



Dasa-Räger  
EN ISO 9001:2008  
IQ-1204-36

**SEDE LEGALE**

Via Albarica, 86  
54100 Massa (MS)  
Tel. 0585 810009  
Fax 0585 810238  
e-mail: [info@serindform.it](mailto:info@serindform.it)

**SEDE Viareggio**

Via Alessandro Volta, 52  
55049 Viareggio (LU)  
Tel. 0584 1842165  
Fax 0584 1842255  
e-mail: [viareggio@serindform.it](mailto:viareggio@serindform.it)  
web site: [www.serindform.it](http://www.serindform.it)

## **Società di Formazione Professionale**

Agenzia Formativa accreditata Regione Toscana cod. MS0057

# ANALISI DEI FABBISOGNI FORMATIVI

## IL QUADRO GENERALE

Il rapporto Excelsior pubblicato nel luglio del 2011 ha evidenziato la programmazione da parte del sistema delle imprese di 162.600 assunzioni tra luglio e settembre, valore corrispondente a 14 assunzioni ogni 1.000 dipendenti a inizio anno, quasi 23 mila in più rispetto allo stesso trimestre dello scorso anno. Su base annua sono state previste 595mila assunzioni non stagionali che interessano oltre 74mila laureati, 244mila diplomati, 80mila persone con la qualifica professionale e 196mila candidati con la sola scuola dell'obbligo.

I dati pubblicati enfatizzano il rimbalzo generale rispetto al 2010, anno in cui la crisi ha pesato al massimo sul nostro sistema.

Da un punto di vista territoriale, le assunzioni totali si concentreranno per quote molto simili (intorno al 26%) sia nel Nord-Ovest che nel Nord-Est che nel Mezzogiorno, mentre poco più del 21% saranno effettuate da imprese del Centro Italia.

Venendo alle professioni introvabili, l'indagine Excelsior rivela che delle quasi seicento mila assunzioni stimate entro il 2011, circa 117 mila (quasi il 20%) sono classificate dalle imprese di difficile reperimento. In cima alla lista delle professioni high skill di difficile reperimento ci sono: farmacisti (600 gli introvabili), sviluppatori di software (1.000), progettisti meccanici (570) e metalmeccanici (500), infermieri (1.600) e addetti alla consulenza fiscale (370).

Tra le qualifiche intermedie che le aziende cercano e non trovano compaiono: addetti alla reception (600), operatori di mensa (3mila), addetti alle vendite specializzate (oltre mille). Mentre tra le figure operaie abbiamo carpentieri, idraulici, tornitori, autisti di pullman e cucitori di macchine per abbigliamento.

Per le imprese artigiane le figure professionali "introvabili" sono i copritetti e i pavimentatori, che

**SERINDFORM s.r.l.**  
P.I. 01184920450

si aggiungono alle carenze ormai note di idraulici, parrucchieri, estetisti e panettieri.

Per quel che riguarda la Toscana nel 3° trimestre 2011 sono previste 11,260 assunzioni, di cui il 32,5% (3.660) a carattere stagionale. I settori con il maggior assorbimento di personale sono:

- Turismo (3500 assunzioni previste - 31% del totale)
- Commercio (2150 - 19%)
- Servizi alla persona (1400 - 12%)
- servizi operativi alle imprese (800 - 7%)

I servizi alle persone sono caratterizzati da una difficoltà di reperimento (15% del totale) e da una forte richiesta di esperienza nel settore e nella professione (oltre il 75% dei casi).

Per quel che riguarda la professioni maggiormente richieste dal mercato toscano nel 3° trimestre 2011 sono in evidenza.

- Cuochi, camerieri e simili con 2900 richieste
- Commessi e personale di vendita delle attività commerciali (1640 assunzioni previste)
- Professioni dei servizi alla persona (parrucchieri, estetiste, ecc.) con 450 assunzioni di lavoratori

**SERINDFORM s.r.l.**  
P.I. 01184920450

# FABBISOGNI OCCUPAZIONALI SETTORE ACCONCIATURA IN TOSCANA

A livello nazionale nel periodo 2009-2014 (Fonte Isfol), per la classe professionale "Professioni qualificate nei servizi personali ed assimilati " si prevede una variazione occupazionale di circa -5,1%, valore al di sotto della crescita occupazionale media nel periodo (-0,2%). Lo stock occupazionale dovrebbe diminuire di circa - 23149 unità. La domanda totale di lavoro dovrebbe essere di 103565 assunzioni, di cui 126714 per sostituzione dei lavoratori in uscita e -23149 per nuove assunzioni.

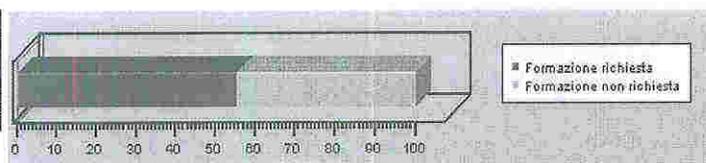
Per quel che riguarda la categoria 5.5.3.1 Parrucchieri, estetisti ed assimilati, in controtendenza rispetto al comparto, la previsione è la stabilità.

