori/responsabili scuole professionali/rapresentanti di categoria (es. associazioni albergatori).

ALLEGATI

Tabelle relative alla SEZIONE A (interviste ai lavoratori)

Parte 1°: I risultati complessivi della ricerca e analisi per sesso

PROVENIENZA GEOGRAFICA DEI LAVORATORI INTERVISTATI

Provenienza geografica	Maschi	% su M.	% su TOT	Femmine	% su F.	% su TOT	TOTALE	% su TOT
Provincia di Rimini	34	34,0%	38,2%	55	55,0%	61,8%	89	44,5%
Province centro sud	39	39,0%	61,9%	24	24,0%	38,1%	63	31,5%
Province nord-est	10	10,0%	71,4%	4	4,0%	28,6%	14	7,0%
Altre provincie E. Romagna	5	5,0%	71,4%	2	2,0%	28,6%	7	3,5%
Extracomunitari	11	11,0%	44,0%	14	14,0%	56,0%	25	12,5%
San Marino	1	1,0%	50,0%	1	1,0%	50,0%	2	1,0%
TOTALE	100	100,0%	47,5%	100	100,0%	52,5%	200	100,0%

TITOLO DI STUDIO

Titolo di studio	Maschi	% su M.	% su TOT	Femmine	% su F.	% su TOT	TOTALE	% su TOT
Scuola elementare	1	1,0%	33,3%	2	2,0%	66,7%	3	1,5%
Scuola media	36	36,0%	54,5%	30	30,0%	45,5%	66	33,0%
Licei	8	8,0%	24,2%	25	25,0%	75,8%	33	16,5%
Istituti turistico - alberghieri	32	32,0%	60,4%	21	21,0%	39,6%	53	26,5%
Altri istituti tecnici	20	20,0%	55,6%	16	16,0%	44,4%	36	18,0%
Laurea	3	3,0%	33,3%	6	6,0%	66,7%	9	4,5%
TOTALE	100	100,0%	50,0%	100	100,0%	50,0%	200	100,0%

MODALITÀ DI ASSUNZIONE

Modalità assunzione	Maschi	% su M.	% su TOT	Femmine	% su F.	% su TOT	TOTALE	% su TOT
Iniziativa personale	37	37,0%	48,1%	40	40,0%	51,9%	77	38,5%
Annuncio	4	4,0%	30,8%	9	9,0%	69,2%	13	6,5%
Corso di formazione	5	5,0%	62,5%	3	3,0%	37,5%	8	4,0%
Concorso/selezione azienda	3	3,0%	100,0%				3	1,5%
Segnalazione di terzi	35	35,0%	46,7%	40	40,0%	53,3%	75	37,5%
Genitori	8	8,0%	72,7%	3	3,0%	27,3%	11	5,5%
Centro per l'impiego	1	1,0%	33,3%	2	2,0%	66,7%	3	1,5%
Agenzia privata	1	1,0%	100,0%				1	0,5%
Associazioni cat.	5	5,0%	62,5%	3	3,0%	37,5%	8	4,0%
Altre associazioni	1	1,0%	100,0%				1	0,5%
TOTALE	100	100,0%	50,0%	100	100,0%	50,0%	200	100,0%

NUMERO DI STAGIONI LAVORATE

Stagione lavorativa	Maschi	% su M.	% su TOT	Femmine	% su F.	% su TOT	TOTALE	% su TOT
Prima stagione	24	24,0%	53,3%	21	21,0%	46,7%	45	22,5%
Seconda stagione	19	19,0%	47,5%	21	21,0%	52,5%	40	20,0%
Terza Stagione	13	13,0%	48,1%	14	14,0%	51,9%	27	13,5%
Oltre tre stagioni	44	44,0%	50,0%	44	44,0%	50,0%	88	44,0%
TOTALE	100	100,0%	50,0%	100	100,0%	50,0%	200	100,0%

QUALIFICA

Qualifica	Maschi	% su M.	% su TOT	Femmine	% su F.	% su TOT	TOTALE	% su TOT
Addetto reception	1	1,0%	8,3%	11	11,0%	91,7%	12	6,0%
Cameriere	55	55,6%	56,7%	42	42,0%	43,3%	97	48,7%
Servizi di pulizia				11	11,0%	100,0%	11	5,5%
Servizi di cucina	20	20,2%	80,0%	5	5,0%	20,0%	25	12,6%
Tuttofare/fattorino	3	3,0%	60,0%	2	2,0%	40,0%	5	2,5%
Commesso/a	3	3,0%	14,3%	18	18,0%	85,7%	21	10,6%
Barista	11	11,1%	57,9%	8	8,0%	42,1%	19	9,5%
Altro	6	6,1%	66,7%	3	3,0%	33,3%	9	4,5%
TOTALE	99	100,0%	49,7%	100	100,0%	50,3%	199	100,0%

GRADO DI SODDISFAZIONE DEL LAVORO ATTUALE

Gradi di soddisfazione del lavoro attuale	Maschi	% su M.	% su TOT	Femmine	% su F.	% su TOT	TOTALE	% su TOT
Molto	61	61,0%	50,4%	60	60,0%	49,6%	121	60,5%
Sufficiente	35	35,0%	47,9%	38	38,0%	52,1%	73	36,5%
Poco	4	4,0%	66,7%	2	2,0%	33,3%	6	3,0%
TOTALE	100	100,0%	50,0%	100	100,0%	50,0%	200	100,0%

