

## **PIANO FORMATIVO COMPARTO ARTIGIANO PROVINCIA RIMINI - 2009**

In Provincia la formazione continua e permanente per i lavoratori delle imprese artigiane assume una importanza strategica, visto il ruolo peculiare che queste imprese rivestono nel tessuto produttivo nazionale, sia in termini di fatturato che in termini di occupazione e occupabilità.

In termini statistici nel 2008 ci sono oltre 19.000 ditte individuali, pari a quasi il 60% del totale delle imprese attive. Le imprese artigiane sono circa 10.300 di cui oltre 7.500 (pari al 73%) sono ditte individuali. Fra le ditte con dipendenti, la stragrande maggioranza non ha oltre i 3 lavoratori aggiuntivi, di cui una buona parte apprendisti.

Dunque diviene necessario, per aumentare la competitività delle imprese artigiane, **focalizzare l'attenzione più sugli imprenditori** che sui dipendenti (per i quali fra l'altro c'è il Fondartigianato che ha oramai acquisito modalità di realizzazione molto efficaci\ efficienti per i lavoratori).

**L'intesa con la RER** per il 2007-2009 prevede di sostenere prioritariamente i bisogni espressi da parte di imprese che operano in particolari settori e/o filiere innovative di attività (servizi alla persona, Moda, Turismo), con l'obiettivo di valorizzare le competenze possedute e aumentare la professionalità dei soggetti chiave nelle imprese per favorire l'adattabilità dei lavoratori. Tali settori rappresentano però una minima parte delle aziende artigiane.

**I settori principali su cui poggia l'artigianato locale** e quindi su cui sono concentrati la maggioranza delle persone per cui è importante favorire l'adattabilità, sono in particolare le aree "costruzioni-impianti", "produzione - Industria" ed il terziario (benessere, comunicazione) le quali da sole costituiscono quasi **oltre l'80%** delle imprese artigiane della Provincia di Rimini.

A **questi settori** è prioritariamente necessario rivolgere l'attenzione se si intende agire sulla **conoscenza come forza produttiva per le Piccole\medie imprese locali**.

Nel comparto dell'artigianato, storicamente, i processi di formazione e di apprendimento si sono espletati principalmente attraverso l'affiancamento, l'apprendistato e l'esperienza diretta nel luogo di lavoro; una formazione quasi completamente basata sul fare, sull'attività produttiva quotidiana e sullo scambio informale di conoscenze. Oggi questa modalità quando non è accompagnata da percorsi formali di aggiornamento e formazione, risulta inadeguata per fronteggiare le trasformazioni tecnologiche, produttive e di mercato che si stanno imponendo con grande forza nei processi organizzativi e produttivi.

In effetti, in un'epoca in cui i mercati si ampliano fino a divenire spesse volte globali, la competitività fra le imprese cresce e le tecnologie evolvono in modo estremamente rapido, quello delle risorse umane, in particolare modo delle risorse umane informate competenti, addestrate e formate, diviene un argomento meritevole di speciali attenzioni. In questa chiave, la individuazione delle esigenze di formazione connesse alla creazione di adeguati profili professionali ed allo sviluppo delle relative competenze diviene uno snodo cruciale.

La caratteristica principale dell'economia della conoscenza è rappresentata dalle trasformazioni dei processi lavorativi, che tendono sempre più ad essere caratterizzati da contenuti di conoscenza in continua evoluzione, da aspetti relazionali, di creatività e di iniziativa personale; tutte componenti determinanti di quello che possiamo definire il nuovo "lavoro di qualità". Sono, questi, gli aspetti intangibili legati alle qualità personali, al bagaglio di conoscenze e competenze condivise, al capitale umano, all'insieme delle relazioni di coloro che a vario titolo sono coinvolti nel processo lavorativo, cioè all'insieme del "sapere essere" e del "sapere fare" delle persone.

In questo momento di forte crisi strutturale, l'area della produzione del **territorio provinciale** prevalentemente conto terzista mono committente, dimostra la necessità di raggiungere nuove quote di mercato. Attualmente pressoché tutte le aziende del settore meccanica hanno fatto richiesta di sospensione se non addirittura hanno i dipendenti in Cassa Integrazione Ordinaria (alcuni già in Straordinaria). **All'estremo della sopravvivenza le aziende artigiane, in particolare quelle del manifatturiero\meccanica, vedono come unica alternativa l'unione con altre aziende, la costituzione di reti, Consorzi; la crisi ha fatto sì che gli imprenditori abbiano preso coscienza che la dimensione e la tipologia di produzione fatta fino ad ora non gli permette di aumentare la richiesta di ordini.**

Le finalità ed i vantaggi del mettersi in rete sono molteplici:

- ottenere **ulteriori commesse** grazie allo sviluppo di un piano commerciale che consenta di cogliere le migliori opportunità presenti sul mercato e di recuperare efficienza nel processo commerciale,
- raggiungere un più alto **potere negoziale** nei confronti delle aziende committenti
- ottenere **prezzi inferiori** dalle ditte fornitrici di materiali e servizi
- allargare la base di **offerta di prodotti** e servizi,
- **condividere gli investimenti** in ricerca e sviluppo di nuovi prodotti e nuovi mercati
- rigenerare il proprio management condividendo **buone prassi**

Uno dei punti di forza delle attività artigianali è sicuramente legato alla notevole conoscenza tecnica, all'elevato grado di specializzazione, all'alta qualità produttiva raggiunta, alla possibilità di adattarsi prontamente alle richieste dei singoli clienti. Tuttavia, nell'attuale contesto economico, questo modello è minato dalla **consuetudine al lavoro isolato, con scarsa propensione alla comunicazione, alla collaborazione e condivisione tra le maestranze e gli addetti al settore, con scarse relazioni con i propri clienti e conoscenze poco strutturate delle loro richieste e soddisfazioni. Altrettanto scarsa è la predisposizione al controllo organizzativo delle proprie strutture, all'aspetto economico-finanziario delle proprie commesse, alla conoscenza dei propri clienti e allo studio attento delle loro richieste e soddisfazioni.**

Per l'attivazione di un reale processo di miglioramento sono necessari, insieme alla diffusione di modelli di reti di impresa, il riconoscimento e la presa di coscienza di queste situazioni e la conseguente disponibilità al cambiamento.

#### **FABBISOGNI DELLA PICCOLA IMPRESA ARTIGIANA**

- 1) Risulta essere prioritario, in questa fase di destabilizzazione, l'approccio metodologico alla costruzione di **reti di imprese** con le finalità di: ottenere **ulteriori commesse** grazie allo sviluppo di un piano commerciale che consenta di cogliere le migliori opportunità presenti sul mercato e di recuperare efficienza nel processo commerciale; raggiungere un più alto **potere negoziale** nei confronti delle aziende committenti; ottenere **prezzi inferiori** dalle ditte fornitrici di materiali e servizi; allargare la base di **offerta di prodotti** e servizi; **condividere gli investimenti** in ricerca e sviluppo di nuovi prodotti e nuovi mercati; rigenerare il proprio management condividendo **buone prassi**.
- 2) Anche l'apprendimento **su tematiche di base, tecniche** necessarie per uno sviluppo di **qualità del fattore "produzione"**, quindi fortemente caratterizzate dagli specifici ambiti della lavorazione, risulta essere estremamente importante per le aziende.
- 3) **Innovazione** per le aziende piccole artigiane è ancora un utilizzo adeguato delle **nuove tecnologie**, una corretta **integrazione fra i software** specifici della produzione, amministrazione e gestione.
- 4) Risulta anche di estremo interesse **lo sviluppo competenze trasversali e manageriali**. I nuovi scenari organizzativi valorizzano infatti sempre più l'aspetto intangibile dato dalle qualità personali dei lavoratori, manifestando la consapevolezza che il successo di un'impresa si determina dalle qualità, dalle conoscenze e dal comportamento di chi vi lavora. Infatti la razionalizzazione dei costi avviene anche grazie alla buona riuscita delle modalità comunicative e relazionali del personale, risultato di un'efficace sinergia nei rapporti di fiducia, di cooperazione e di valori condivisi tra collaboratori e di uno sviluppo di accordi negoziali. In questo quadro, le **competenze trasversali** sono quelle che è necessario mettere in campo per migliorare e moltiplicare i flussi di comunicazione a fini produttivi. Le analisi dei fabbisogni formativi delle aziende, svolte nell'ambito dei piani formativi settoriali per il Fondartigianato a livello nazionale, evidenziano richieste di miglioramento di capacità di ordine trasversale attinenti agli **aspetti relazionali e comunicativi**, alle **mansioni amministrative**, al **controllo di gestione**, alle possibilità di **finanziamento e accesso al credito**, alle **tecniche di vendita**, al **marketing**, nonché alle regole e delle dinamiche dell'**organizzazione aziendale**.