Il "Rapporto sul mercato del lavoro 2010 – 2011" del Consiglio Nazionale Economia e Lavoro, pubblicato il 14 luglio 2011 ha messo in evidenza sia una carenza di tipo quantitativo sia dal punto di vista qualitativo, specificando che "nelle professioni qualificate dei servizi l'unico caso di problemi dal lato formativo è quello dei parrucchieri, .... questo sta a indicare che le imprese segnalano un problema specifico nel sistema dell'istruzione professionale".

Sulla stessa linea, tra le motivazioni riscontrate nelle varie indagini Excelsior compiute dalle Camere di Commercio uno dei principali motivi del costante gap tra personale assumibile e personale disponibile, è la difficoltà nel reperire personale adeguatamente formato, che, dati i lunghi tempi di apprendimento, rappresenta una barriera per la maggior parte delle imprese.

Trattandosi in genere di microimprese, molte delle quali a carattere familiare, si evidenzia una scarsa disponibilità ad accollarsi gli oneri dell'assunzione e della formazione del personale partendo da zero. Il 55,5% delle imprese toscane (dati ISTAT/Unioncamere) evidenzia la necessità di un'ulteriore formazione del personale assunto

Necessità di ulteriore formazione	Quota %
Formazione richiesta	55,5
Formazione non richiesta	44,5

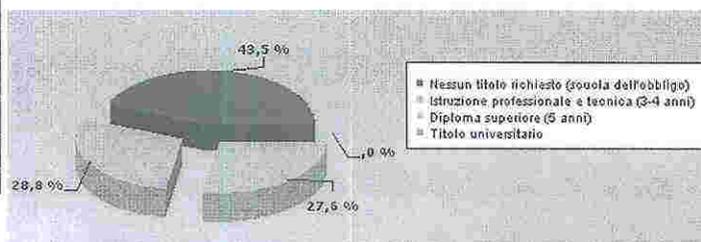


Questo dati indipendentemente dal titolo di studio dell'assunzione. Non è richiesto alcun titolo in particolare ma è necessario sviluppare le competenze necessarie allo svolgimento di questo antico mestiere

**SERINDFORM s.r.l.**  
P.I. 01184920450

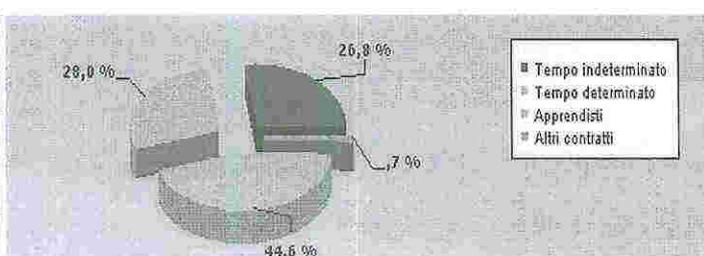
Livello di istruzione	Quota %
Scuola dell'obbligo (2°)	43,5
Istruzione professionale di stato	28,8
Diploma secondario	27,6
Titolo universitario	0,0

(\*) Previsiva dalla normativa in vigore fino all'anno scolastico 2009-2010

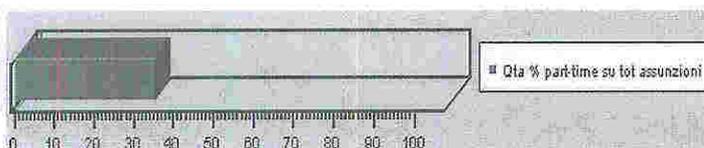


Per quel che riguarda le forme contrattuali previste nella regione Toscana, circa il 65% della assunzioni sono a tempo pieno. Complessivamente si prevedono il 44% assunzioni con il contratto di apprendistato, il 26,8 di assunzioni con contratto a tempo indeterminato ed il 28% a tempo determinato.

Forme contrattuali	Quota %
Tempo indeterminato	26,8
Tempo determinato	28,0
Apprendisti	44,6
Altri contratti	0,7



Part-time	Quota %
Assunzioni con un contratto part-time	35,3



Il settore dell'acconciatura è contraddistinto da una costante stabilità economica, da un aumento dei saloni d'acconciatura ed una forte richiesta di addetti competenti. Le indagini Excelsior (sia territoriali che nelle note di sintesi) evidenziano una forte richiesta di personale nel settore dei servizi alla persona, con una difficoltà di inserimento dovuta per lo più a mancanza di adeguata formazione (oltre il 50% dei casi). I dati dell'ISFOL confermano Excelsior, attribuendo la causa della mancanza di formazione ai datori di lavoro, poco propensi ad impegnarsi nella formazione del personale e tanto meno ad assumere personale al di sotto di certi standard formativi. Da un lato abbiamo persone disposte ad intraprendere il mestiere dell'acconciatore, dall'altro acconciatori con fabbisogno di personale adeguatamente formato. I dati dell'ISFOL confermano Excelsior, attribuendo la causa della mancanza di formazione ai datori di lavoro, poco propensi all'aggiornamento del personale. Da un lato abbiamo giovani disposti a fare il mestiere dell'acconciatore ma con necessità di migliorare, dall'altro acconciatori con fabbisogno di personale.