POSSESSO DEL "CURRICULUM" DA PARTE DEL DATORE DI LAVORO

Possesso del "curriculum" da parte del datore di lavoro	Maschi	% su M.	% su TOT	Femmine	% su F.	% su TOT	TOTALE	% su TOT
Si	35	35,0%	57,4%	26	26,3%	42,6%	61	30,7%
No	65	65,0%	47,1%	73	73,7%	52,9%	138	69,3%
TOTALE	100	100,0%	50,3%	99	100,0%	49,7%	199	100,0%

TIPOLOGIA DEL CONTRATTO

Tipologia contratto	Maschi	% su M.	% su TOT	Femmine	% su F.	% su TOT	TOTALE	% su TOT
Apprendistato	44	44,9%	55,7%	35	35,7%	44,3%	79	40,3%
Contratto di inserimento				1	1,0%	100,0%	1	0,5%
Subordinato stagionale	51	52,0%	45,9%	60	61,2%	54,1%	111	56,6%
Interinale	1	1,0%	100,0%		0,0%	0,0%	1	0,5%
Occasionale	2	2,0%	50,0%	2	2,0%	50,0%	4	2,0%
TOTALE	98	100,0%	50,0%	98	100,0%	50,0%	196	100,0%

TEMPO DI OCCUPAZIONE

Tempo occupazione	Maschi	% su M.	% su TOT	Femmine	% su F.	% su TOT	TOTALE	% su TOT
Giornata intera	86	86,0%	56,6%	66	66,0%	43,4%	152	76,0%
Mezza giornata	14	14,0%	29,2%	34	34,0%	70,8%	48	24,0%
TOTALE	100	100,0%	50,0%	100	100,0%	50,0%	200	100,0%

DURATA DEL CONTRATTO

Durata del contratto	Maschi	% su M.	% su TOT	Femmine	% su F.	% su TOT	TOTALE	% su TOT
Uno/due mesi	16	19,0%	9,3%	15	17,0%	8,7%	31	18,0%
Tre mesi	48	57,1%	27,9%	55	62,5%	32,0%	103	59,9%
Quattro mesi	11	13,1%	6,4%	11	12,5%	6,4%	22	12,8%
Cinque mesi	6	7,1%	3,5%	2	2,3%	1,2%	8	4,7%
Oltre cinque mesi	3	3,6%	1,7%	5	5,7%	2,9%	8	4,7%
TOTALE	84	100,0%	48,8%	88	100,0%	51,2%	172	100,0%

LAVORO FESTIVO

Lavoro sabato e domenica	Maschi	% su M.	% su TOT	Femmine	% su F.	% su TOT	TOTALE	% su TOT
Si	95	95,0%	47,7%	95	96,0%	47,7%	190	95,5%
No	5	5,0%	2,5%	4	4,0%	2,0%	9	4,5%
TOTALE	100	100,0%	50,3%	99	100,0%	49,7%	199	100,0%

LAVORO NOTTURNO

Lavoro nelle ore notturne	Maschi	% su M.	% su TOT	Femmine	% su F.	% su TOT	TOTALE	% su TOT
Si	10	10,3%	5,2%	15	15,6%	7,8%	25	13,0%
No	87	89,7%	45,1%	81	84,4%	42,0%	168	87,0%
TOTALE	97	100,0%	50,3%	96	100,0%	49,7%	193	100,0%

PASTO GRATUITO IN AZIENDA

Pasto gratuito in azienda	Maschi	% su M.	% su TOT	Femmine	% su F.	% su TOT	TOTALE	% su TOT
Si	90	92,8%	56,6%	69	70,4%	43,4%	159	81,5%
No	7	7,2%	19,4%	29	29,6%	80,6%	36	18,5%
TOTALE	97	100,0%	49,7%	98	100,0%	50,3%	195	100,0%

DOMICILIO DURANTE LA STAGIONE

Domicilio durante la stagione	Maschi	% su M.	% su TOT	Femmine	% su F.	% su TOT	TOTALE	% su TOT
Abitazione fuori dall'azienda	50	50,0%	41,3%	71	72,4%	58,7%	121	61,1%
Presso l'azienda	32	32,0%	69,6%	14	14,3%	30,4%	46	23,2%
Appartamento con altri	18	18,0%	58,1%	13	13,3%	41,9%	31	15,7%
TOTALE	100	100,0%	50,5%	98	100,0%	49,5%	198	100,0%

GRADO DI SODDISFAZIONE SULLA RETRIBUZIONE

Giudizio retribuzione	Maschi	% su M.	% su TOT	Femmine	% su F.	% su TOT	TOTALE	% su TOT
adeguata/buona	61	62,9%	51,7%	57	58,2%	48,3%	118	60,5%
Sufficiente	31	32,0%	45,6%	37	37,8%	54,4%	68	34,9%
Non adeguata	5	5,2%	55,6%	4	4,1%	44,4%	9	4,6%
TOTALE	97	100,0%	49,7%	98	100,0%	50,3%	195	100,0%

FEDELTA' ALL'AZIENDA

Seconda stagione nella stessa azienda	Maschi	% su M.	% su TOT	Femmine	% su F.	% su TOT	TOTALE	% su TOT
Si	31	34,4%	44,3%	39	42,4%	55,7%	70	38,5%
No	59	65,6%	52,7%	53	57,6%	47,3%	112	61,5%
TOTALE	90	100,0%	49,5%	92	100,0%	50,5%	182	100,0%

ALTRE ATTIVITA' LAVORATIVE DURANTE L'ANNO

Altri lavori durante l'anno	Maschi	% su M.	% su TOT	Femmine	% su F.	% su TOT	TOTALE	% su TOT
Si	50	50,5%	50,0%	50	51,5%	50,0%	100	51,0%
No	49	49,5%	51,0%	47	48,5%	49,0%	96	49,0%
TOTALE	99	100,0%	50,5%	97	100,0%	49,5%	196	100,0%

ALTRI TIPI DI LAVORI SVOLTI DURANTE L'ANNO

Tipo altri lavori	Maschi	% su M.	% su TOT	Femmine	% su F.	% su TOT	TOTALE	% su TOT
Stagione invernale in albergo	15	31,9%	60,0%	10	19,6%	40,0%	25	25,5%
In altri pubblici esercizi	19	40,4%	48,7%	20	39,2%	51,3%	39	39,8%
Aziende non legate al turismo	13	27,7%	38,2%	21	41,2%	61,8%	34	34,7%
TOTALE	47	100,0%	48,0%	51	100,0%	52,0%	98	100,0%

OCCUPAZIONE AL TERMINE DELLA STAGIONE

Occupazione al termine della stagione	Maschi	% su M.	% su TOT	Femmine	% su F.	% su TOT	TOTALE	% su TOT
Studente	34	65,4%	52,3%	31	62,0%	47,7%	65	63,7%
Disoccupato/a	15	28,8%	62,5%	9	18,0%	37,5%	24	23,5%
Inoccupato/a per scelta	3	5,8%	23,1%	10	20,0%	76,9%	13	12,7%
TOTALE	52	100,0%	51,0%	50	100,0%	49,0%	102	100,0%

CONOSCENZA DI LINGUE STRANIERE

Conoscenza di lingue straniere	Maschi	% su M.	% su TOT	Femmine	% su F.	% su TOT	TOTALE	% su TOT
Si	87	87,0%	52,7%	78	78,0%	47,3%	165	82,5%
No	13	13,0%	37,1%	22	22,0%	62,9%	35	17,5%
TOTALE	100	100,0%	50,0%	100	100,0%	50,0%	200	100,0%

LINGUE CONOSCIUTE

Quali lingue straniere conosci?	Maschi	% su M.	% su TOT	Femmine	% su F.	% su TOT	TOTALE	% su TOT
Inglese	81	59,6%	58,3%	58	53,2%	41,7%	139	56,7%
Francese	43	31,6%	58,1%	31	28,4%	41,9%	74	30,2%
Tedesco	12	8,8%	37,5%	20	18,3%	62,5%	32	13,1%
TOTALE	136	100,0%	55,5%	109	100,0%	44,5%	245	100,0%

UTILIZZO DEL COMPUTER

Sai utilizzare il computer?	Maschi	% su M.	% su TOT	Femmine	% su F.	% su TOT	TOTALE	% su TOT
Si	81	82,7%	59,1%	56	56,6%	40,9%	137	69,5%
No	17	17,3%	28,3%	43	43,4%	71,7%	60	30,5%
TOTALE	98	100,0%	49,7%	99	100,0%	50,3%	197	100,0%

SOFTWARE UTILIZZATI

Quali programmi utilizzati?	Maschi	% su M.	% su TOT	Femmine	% su F.	% su TOT	TOTALE	% su TOT
Office	44	40,7%	68,8%	20	35,7%	31,3%	64	39,0%
Windows e/o Word	37	34,3%	64,9%	20	35,7%	35,1%	57	34,8%
Altri programmi	27	25,0%	62,8%	16	28,6%	37,2%	43	26,2%
TOTALE	108	100,0%	65,9%	56	100,0%	34,1%	164	100,0%

FATTORI DETERMINANTI PER L'ASSUNZIONE

Fattori determinanti per l'assunzione	Maschi	% su M.	% su TOT	Femmine	% su F.	% su TOT	TOTALE	% su TOT
Presenza e portamento	26	14,0%	50,0%	26	14,5%	50,0%	52	14,2%
Professionalità	54	29,0%	55,1%	44	24,6%	44,9%	98	26,8%
Simpatia	34	18,3%	40,5%	50	27,9%	59,5%	84	23,0%
Resistenza allo stress	11	5,9%	45,8%	13	7,3%	54,2%	24	6,6%
Vocazione	17	9,1%	60,7%	11	6,1%	39,3%	28	7,7%
Abilità manuale	9	4,8%	45,0%	11	6,1%	55,0%	20	5,5%
Conoscenza lingue	3	1,6%	33,3%	6	3,4%	66,7%	9	2,5%
Precedente esperienza	11	5,9%	61,1%	7	3,9%	38,9%	18	4,9%
Esperienza	16	8,6%	64,0%	9	5,0%	36,0%	25	6,8%
Titolo di studio	5	2,7%	71,4%	2	1,1%	28,6%	7	1,9%
TOTALE	186	100,0%	51,0%	179	100,0%	49,0%	365	100,0%

FATTORI CHE HANNO INFLUITO NELLA SCELTA DEL LAVORO

Fattori che hanno influito nella scelta del lavoro	Maschi	% su M.	% su TOT	Femmine	% su F.	% su TOT	TOTALE	% su TOT
Retribuzione economica	40	24,1%	45,5%	48	31,2%	54,5%	88	27,5%
Sviluppare rapporti interpersonali	41	24,7%	62,1%	25	16,2%	37,9%	66	20,6%
Possibilità di carriera	26	15,7%	57,8%	19	12,3%	42,2%	45	14,1%
Facilità del mestiere	11	6,6%	64,7%	6	3,9%	35,3%	17	5,3%
Brevità del lavoro	18	10,8%	40,9%	26	16,9%	59,1%	44	13,8%
Non avevo voglia di continuare a studiare	5	3,0%	100,0%	5	3,2%	100,0%	5	1,6%
Facile opportunità di lavoro	25	15,1%	50,0%	25	16,2%	50,0%	50	15,6%
TOTALE	166	100,0%	51,9%	154	100,0%	48,1%	320	100,0%