**SERINDFORM s.r.l.**  
P.I. 01184920450

# FABBISOGNI OCCUPAZIONALI SETTORE TURISTICO IN TOSCANA

Un sistema integrato dell'offerta culturale e turistica implica la creazione di nuove competenze tra gli operatori della filiera e la creazione di nuove figure professionali.

L'ultimo rapporto Excelsior riporta che è ancora molto modesto il ricorso a profili high skill, è infatti nelle grandi aree metropolitane e in quelle senza una marcata vocazione turistica, dove sono attesi i tassi di crescita occupazionale più alti, che i profili high skill sono richiesti più di frequente, con quote sulle assunzioni totali attorno al 10% e al 7% rispettivamente. Ciò consente di ipotizzare che il possibile potenziamento dell'offerta turistica avvenga non soltanto dal punto di vista meramente quantitativo, ma anche sul fronte della qualità del servizio offerto o, quantomeno, che richieda competenze specifiche per essere realizzato.

L'importanza di una formazione professionalizzante per coloro che operano nel settore turistico è stata evidenziata sia da Patrizia Diemoz, vicepresidente nazionale di FIAIP (Federazione italiana agenti immobiliari professionali), sia da Marcella Bagnasco, presidente di ANGT (Associazione nazionale guide turistiche). Quest'ultima, in particolare si è soffermata sul disegno di legge in esame alla Camera, strutturato sulla base di un piano di formazione stilato dall'ANGT, per definire una regolamentazione condivisa a livello nazionale della professione della guida turistica, tenendo conto sia del suo carattere educativo sia della necessità che questa figura abbia una cultura vasta, un'ampia conoscenza delle lingue con il conseguente incremento delle capacità relazionali, nonché una forte padronanza delle tecniche di comunicazione e della conduzione di un gruppo.

I dati dell'Osservatorio regionale del turismo sul 2010, illustrati il 20/06/11, riportano che il rapporto annuale dell'IRPET ha registrato una capacità di reazione del sistema toscano alla crisi superiore al dato nazionale (+2,6% rispetto al -0,7% dell'Italia) con una notevole capacità di intercettare la domanda estera (+7,9% contro +2,4%) e di contenere maggiormente la perdita sul fronte interno (-1,9% contro -3,1%). Alla perdita di "appeal" della destinazione Toscana per l'area di lingua tedesca e alle alterne vicende del turismo nord-americano, la nostra regione ha saputo rispondere intercettando nuovi flussi crescenti di turisti provenienti da altre aree e nazioni del mondo; europee, quali Francia, Paesi Bassi, Spagna, Gran Bretagna e paesi scandinavi, ed extra europee emergenti (Cina, India, Sud America). Nel complesso, dunque, la capacità competitiva della regione appare confermata, nonostante i morsi della crisi, grazie a un mix inimitabile costituito dall'ambiente naturale e dal patrimonio culturale e paesaggistico, a politiche pubbliche

**SERINDFORM s.r.l.**  
P.I. 01184920450

attente alla manutenzione e alla accessibilità dei beni pubblici essenziali al turismo. Sul mercato interno le difficoltà sono generalizzate con un particolare segno negativo per le presenze di provenienza regionale (-2,7%) e una contrazione della durata media delle vacanze (questo incide soprattutto per il turismo delle famiglie). A livello di aree geografiche, hanno avuto importanti risultati tutte le città d'arte (Firenze +10,8%, Pisa +5,8%, Lucca +5,2%, Siena +3,1%), mentre tutte le aree della costa risultano nel 2010 in difficoltà. Le presenze calano sulle coste di Massa Carrara (-5,2%), Livorno (-2%), Grosseto(-3,7%), Versilia (-0,9%) e Arcipelago Toscano (-0,6%). Le previsioni internazionali per il 2011 sono positive, con una ripresa degli arrivi nel mondo del 2%. Tuttavia, questa posizione vantaggiosa è meno solida che nel passato e soprattutto alcuni mercati evidenziano oscillazioni congiunturali che meritano di essere seguite con attenzione. L'importanza del turismo per l'economia toscana è testimoniata dai dati relativi alla numerosità imprenditoriale e dalla straordinaria varietà dal turismo culturale a quello balneare, quello termale, dal turismo sportivo a quello enogastronomico).