COSA NON PIACE DEL PROPRIO LAVORO

Cosa non ti piace del tuo lavoro	Maschi	% su M.	% su TOT	Femmine	% su F.	% su TOT	TOTALE	% su TOT
Orari turni pesanti	40	52,6%	50,0%	40	56,3%	50,0%	80	54,4%
Retribuzione non adeguata	12	15,8%	60,0%	8	11,3%	40,0%	20	13,6%
Scarse motivazioni	5	6,6%	55,6%	4	5,6%	44,4%	9	6,1%
Mancanza di preparazione	5	6,6%	45,5%	6	8,5%	54,5%	11	7,5%
Scarse possibilità di carriera	14	18,4%	51,9%	13	18,3%	48,1%	27	18,4%
TOTALE	76	100,0%	51,7%	71	100,0%	48,3%	147	100,0%

COME È AVVENUTA LA FORMAZIONE PROFESSIONALE

Preparazione - Formazione lavorativa	Maschi	% su M.	% su TOT	Femmine	% su F.	% su TOT	TOTALE	% su TOT
Corsi di formazione professionale	17	17,2%	63,0%	10	10,0%	37,0%	27	13,6%
Direttamente sul campo	65	65,7%	47,8%	71	71,0%	52,2%	136	68,3%
Stage/tirocinio	14	14,1%	73,7%	5	5,0%	26,3%	19	9,5%
Nessuna formazione	3	3,0%	17,6%	14	14,0%	82,4%	17	8,5%
TOTALE	99	100,0%	49,7%	100	100,0%	50,3%	199	100,0%

FORMAZIONE LAVORATIVA PER INIZIATIVA DI?

Formazione lavorativa per iniziativa di?	Maschi	% su M.	% su TOT	Femmine	% su F.	% su TOT	TOTALE	% su TOT
Personale	72	74,2%	51,1%	69	84,1%	48,9%	141	78,8%
Scuola	13	13,4%	72,2%	5	6,1%	27,8%	18	10,1%
Datore di lavoro	12	12,4%	60,0%	8	9,8%	40,0%	20	11,2%
TOTALE	97	100,0%	54,2%	82	100,0%	45,8%	179	100,0%

LAVORO STAGIONALE E PROSPETTIVE FUTURE

Ritieni l'attuale lavoro una valida prospettiva futura?	Maschi	% su M.	% su TOT	Femmine	% su F.	% su TOT	TOTALE	% su TOT
Sì	52	52,0%	57,1%	39	41,9%	42,9%	91	47,2%
Solo per alcuni anni	31	31,0%	42,5%	42	45,2%	57,5%	73	37,8%
No	17	17,0%	48,6%	12	12,9%	34,3%	29	15,0%
TOTALE	100	100,0%	51,8%	93	100,0%	48,2%	193	100,0%

DISPONIBILITÀ A SEGUIRE CORSI DI FORMAZIONE

Disponibilità a seguire corsi di formazione	Maschi	% su M.	% su TOT	Femmine	% su F.	% su TOT	TOTALE	% su TOT
Si	84	84,0%	50,6%	82	83,7%	49,4%	166	83,8%
No	16	16,0%	50,0%	16	16,3%	50,0%	32	16,2%
TOTALE	100	100,0%	50,5%	98	100,0%	49,5%	198	100,0%

TEMPIFICAZIONE DELLA FORMAZIONE

Se si. Quando?	Maschi	% su M.	% su TOT	Femmine	% su F.	% su TOT	TOTALE	% su TOT
Prima della stagione	18	21,4%	47,4%	20	23,8%	52,6%	38	22,6%
Alla fine della stagione	15	17,9%	62,5%	9	10,7%	37,5%	24	14,3%
In altro periodo	51	60,7%	48,1%	55	65,5%	51,9%	106	63,1%
TOTALE	84	100,0%	50,0%	84	100,0%	50,0%	168	100,0%

**DISPONIBILITÀ A FREQUENTARE CORSO DURANTE LA STAGIONE
(LAVORATORI PART-TIME)**

Disponibilità a frequentare corso durante la stagione (lavoratori part-time)	Maschi	% su M.	% su TOT	Femmine	% su F.	% su TOT	TOTALE	% su TOT
Si	7	36,8%	63,6%	4	13,8%	36,4%	11	22,9%
No	12	63,2%	32,4%	25	86,2%	67,6%	37	77,1%
TOTALE	19	100,0%	39,6%	29	100,0%	60,4%	48	100,0%

DURATA DEI CORSI

Durata dei corsi	Maschi	% su M.	% su TOT	Femmine	% su F.	% su TOT	TOTALE	% su TOT
Due/tre giorni	15	17,6%	65,2%	8	9,6%	34,8%	23	13,7%
Una settimana	10	11,8%	40,0%	15	18,1%	60,0%	25	14,9%
Dieci giorni	18	21,2%	43,9%	23	27,7%	56,1%	41	24,4%
Un mese	42	49,4%	53,2%	37	44,6%	46,8%	79	47,0%
TOTALE	85	100,0%	50,6%	83	100,0%	49,4%	168	100,0%

DISPONIBILITA' A PAGARSI LA FORMAZIONE

Disponibilità a pagare per il corso	Maschi	% su M.	% su TOT	Femmine	% su F.	% su TOT	TOTALE	% su TOT
Si	19	21,8%	70,4%	8	8,9%	29,6%	27	15,3%
No	26	29,9%	37,7%	43	47,8%	62,3%	69	39,0%
Dipende dall'importo	42	48,3%	51,9%	39	43,3%	48,1%	81	45,8%
TOTALE	87	100,0%	49,2%	90	100,0%	50,8%	177	100,0%

DISPONIBILITA' A FREQUENTARE CORSI A RIMINI (solo per i non residenti)

(Per i non residenti) Disponibilità per frequentare corsi a Rimini	Maschi	% su M.	% su TOT	Femmine	% su F.	% su TOT	TOTALE	% su TOT
Si	34	64,2%	68,0%	16	39,0%	32,0%	50	53,2%
No	8	15,1%	38,1%	13	31,7%	61,9%	21	22,3%
Si con tutti i costi coperti	11	20,8%	47,8%	12	29,3%	52,2%	23	24,5%
TOTALE	53	100,0%	56,4%	41	100,0%	43,6%	94	100,0%

ARGOMENTI DELLA FORMAZIONE

Argomenti per un corso di formazione	Maschi	% su M.	% su TOT	Femmine	% su F.	% su TOT	TOTALE	% su TOT
Rapporto con i clienti	14	8,3%	35,0%	26	16,0%	65,0%	40	12,1%
Competenze del mestiere	44	26,0%	57,1%	33	20,4%	42,9%	77	23,3%
Capacità di organizzare il lavoro	31	18,3%	50,0%	31	19,1%	50,0%	62	18,7%
Lingue straniere	45	26,6%	56,3%	35	21,6%	43,8%	80	24,2%
Informatica	8	4,7%	33,3%	16	9,9%	66,7%	24	7,3%
Sicurezza/pronto soccorso	8	4,7%	50,0%	8	4,9%	50,0%	16	4,8%
Qualità del servizio	19	11,2%	59,4%	13	8,0%	40,6%	32	9,7%
TOTALE	169	100,0%	51,1%	162	100,0%	48,9%	331	100,0%

Parte 2°: Analisi dei dati per tipologia di attività

PROVENIENZA GEOGRAFICA

Provenienza geografica	Alberghi	% su tot. Alberghi	Negozi	% su tot. Negozi	Publici Esercizi	% su tot. P.E.
Provincia di Rimini	57	35,8%	17	100,0%	17	56,7%
Province centro sud	65	40,9%	0		4	13,3%
Province nord-est	11	6,9%	0		2	6,7%
Altre provincie E. Romagna	6	3,8%	0		1	3,3%
Extracomunitari	20	12,6%	0		5	16,7%
San Marino	0		0		1	3,3%
TOTALE	159	100,0%	17	100,0%	30	100,0%

SODDISFAZIONE PER IL PROPRIO LAVORO

Gradi di soddisfazione del lavoro attuale	Alberghi	% su tot. Alberghi	Negozi	% su tot. Negozi	Publici Esercizi	% su tot. P.E.
Molto	91	61,5%	8	38,1%	22	71,0%
Sufficiente	52	35,1%	12	57,1%	9	29,0%
Poco	5	3,4%	1	4,8%		
TOTALE	148	100,0%	21	100,0%	31	100,0%

TIPOLOGIA DEL CONTRATTO

Tipologia contratto	Alberghi	% su tot. Alberghi	Negozi	% su tot. Negozi	Publici Esercizi	% su tot. P.E.
Apprendistato	47	32,6%	14	66,7%	18	58,1%
Contratto di inserimento	1	0,7%				0,0%
Subordinato stagionale	92	63,9%	7	33,3%	12	38,7%
Interinale	1	0,7%				0,0%
Occasionale	3	2,1%			1	3,2%
TOTALE	144	100,0%	21	100,0%	31	100,0%

TEMPO DI OCCUPAZIONE

Tempo occupazione	Alberghi	% su tot. Alberghi	Negozi	% su tot. Negozi	Pubblici Esercizi	% su tot. P.E.
Giornata intera	120	81,1%	16	76,2%	16	51,6%
Mezza giornata	28	18,9%	5	23,8%	15	48,4%
TOTALE	148	100,0%	21	100,0%	31	100,0%

DURATA DEL CONTRATTO

Durata del contratto	Alberghi	% su tot. Alberghi	Negozi	% su tot. Negozi	Pubblici Esercizi	% su tot. P.E.
Uno/due mesi	12	9,4%	11	52,4%	5	16,1%
Tre mesi	83	64,8%	9	42,9%	11	35,5%
Quattro mesi	17	13,3%	1	4,8%	11	35,5%
Cinque mesi	8	6,3%				
Oltre cinque mesi	8	6,3%			4	12,9%
TOTALE	128	100,0%	21	100,0%	31	100,0%

SODDISFAZIONE PER LA RETRIBUZIONE

Giudizio retribuzione	Alberghi	% su tot. Alberghi	Negozi	% su tot. Negozi	Pubblici Esercizi	% su tot. P.E.
adeguata/buona	92	63,4%	3	15,8%	23	74,2%
Sufficiente	46	31,7%	15	78,9%	7	22,6%
Non adeguata	7	4,8%	1	5,3%	1	3,2%
TOTALE	145	100,0%	19	100,0%	31	100,0%

ALTRA OCCUPAZIONE AL TERMINE DELLA STAGIONE

Occupazione al termine della stagione	Alberghi		Negozi		Pubblici Esercizi	
	Alberghi	% su tot. Alberghi	Negozi	% su tot. Negozi	Esercizi	% su tot. P.E.
Studente	41	59,4%	9	81,8%	15	68,2%
Disoccupato/a	20	29,0%			4	18,2%
Inoccupato/a per scelta	8	11,6%	2	18,2%	3	13,6%
TOTALE	69	100,0%	11	100,0%	22	100,0%