Un approccio di tipo strategico ad un Sistema Turistico Integrato di qualità non può prescindere da una riflessione sulle tematiche connesse alle risorse umane ed alle professionalità turistiche che sono necessarie per un suo sviluppo competitivo. L'investimento sulle risorse umane, anche in termini formativi, è essenziale nella programmazione dello sviluppo del settore turistico. Occorre saper cogliere i fattori di mutamento e le nuove opportunità createsi in concomitanza con lo sviluppo tecnologico, legislativo e comportamentale del turista, per elaborare nuove proposte formative ed essere capaci di anticipare le tendenze del mercato, dotandosi di strumenti in grado di affermare e controllare la gestione in qualità delle imprese e dei servizi erogati. Ciò comporta, sul piano imprenditoriale, di operare nel campo di una formazione improntata ad un forte grado di managerialità. Professionalità oggi, in un'ottica competitiva, significa orientamento al turista; non sono più sufficienti l'abilità e capacità di fare il proprio lavoro, ma è fondamentale la relazionalità con il cliente, il quale esige sempre più di rapportarsi con "professionisti". Il passaggio competitivo dalla singola impresa alla destinazione turistica pone l'accento sulle professionalità del territorio, su quelle connesse alla gestione di network di impresa, oltre che su quelle che si riferiscono agli aspetti relazionali sia fra i diversi attori che – e soprattutto – fra impresa e cliente (customer satisfaction) (Report settore turismo).

L'Unione Europea vede ampliare i propri confini e le sfere di competenza instaurando un dialogo sempre più stretto e diretto tra livello europeo e livello regionale. L'allargamento a nuovi paesi aprono nuove frontiere di sviluppo e nuove opportunità all'interno e all'esterno dei propri confini. Per questo, anche per il mondo delle imprese diviene decisivo stare al passo coi tempi, costruire nuove leve di imprenditori europei, informati e consapevoli, capaci di cogliere le grandi opportunità che l'Unione offre, contribuendo a determinarne le politiche ed il rafforzamento della crescita economica. L'ampliamento dei mercati e l'incremento degli scambi commerciali fra un numero crescente di Paesi rendono indispensabile il consolidamento e l'approfondimento delle

SERINDFORM s.r.l.  
P.I. 01184920450

tematiche legate all'Internazionalizzazione e al management attraverso una formazione specialistica per gli imprenditori (Fonte. L'Unione Europea. Sviluppi istituzionali e allargamento - Istituto Affari Internazionali).

Le azioni di Governo, contenute nelle linee strategiche dell'attività a sostegno della internazionalizzazione delle imprese italiane (Direzione generale per la promozione degli scambi) puntano ad incentivare la presenza dell'Italia sui mercati mondiali (Fonte. L'Italia e la politica internazionale Istituto per gli studi di Politica Internazionale ). In questo senso, il marketing viene a costituire una leva essenziale ai fini di una strategia di innovazione efficace e sostenibile che serva ad irrobustire organicamente la capacità di competere nel e sul mercato. In questo senso, i programmi di finanziamento comunitari, a gestione diretta ed indiretta, rappresentano a livello locale uno strumento efficace per supportare le aziende nei processi di innovazione e di internazionalizzazione. In Italia, esiste ancora molto disorientamento: gli imprenditori italiani accedono ai fondi europei concentrandosi principalmente sul pacchetto dei Fondi strutturali gestiti tramite le Regioni, destinato a ridursi con l'adesione dei nuovi Paesi membri. Viene troppo spesso trascurato l'utilizzo dei fondi europei a gestione diretta, assegnati dall'Unione Europea tramite bandi di gara o sovvenzioni; ma, per competere in Europa è necessaria la conoscenza delle opportunità che offrono le istituzioni europee (Fonte. La politica europea dell'Italia. Un dibattito aperto - Quaderni IAI).

E' necessario utilizzare gli strumenti della Regione Toscana rivolti alle imprese del settore sui temi dell'innovazione, attraverso i bandi per l'utilizzo delle risorse del POR 2007-2013 e del PRSE 2007-2010. L'offerta turistica è, nella sostanza, onnicomprensiva, ovvero si articola nei filoni "artistico/culturale", "montano/neve", "balneare", "termale", "rurale", "sportivo", "naturalistico" "enogastronomico" "campagna collina". Ciò genera difficoltà nella programmazione di interventi strutturali e formativi, che non possono essere standardizzati. Si rileva la diffusa inadeguatezza delle competenze degli imprenditori, in parte anche rispetto alla continua e rapida trasformazione dei mercati turistici, che divengono sempre più complessi ed estremamente dinamici, imponendo inevitabili mutamenti, talvolta sostanziali, nei sistemi di gestione e nei modelli organizzativi delle imprese turistiche e commerciali. Le aziende per non perdere competitività hanno bisogno di sviluppare il livello qualitativo dell'offerta di servizi, incrementare l'utilizzo di tecnologie informatiche e telematiche e cambiare gli schemi organizzativi. Per far questo occorre anzitutto cominciare a concepire il turismo non come un comparto accessorio, che determina reddito "aggiuntivo", oppure fenomeno limitato a certi periodi, ma solida fonte di reddito, capace di creare ricchezza tutto l'anno. In altre parole la "fabbrica" turismo, come qualsiasi fabbrica di beni materiali, deve rimanere attiva e aperta sempre. Serve allora porsi il problema di come allungare i periodi di permanenza, di come ampliare i target e come creare le condizioni per attivare processi turistici anche in stagioni diverse da quelle tradizionali. Elemento su cui lavorare è senza dubbio la mentalità degli imprenditori, ancorata al concetto di un turismo episodico, benché consolidato.