FATTORI DETERMINANTI PER L'ASSUNZIONE

Fattori determinanti per l'assunzione	Alberghi		Negozi		Pubblici Esercizi	
	Alberghi	% su tot. Alberghi	Negozi	% su tot. Negozi	Esercizi	% su tot. P.E.
Presenza e portamento	35	13,0%	6	14,6%	11	20,4%
Professionalità	81	30,1%	5	12,2%	12	22,2%
Simpatia	50	18,6%	17	41,5%	17	31,5%
Resistenza allo stress	17	6,3%	2	4,9%	5	9,3%
Vocazione	22	8,2%	4	9,8%	2	3,7%
Abilità manuale	17	6,3%	2	4,9%	1	1,9%
Conoscenza lingue	5	1,9%	4	9,8%		
Precedente esperienza	15	5,6%	1	2,4%	1	1,9%
Esperienza	21	7,8%			4	7,4%
Titolo di studio	6	2,2%			1	1,9%
TOTALE	269	100,0%	41	100,0%	54	100,0%

FATTORI CHE HANNO INFLUITO SULLA SCELTA DEL LAVORO

Fattori che hanno influito nella scelta del lavoro	Alberghi	% su tot. Alberghi	Negozi	% su tot. Negozi	Pubblici Esercizi	% su tot. P.E.
Retribuzione economica	67	28,3%	5	3,0%	16	32,0%
Sviluppare rapporti interpersonali	51	21,5%	3	10,7%	12	24,0%
Possibilità di carriera	43	18,1%			2	4,0%
Facilità del mestiere	13	5,5%	1	3,6%	3	6,0%
Brevità del lavoro	26	11,0%	5	17,9%	13	26,0%
Non avevo voglia di continuare a studiare	5	2,1%				
Facile opportunità di lavoro	32	13,5%	14	50,0%	4	8,0%
TOTALE	237	100,0%	28	100,0%	50	100,0%

COSA NON PIACE DEL PROPRIO LAVORO

Cosa non ti piace del tuo lavoro	Alberghi	% su tot. Alberghi	Negozi	% su tot. Negozi	Pubblici Esercizi	% su tot. P.E.
Orari turni pesanti	53	51,5%	13	81,3%	14	50,0%
Retribuzione non adeguata	16	15,5%	2	12,5%	2	7,1%
Scarse motivazioni	7	6,8%	1	6,3%	2	7,1%
Mancanza di preparazione	10	9,7%			1	3,6%
Scarse possibilità di carriera	17	16,5%			9	32,1%
TOTALE	103	100,0%	16	100,0%	28	100,0%

MODALITÀ DI FORMAZIONE PROFESSIONALE

Preparazione - Formazione lavorativa	Alberghi	% su tot. Alberghi	Negozi	% su tot. Negozi	Pubblici Esercizi	% su tot. P.E.
Corsi di formazione professionale	21	14,3%			6	19,4%
Direttamente sul campo	99	67,3%	12	57,1%	25	80,6%
Stage/tirocinio	19	12,9%				
Nessuna formazione	8	5,4%	9	42,9%		
TOTALE	147	100,0%	21	100,0%	31	100,0%

LAVORO STAGIONALE E PROSPETTIVE FUTURE

Ritieni l'attuale lavoro una valida prospettiva futura?	% su tot. Alberghi		% su tot. Negozi		Pubblici	
	Alberghi	Alberghi	Negozi	% su tot. Negozi	Esercizi	% su tot. P.E.
Si	77	52,0%	6	28,6%	6	28,6%
Solo per alcuni anni	47	31,8%	10	47,6%	10	47,6%
No	24	16,2%	5	23,8%	5	23,8%
TOTALE	148	100,0%	21	100,0%	21	100,0%

DISPONIBILITÀ A SEGUIRE CORSI DI FORMAZIONE PROFESSIONALE

Disponibilità a seguire corsi di formazione	% su tot. Alberghi		% su tot. Negozi		Pubblico	
	Alberghi	Alberghi	Negozi	Negozi	Esercizio	% su tot. P.E.
Si	127	86,4%	17	81,0%	22	73,3%
No	20	13,6%	4	19,0%	8	26,7%
TOTALE	147	100,0%	21	100,0%	30	100,0%

ARGOMENTI PER POSSIBILI CORSI DI FORMAZIONE

Argomenti utili per un corso di formazione	% su tot. Alberghi		% su tot. Negozi		Pubblici	
	Alberghi	Alberghi	Negozi	% su tot. Negozi	Esercizi	% su tot. P.E.
Rapporto con i clienti	27	10,8%	10	38,5%	3	5,6%
Competenze del mestiere	55	21,9%	8	30,8%	14	25,9%
Capacità di organizzare il lavoro	52	20,7%	0		10	18,5%
Lingue straniere	57	22,7%	6	23,1%	17	31,5%
Informatica	21	8,4%	1	3,8%	2	3,7%
Sicurezza/pronto soccorso	11	4,4%	0		5	9,3%
Qualità del servizio	28	11,2%	1	3,8%	3	5,6%
TOTALE	251	100,0%	26	100,0%	54	100,0%

FREQUENZE DEI CONCETTI AGGREGATI RELATIVI ALLA SEZIONE C (focus group)

Domanda 1

1.1. Problemi in relazione al reclutamento e reperimento del personale stagionale.

Commenti alla domanda:

- Non ci sono problemi nel reclutamento di manovalanza: 4
- È facile trovare personale disponibile a lavorare perché di disoccupati ne abbiamo abbastanza: 1
- Il problema del reclutamento c'è da sempre: 1
- Non c'è nessun problema per il reclutamento: 1
- Difficoltà a reperire lavoratori: 17
 - qualificati: 12
 - del luogo: 3
 - a stagione iniziata: 1
 - dalle scuole alberghiere: 1

Da cosa dipende il problema del reclutamento?