**SERINDFORM s.r.l.**  
P.I. 01184920450

scardinando per prima cosa il circolo vizioso del “chiudono perché non viene nessuno, ma chi viene non torna perché ha trovato chiuso”.

Lo sviluppo delle reti telematiche e di Internet sta inducendo anche nel settore turistico enormi cambiamenti e sempre maggiori appaiono i fabbisogni per le imprese padroneggiare l'uso di Internet e delle reti. Si sta assistendo all'esigenza del mercato di dotarsi di strumenti in grado di affermare e controllare la gestione in qualità delle imprese e dei servizi erogati; ciò comporta, sul piano imprenditoriale, di operare nel campo di una formazione improntata ad un forte grado di managerialità; la cooperazione sistemica, pone infine l'accento sulle professionalità del territorio (Analisi dei fabbisogni formativi professionali in Toscana 2010).

Le soluzioni innovative individuate, necessarie alla crescita del settore, sono le seguenti.

- Analizzare e massimizzare le opportunità di business sfruttando tutte le leve del marketing da quello tradizionale al web marketing
- Pianificare il posizionamento dell'azienda in rete e costruire la presenza on line
- Utilizzare la rete per individuare le opportunità del mercato
- Conoscere i processi decisionali e comportamentali del target di riferimento
- Adottare una strategia cross media per massimizzare i risultati delle attività di comunicazione e marketing
- Pianificare e valutare i ritorni della pubblicità on line
- Definire le fasi di progetti on line complessi, utilizzando tecniche di project management
- Gestire i progetti aziendali nei tempi e nel budget previsto, con metodi e strumenti efficaci

# FABBISOGNI OCCUPAZIONALI SETTORE INFORMATICO

## IN TOSCANA

Il settore dei servizi informatici tra il 2008 ed il 2010 ha subito un'importante flessione, superiore alla diminuzione del PIL, toccando nel 2009 un -8,1%, contro il -5,1 del PIL (dati Confindustria ed ISTAT). Nel 2010 il mercato ha avuto un decremento dell'1,4%, contro un aumento del PIL dell'1,3%. Le previsioni di chiusura per il 2011 evidenziano la netta inversione di tendenza, con una crescita del settore superiore a quella del PIL (+1,3%). La netta inversione di tendenza è evidenziata da ASSINFORM, associazione che racchiude oltre 2800 imprese del settore informatico e delle telecomunicazioni, tutte le principali del nostro paese. Rispetto al primo semestre 2009 le previsioni di investimento in tecnologie informatiche nelle imprese cliente sono molto positive. Allora, appena un 18,5% di imprese, prevedeva un aumento dei budget di spesa in tecnologie informatiche, mentre addirittura il 63 % prevedeva una diminuzione anche drastica della spesa. Per il 2011 la previsione è ben diversa. il 41,1% delle imprese prevede di aumentare gli investimenti, una percentuale identica a quelle che invece prevedono una diminuzione. E' evidente la tendenza di medio termine con un aumento significativo delle imprese che vedono positivamente al futuro. L'analisi di dettaglio dei subsettori indica chiaramente le motivazioni di questa inversione di tendenza, dovuta principalmente alla crescita delle componenti hardware, principalmente reti e server, che hanno ottenuto incrementi a 2 cifre. Rispetto ad una decina di anni fa è chiaro da parte del sistema delle imprese lo stretto legame tra produttività e nuove tecnologie. Nelle principali 6 nazioni industrializzate la spesa in ICT genera, in media, il 7% del PIL, ma l'80% del PIL viene prodotto da persone che "lavorano con le ICT" (Università di Pisa), in Italia 18 milioni su 22 milioni di occupati. Le ICT consentono la condivisione immediata delle informazioni tra tutti i membri dell'organizzazione aziendale. Le reti consentono di abbattere la dimensione geografica dell'impresa, permettendo l'immediata disponibilità di dati e contenuti in tempo reale ed in qualsiasi ruolo accessibile. VPN, tablet e smartphone, trovano sempre maggior diffusione; grazie ad essi, in ogni istante è possibile accedere a server ed applicazioni aziendali, leggere la posta, rispondere, analizzare dati, sia in viaggio sia in posti fisicamente distanti dal luogo in cui le informazioni sono fisicamente archiviate. Ma l'adozione affrettata dei tablet, o degli smartphones, non è priva di rischi per le imprese ed i loro impiegati, come pure la realizzazione di reti e VPN senza le adeguate coperture. Le applicazioni installate senza precauzioni possono nascondere un cavallo di Troia, ovvero una programma concepito per raccogliere dati riservati all'insaputa degli utilizzatori. Le stesse applicazioni "legali" di un iPad, secondo uno studio pubblicato dal Laboratorio internazionale per la sicurezza dei sistemi, presentano rischi connessi alla sicurezza e la privacy di che le usa.

Secondo questi studi, le piccole e medie imprese, pur dedicando una buona parte del proprio budget delle tecnologie internet alle soluzioni di security, si trovano in media a dover affrontare sei incidenti di sicurezza all'anno.

Gli investimenti in sicurezza di rete, che prevedono tecnologie di protezione dai virus, firewall, filtri spam, content filtering e VPN, contribuiscono ad aumentare la produttività dell'azienda, ma devono essere supportati da configurazioni corrette, da linee guida ben definite e applicate, da verifiche regolari sull'operatività e da aggiornamenti costanti del software di sicurezza.

Ogni impresa necessita di un piano di sicurezza a protezione delle banche dati su cui si basa il business, in grado di supportare la rete, gli accessi remoti e, dove necessario, l'Internet commerce, e della certezza di disporre di strumenti di sicurezza costantemente aggiornati e al passo con i tempi per evitare il diffondersi di problemi sulla rete e l'interruzione delle applicazioni, oltre al furto di dati e di informazioni sensibili e riservate.

I passaggi fondamentali che ogni azienda deve seguire non richiedono investimenti illimitati ma un'attenta valutazione della gestione e comprensione del rischio oltre alla garanzia di confidenzialità, integrità e disponibilità dei dati. In questi termini risulta particolarmente vantaggioso l'uso dell'*Open Source* che mette a disposizione risorse di livello elevato a costo praticamente nullo.

In un contesto dove i rischi informatici causati dalle violazioni dei sistemi di sicurezza risultano in continuo aumento, sono questi gli accorgimenti da adottare per assicurare sicurezza.

In relazione alle prospettive ed al contesto sopra evidenziati, connessi al settore dell'ICT (Information and communication technologies), si evidenzia la necessità di formare tecnici con competenze necessarie a svolgere l'attività di installazione e configurazione di reti locali, di installazione e gestione di funzioni e dispositivi necessari per innalzare il livello di sicurezza della rete e dei database, anche con l'utilizzo di sistemi e software open source.

La realizzazione e il monitoraggio delle reti e delle basi di dati è strettamente connessa al concetto di sicurezza. La maggiore complessità delle reti dovuta alla connessione di un sempre maggior numero di dispositivi, la diffusione delle reti virtuali (VPN), l'uso di internet per accedere a servizi essenziali per la vita dell'azienda con la transazione di dati ed informazioni sensibili, hanno determinato la necessità di predisporre una serie di barriere hardware (ad esempio i firewall, hard disk multipli, dispositivi rimovibili) e software (ad esempio antivirus, antispam, antihacking, ecc.) finalizzate alla protezione ed alla salvaguardia dei dati aziendali. Le scelte tecniche adottate per la sicurezza informatica aziendale si misurano in primo luogo con il mantenimento del livello di efficienza nell'accesso ai dati in rete. Un sistema di protezione che rallenta in modo eccessivo la disponibilità delle informazioni può avere effetti paragonabili al tipo di minaccia da cui ci si vuole proteggere. Un secondo parametro di riferimento è rappresentato dai costi per ottenere il livello di sicurezza desiderato. L'esperto in questione è in grado di studiare soluzioni adatte al tipo di esigenza dell'azienda cliente e di valutare le scelte sia dal punto di vista tecnico sia dal punto di

vista dei costi e benefici.

Su questo tipo di necessità, ossia il rapporto tra esigenze tecniche e costi, si evidenzia un ulteriore valore aggiunto di questo esperto: le capacità di implementazione ed impiego del software open source. La costante crescita e diffusione dell'open source, come dimostrano i formati elettronici dei modelli di questo avviso pubblico, è dovuto al suo carattere libero e pubblico, alla forma standard, o comunque conoscibile, dei documenti prodotti ma soprattutto al fatto che in genere si tratta di programmi efficaci, efficienti e ben funzionanti. La diffusione in campo professionale, soprattutto per le reti ed internet, è elevatissima; in questi subsettori da diversi anni il software libero compete ad armi pari con il software commerciale. Ad esempio il sistema operativo Linux è utilizzato adesso anche da IBM, HP, Dell, Compaq, nei loro calcolatori più grandi e potenti ma anche nei PC da ufficio.

A seguito di tale analisi si ritiene indispensabile formare esperti nel settore informatica relativamente a programmi aziendali open source, database specifici per le diverse aziende, e sicurezza in rete. La Regione Toscana possiede numerose ADA di riferimento del settore, si ritiene utile fornire percorsi formativi a questo riguardo con il rilascio della certificazione delle competenze.