- Difficoltà ad accogliere i lavoratori che vengono da fuori regione: 5
- mancanza di alloggi: 3
- affitti elevati: 1
- non c'è possibilità di alloggiare nella struttura (es. in albergo): 1
- Non vengono dati abbastanza incentivi: 3
- I giovani di Rimini non vogliono fare questo lavoro: 2
- Manca il senso di appartenenza del lavoratore: 1
- Non esistono banche dati: 1

Soluzioni proposte:

- Uso di manodopera che proviene da fuori regione (dal sud o extracomunitari): 4
- Prendere accordi con enti stranieri per facilitare il lavoro in Italia: 1

1.2. Problemi riguardanti la fidelizzazione e la promozione di un certo sentimento di appartenenza nel lavoratore stagionale

Commenti alla domanda:

- dovrebbe essere ricercata: 3
- non è vissuto come un problema la mancanza di fidelizzazione.
- è impensabile.

I lavoratori non si fidelizzano, perché:

- Lo vedono come un impegno temporaneo: 9
- Lavorano solo per il sostanzioso guadagno: 5
- Il coinvolgimento emotivo è assente: 2
- Aspettano di trovare un lavoro migliore: 1
- Cattive condizioni di lavoro: 1
- Difficoltà a rimanere di anno in anno (es. mancanza alloggi): 1
- È un modo facile per guadagnare: 1
- Lavoratori/imprenditori sperano l'anno dopo di trovare di meglio: 1

Proposte per fidelizzare il lavoratore stagionale:

- Coinvolgimento del lavoratore nella vita dell'azienda: 5
- Contratti regolari: 5
- Incentivi economici: 5
- Lavorare più mesi all'anno: 4
- Possibilità di crescita professionale : 3
- Migliorare i rapporti datore di lavoro/lavoratore: 2

Domanda 2

2.1 Competenze principali di cui sono dotati i lavoratori stagionali (che vengono in mente per prime)

Commenti alla domanda: 6

- è difficile rispondere alla domanda: 5
- le competenze non sono molto richieste: 1

Competenze relative al “saper essere”: 21

- capacità di adattamento: 5
- disponibilità: 5
 - ad orari pesanti: 2
 - disponibilità fuori dal normale: 2
 - a lavori di ogni tipo: 1
- propensione al servizio: 3
- flessibilità: 2
- capacità di vivere in mezzo agli altri: 1
- creatività: 1
- determinazione: 1
- forza di lasciare la propria casa e gli affetti, per lavoro: 1
- giocosità: 1
- rapidità: 1

Competenze relative al “saper fare”: 5

- capacità di far fronte all'emergenza/imprevisto: 3
- capacità di risolvere situazioni difficili: 1
- infarinatura generale: 1

2.2. Competenze principali di cui sono dotati i lavoratori stagionali (scelte da una lista stimolo)

Resistenza fisica, capacità di lavorare in stato di stress: 20

- resistenza fisica: 8
- lavorare in stato di stress: 7
- lavorare oltre l'orario tradizionale: 2
- velocità: 2
- forza fisica: 1

Simpatia, cordialità, capacità di relazione con i clienti: 11

- capacità di relazione: 2
- cordialità: 2
- simpatia: 2
- buona disposizione verso gli altri: 1
- cortesia: 1
- disponibilità: 1

- mostrarsi sorridenti nei momenti difficili: 1
- spontaneità (tipica dei giovani): 1

Conoscenza delle lingue: 4

Vocazione, motivazione, passione: 3

- nei lavoratori più adulti esiste una motivazione più alta: 1
- motivazione: 1
- vocazione: 1

Professionalità, serietà, puntualità: 1

- puntualità: 1

Abilità tecnico-professionali: 0

Esperienza specifica: 0

2.3 Competenze maggiormente carenti nella preparazione dei lavoratori stagionali

Commenti alla domanda:

- (ai giovani) tutte le competenze della lista stimolo: 4

Cosa manca ai lavoratori stagionali?

Competenze relative al “saper essere”: 50

- motivazione: 15
- professionalità: 7
- serietà: 6
- resistenza fisica (è insufficiente a finire la stagione): 5
- capacità di relazione con i clienti: 4
- disponibilità: 3
- puntualità: 3
- propensione al servizio: 2
- vocazione: 2
- educazione: 1
- simpatia: 1

- tatto: 1

Competenze relative al “sapere”: 7

- conoscenza delle lingue straniere: 4
- competenze tecnico-professionali: 2
- cultura d’impresa: 1

Competenze relative al “saper fare”: 3

- esperienza: 2
- abilità pratiche: 1

Domanda 3

Se le aziende fossero il corpo umano, i lavoratori stagionali che organo sarebbero?

- Il cuore: 4
- Il sistema muscolare: 4
- Le braccia: 4
- Le gambe: 3
- L’apparato gustativo: 2
- La mano: 2
- Le unghie: 2
- Il collo: 1
- Il sistema linfatico: 1
- La peluria: 1

Domanda 4

4.1 Impostazione per un efficace sistema di formazione continua per il lavoratore stagionale

Commento alla domanda:

- la formazione continua è sicuramente importante che ci sia: 5
- la formazione continua potrebbe essere la chiave di volta per uscire un po’ dal circolo vizioso di una destinazione turistica: 2
- la formazione continua secondo me non ha tantissimo senso.