**SERINDFORM s.r.l.**  
P.I. 01184920450

# FABBISOGNI OCCUPAZIONALI SETTORE SOCIALE IN TOSCANA

I cambiamenti demografici, sociali e culturali avvenuti in Italia negli ultimi decenni hanno causato un aumento dei bisogni delle fasce più deboli della popolazione; la natura di questi bisogni è spesso composita e richiede prestazioni di natura sanitaria e socio-assistenziale. Le aree più a rischio riguardano anziani e non autosufficienza (interventi residenziali e domiciliari); disagio minorile; disabilità e patologie psichiatriche.

È oramai un dato acquisito e certo che il quadro della popolazione italiana presenta caratteristiche ben definite: una natalità depressa oramai da oltre un quarto di secolo e sensibilmente sotto il livello di rimpiazzo; una sopravvivenza in aumento; una domanda di lavoro insoddisfatta che si traduce in un aumento dei flussi di immigrazione. Questi fenomeni producono pesanti mutamenti nella struttura per età: una diminuzione della popolazione di giovanissimi e giovani, un aumento degli anziani, e in particolare dei molto anziani; a sua volta, l'invecchiamento della popolazione si lega a una flessione delle dimensioni medie dei nuclei familiari e produce un freno alla mobilità interna.

L'invecchiamento della popolazione porrà molti problemi di natura sociale, economica ed abitativa: l'età media salirà a 47 anni (ora è di 44 anni), un abitante su otto avrà più di 75 anni e l'indice di vecchiaia (il rapporto fra ultrasessantacinquenni e minori di 15) supererà il valore di due.

Pertanto, tenuto conto delle previsioni demografiche e delle future tendenze, nei prossimi quindici anni si può ipotizzare per la Toscana un incremento lieve della popolazione, risultante da un flusso immigratorio che compensa, con vantaggio, il forte deficit di nascite rispetto ai decessi. Questo deficit è destinato ad aggravarsi per lo sfavorevole evolversi della struttura per età, nonostante che la previsione sconti una moderata ripresa delle fecondità e un ulteriore innalzamento della sopravvivenza. Longevità, significa perciò anche maggiore esposizione a rischi legati alla "fragilità" dell'età, come dimostra la presenza di circa 74000 non autosufficienti stimati dall'Agenzia regionale di sanità. A tale proposito la Toscana può del resto dirsi forte di un terzo settore ben radicato e organizzato sul territorio, capace di dare sostegno alle famiglie e alle persone in difficoltà così come di costituire una fitta rete di protezione sociale.

Volontariato, associazionismo, cooperazione sociale, ma anche associazioni profit e non profit di cui è ricca, sono sicuramente elementi di forza del sistema.

Le donne rappresentano la fascia che maggiormente opera in questo settore, in particolare sempre più donne straniere fanno richiesta di una formazione in ambito sociale che le permetta di avere una qualifica.

SERINDFORM s.r.l.  
P.I. 01184920450

In seguito al crollo del mercato del lavoro dello scorso anno, c'è stato un incremento dei lavoratori in cassa integrazione e dei lavoratori che hanno perso il lavoro. Molti cercano allora di qualificarsi o riqualificarsi in nuovi settori; è aumentata la richiesta per questi corsi anche da parte di uomini. Le richieste che abbiamo avuto sono anche di uomini che spesso hanno perso il loro lavoro e cercano nuove possibilità. Uomini dai trenta ai cinquant'anni senza titoli di studio. Questi dati sono emersi dalla valutazione dei corsi in ambito sociali erogati da Serindform. In particolare nei percorsi di Addetto all'Assistenza di Base, Assistente Familiare e Operatore Socio sanitario (O.S.S.).

Si consideri che Serindform da numerosi anni gestisce percorsi formativi per la qualifica di addetto di assistenza di base, considerando che da gennaio 2010 ad oggi sono stati erogati 10 corsi di qualifica per OSA; con 20 partecipanti a corso.

Percorsi formativi per la formazione obbligatoria ex l'assistenza familiare sono stati 5.

Dal 2011 Serindform gestisce corsi di formazione per OSS e la richiesta di tale qualifica sta sempre aumentando.

Il continuo contatto con le strutture assistenziali che si occupano di assistenza alla persona, per la collocazione in stage dei corsisti, ha evidenziato fabbisogni specifici del settore con particolare riferimento alle competenze in uscita da questi tipi di percorsi.

L'analisi effettuata ci fornisce una chiave di lettura aderente alla realtà delle diverse strutture contattate, evidenziando le maggiori criticità che emergono in ambito lavorativo e le principali necessità di aggiornamento per affrontare un processo di ulteriore innovazione e di adeguamento qualitativo dei servizi nell'ottica del miglioramento delle competenze e dell'occupabilità delle figure che operano in ambito socio-assistenziale e assistenza familiare.