- la formazione non basta mai.

Come deve essere la formazione?

Sul campo: 10

- stage: 6
- con la presenza di tutor: 4

Contenuti: 8

- aggiornamenti: 6
- aderenti alla realtà del mercato: 1
- formazione di base: 1

Deve portare vantaggi al formando: 6

- carriera: 3
- rispondere ai suoi bisogni: 2
- aumento di salario: 1

Corsi per imprenditori: 4

Standardizzata: 4

FAD – formazione a distanza: 3

Breve: 2

Metodi di formazione tradizionale (in aula): 2

Obbligatoria (per i lavoratori stagionali): 2

Operativa: 2

Organizzata fra vari albergatori (per abbattere i costi): 2

Coinvolgente: 1

Efficace: 1

Gestione integrata della formazione (scuola/formazione professionale/impres): 4

Intensa: 1

Organizzata nei periodi morti (es. i lavoratori vengono tenuti in regola durante i corsi): 1

Suddivisa per ruoli: 1

Veloce: 1

4.2 *Contenuti della formazione*

Contenuti relativi al miglioramento del “sapere”: 26

- mission aziendale: 9
- mission: 3
- valori dell'azienda: 3
- conoscenza della clientela: 2
- conoscenza dei bisogni della clientela: 1
 - cultura generale: 6
 - lingue straniere (inglese): 5
 - competenze di base: 3
 - alfabetizzazione tecnologica: 1
 - contenuti aggiornati e riveduti: 1
 - organizzazione aziendale: 1

Contenuti relativi al miglioramento del “sapere fare”: 19

- abilità pratiche: 5
- preparazione specifica al proprio ruolo: 5
- competenze tecnico-professionali: 3
- imparare a lavorare: 3
- saper usare le nuove tecnologie: 3

Contenuti relativi al miglioramento del “sapere essere”: 17

- competenze comunicative-relazionali: 5
- onestà: 3
- rispetto: 3
- puntualità: 2
- correttezza: 1
- educazione: 1
- professionalità: 1
- serietà: 1

4.3 Tempi della formazione

Prima e dopo la stagione: 10

Tempi brevi: 10

(immediatamente) prima della stagione: 8

Full immersion di 5gg/1 settimana: 6

Interventi mirati: 3

Nei periodi morti: 3

Prima e durante la stagione: 2

(se si parla di formazione “continua”) non è necessario che sia a ridosso della stagione: 1

Corsi di 40/50 ore: 1

Corsi serali: 1

Fuori dall’orario di lavoro: 1

Prima, durante e dopo la stagione: 1

4.4 Luoghi della formazione

Sul posto di lavoro (es. attraverso stage): 14

Sistema formativo istituzionale: 10

- la scuola (alberghiera): 6
- centri di formazione (attrezzati): 4

Alberghi che rimangono chiusi e che potrebbero essere utilizzati d’inverno: 4

Alberghi gestiti dallo stato dove il personale è praticamente in stage: 3

Fuori dal posto lavoro: 3

Il luogo non fa differenza: 2

Nei luoghi di destinazione (dei lavoratori): 2

Nei luoghi di provenienza (dei lavoratori): 2

Formazione a distanza: 1

4.5 Formazione sì, ma a carico di chi?

A carico di:

Pubblico/privato: 9

(anche) Dei partecipanti: 8

(solo) Privato: 8

Pubblico/privato/partecipanti: 5

(solo) Pubblico: 2

Privato/partecipanti: 1

Domanda 5

5.1 Misure (servizi, assistenza, supporto...) allo scopo di favorire l'incontro fra offerta di lavoro e domanda di lavoro dei lavoratori stagionali realmente preparati

Commenti alla domanda:

- i lavoratori stagionali realmente preparati forse non hanno bisogno di avere nessun servizio.

Formazione: 25

- fare investimenti in formazione: 9
- istituzione di una "patente a punti" ("fai corsi, crescono i punti... cresce lo stipendio"): 7
- stage: 4

finanziati da enti pubblici: 2

organizzarli: 2

- creare corsi "con il bollino" (certificarne la qualità): 3
- organizzare corsi: 2

Stagionali "esterni": 15

- aiuti economici (borse di studio, buoni pasto): 5
- organizzare i bacini di provenienza (es. collaborazione con ICE): 3
- aiutarli: 2
- strutture per accogliere stagionali "esterni": 2
- trasformare il lavoro stagionale in lavoro annuale: 2
- favorire l'inserimento: 1

Centri per l'impiego: 13

- potenziarli: 4

- snellire le pratiche di assunzione: 4
- migliorare le competenze degli operatori: 2
- creare un collegamento con quelli del sud Italia: 1
- migliorare l'organizzazione provinciale: 1
- migliorare la circolarità delle informazioni: 1

Avere maggiori informazioni (sui luoghi deputati all'incontro di domanda e offerta): 11

Strumenti informatici: 8

- banca dati nazionale (meglio se gratuita): 4
- creare un sito internet nazionale: 2
- SIL: sistema informativo lavoro: 1
- strumento pratico-informativo: 1

Creazione di sinergie: 3

- costituzione di enti bilaterali (datori di lavoro/lavoratori): 1
- maggiore coinvolgimento delle associazioni: 1
- tavoli periodici di incontro fra formatori, responsabili scuole professionali, rappresentanti di categoria (es. associazioni albergatori): 1

Potenziare le agenzie di lavoro interinale: 2

Rivedere le norme di assunzione (es. giorno di riposo, ecc.): 2

Spendere fondi per queste misure: 2

Creare agenzie per il lavoro stagionale: 1

Creare delle bacheche: 1