Dai dati elaborati emerge uno spaccato della Provincia di Lucca dove gli ADB che operano nelle strutture sono prevalente femmine, di età tra i 25 e i 40 anni, italiane e assunte con contratti a tempo indeterminato o determinato. Stanno cominciando ad inserirsi nel mercato del lavoro locale anche gli uomini e personale con competenze socio-sanitarie, a volte anche molto specializzato, dedito all'assistenza e alla cura, proveniente in gran parte dall'Est Europa (Romania, Polonia, Ucraina...) che trova facilmente collocazione in quest'ambito, anche perché accetta di svolgere attività di livello inferiore.

Il fabbisogno occupazionale è considerato e di conseguenza è auspicabile una sempre maggiore formazione e specializzazione delle figure operative, che una volta inserite in ambito lavorativo, necessitano comunque di un aggiornamento continuo, per rispondere in maniera sempre più efficace alle necessità di una società post-moderna, pluri-etnica e globalizzata, come la nostra si profila di essere.

Per migliorare la qualità dell'assistenza e della cura della persona è emersa la necessità di nuovi "pacchetti di competenze professionali", che vadano ad integrare la formazione di base delle figure in essere. Si tratta di necessità di aggiornamento rilevato nel settore delle Tecniche

**SERINDFORM s.r.l.**  
P.I. 01184920450

assistenziali innovative o relativamente a temi specifici soprattutto nell'ambito dell'assistenza agli anziani, l'Alzheimer, le piaghe da decubito, l'avvicinamento della morte.

I bisogni di competenze indicate come da aggiornare riguardano le cosiddette competenze trasversali, fondate su processi cognitivi, emotivi e motori, dalle quali dipende largamente la possibilità di esprimere comportamenti professionali "abili" ed "esperti": diagnosticare (la situazione, il compito, il problema, se stesso), comunicare e relazionarsi (ascoltare, interpretare segni e linguaggi, negoziare, lavorare in gruppo, ecc.), decidere ed essere proattivo nella soluzione dei problemi (risolvere problemi, assumere la responsabilità, sviluppare soluzioni creative, ecc.).

Si tratta di abilità che consentono agli operatori flessibilità, espressione della propria competenza in attività differenti e valorizzazione della dimensione affettiva del lavoro nei campi del disagio sociale.

Le competenze comunicativo- relazionali (anche solo in forma di predisposizione all'ascolto) sono un elemento cruciale e costituiscono una criticità, non solo per il delicato compito di dover predisporre elementi di valutazione per l'equipe di riferimento che consentano ad altri colleghi con profili complementari di continuare la "presa in carico" in modo consapevole e valorizzando l'operato reciproco, e per la periodica valutazione dei risultati ottenuti ma, anche e soprattutto per la necessità di avere un approccio empatico anche di fronte ai problemi complessi delle situazioni domiciliari in cui maggiormente sono limitate sia l'autonomia della persona che la sua integrazione sociale.

La mancanza di motivazione e di doti di flessibilità rendono più probabili le tensioni relazionali. Diagnosticare, relazionarsi e affrontare rappresentano dunque tre macrocompetenze da articolare in cluster di competenze più semplici.

Altro importante tema da affrontare e da approfondire nella formazione è relativo al saper lavorare in equipe. Il bisogno di integrazione di servizi ed interventi del settore rende indispensabile lo sviluppo di capacità di lavoro in equipe. Questa rappresenta una competenza che consente, nel rispetto dei ruoli e della professionalità di ciascuno degli operatori dei diversi settori sanitario, sociale ed educativo, di fornire risposte efficienti ed efficaci ai bisogni socio-sanitari e assistenziali dell'utenza.

Il "lavoro in équipe" è un valore da condividere ed agire nell'organizzazione del lavoro, perché diventa identità ed azione sinergica per conseguire obiettivi comuni, sentimento di appartenenza, apprendimento continuo in relazione con le altre professionalità, ma soprattutto in rapporto con contesti dinamici, quelli dell'utenza, che rendono necessario un continuo processo di analisi-interventovalutazione, che genera nuove conoscenze e abilità, permette di riflettere in modo critico su standard organizzativi e professionali.

Il lavoro d'équipe, quindi, è un principio metodologico ed operativo del funzionamento dei servizi socio-sanitari e assistenziali. Esso deve consentire: una analisi dei bisogni dell'utenza per i diversi aspetti sanitari, sociali, culturali, economici, ecc., impliciti nella domanda di aiuto o di cura; una

presa in carico unitaria e globale della persona, attivando tutte le risorse disponibili della comunità di appartenenza; un monitoraggio costante dei risultati e delle criticità dei piani assistenziali individuali ed una valutazione complessiva delle attività e delle prestazioni di servizi. La competenza del lavoro di equipe potrebbe costituire, quindi, un elemento significativo da inserire nei percorsi di formazione e sviluppo professionale dando ampio spazio alla pratica del servizio e alle metodologie di coaching, nelle quali l'apprendimento nella pratica è orientata, monitorata e valutata, sia in forma individuale che collettiva.

03 agosto 2011

Serindform Srl

**SERINDFORM s.r.l.**  
P.I. 01184920450