## **FABBISOGNI SETTORE “PRODUZIONE: MECCANICA E MANIFATTURIERO” –**

E' possibile descrivere e distinguere in **macroaree** i diversi ambiti di attività distintivi nei settori “Produzione”: *Supporto alla gestione* e *Supporto alla produzione*. Questi due ambiti generali definiscono i macroprocessi operativi, sulla base dei quali leggere e interpretare i fabbisogni e la domanda formativa del settore di riferimento. che sono:

- *Macroprocesso gestionale-organizzativo*
- *Macroprocesso tecnico-produttivo*

Per quanto riguarda il *macroprocesso gestionale-organizzativo* i principali ambiti di intervento per aumentare la competitività delle imprese tramite la crescita personale\professionali degli imprenditori in particolare sono:

- Imprenditoriale – commerciale – marketing
- Amministrativo – gestione economica
- Gestionale organizzativo
- Politiche di terzizzazione e outsourcing,
- Politiche consortili,
- Politiche di internazionalizzazione,
- Magazzino e logistica,
- Impresa e Qualità produttiva
- Sicurezza,
- Servizio informativo e programmazione dei lavori,
- Rapporto con il fornitore,
- Rapporto con il cliente,
- Territorio e mercato. Analisi di mercato e Marketing

Per quanto riguarda il *macroprocesso tecnico-produttivo*, i principali ambiti di intervento sono:

- Il servizio di manutenzione: progettazione e gestione,
- Specializzazione di intervento,
- Innovazione dei prodotti,
- Innovazione delle procedure di intervento,
- Gestione dei servizi energetici,
- La sicurezza sul lavoro durante gli interventi,
- Servizio informativo e programmazione dei lavori e degli interventi,
- Saperi tecnici legati alla specifica realizzazione della produzione,
- La gestione informatizzata delle informazioni interne ed esterne,
- servizio informativo e programmazione dei lavori e degli interventi

## **FABBISOGNO SETTORE SERVIZI ALLA COMUNITA' E ALLA PERSONA**

- Qualità del servizio e dei processi,
- Innovazione di servizio (tecniche di pulizie)
- Innovazione delle procedure di intervento,
- Relazione fra le persone\colleghi
- Rapporto con il cliente
- La sicurezza sul lavoro durante gli interventi,
- Amministrazione – gestione economica
- Gestione organizzativa
- Magazzino e logistica
- Servizio informativo e programmazione dei lavori,

## **FABBISOGNO SETTORE “COSTRUZIONI “**

Il comparto edilizio – tradizionalmente presidiato, soprattutto nel territorio riminese, da PMI – ha in questi ultimi anni ulteriormente accelerato un processo di frammentazione e nuclearizzazione. Il sistema economico che si è venuto a creare si confronta ora con uno scenario interno ed internazionale in forte evoluzione e sempre più complesso. In un contesto di elevata concorrenza e di flessione del lavoro, le condizioni strutturali per la crescita economica delle PMI del settore si sono rese sempre più selettive e impegnative.

In effetti, la strutturale debolezza delle piccole e piccolissime imprese del settore (riconducibile a fattori tanto organizzativo-gestionali quanto economico-finanziari) rischia di portare le imprese stesse ad uno “schiacciamento” riducendole al ruolo di mere esecutrici degli interventi operativi e privandole del loro tradizionale rapporto diretto con il cliente finale.

Il patrimonio di competenze, e di conoscenze oltrechè di esperienze che ha sempre connotato la figura dell’artigiano deve essere quindi arricchita con ulteriori competenze e conoscenze che possano permettere all’impresa artigiana di cogliere tutte le possibilità e le implicazioni che il mercato che ha di fronte le pone.

Se da un lato si evidenziano grandi necessità di competenze ulteriori, quasi di specializzazione particolare, conseguenti all’innovazioni tecnologiche legati ai mercati e ai prodotti, dall’altro si rafforza la necessità di una maggiore flessibilità legata al rapporto diretto col cliente per soddisfare le esigenze complessive del cliente stesso, tutto ciò si sostanzia, anche, nella necessità per l’artigiano di conoscere l’insieme di norme, leggi, e procedure informatiche e burocratiche che regolano il mercato delle costruzioni e di non poter più delegare questa conoscenza al professionista esterno o al consulente.

D’altro canto il ricorso costante e segnalato in aumento di operatori stranieri nelle imprese artigiane impone la necessità di competenze relazionali e trasversali utili per un corretto operare nel cantiere o nell’unità produttiva.

Gli obiettivi formativi fanno riferimento a:

- Adeguare/aggiornare le competenze professionali degli addetti al settore edile e in particolare agli addetti ai settori del recupero/manutenzione/ristrutturazione
- Approfondimenti e aggiornamenti su materiali e tecniche relative ai processi di costruzione e di recupero in generale, con particolare riguardo all’edilizia eco-compatibile
- Modelli e metodi per la gestione e l’organizzazione del cantiere in considerazione anche delle nuove normative.
- Nuove modalità di gestione degli appalti pubblici
- Riduzione dei problemi legati alla lingua (maggiore comunicazione, totale comprensione delle norme sulla sicurezza da parte dei lavoratori extracomunitari, maggiore integrazione sociale)
- Diffusione della normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro tra tutti gli addetti con particolare attenzione ai lavoratori stranieri in generale.
- Modelli e metodi per la gestione dei preventivi e dell’analisi dei costi

## **FABBISOGNI SETTORE “INSTALLAZIONE DI IMPIANTI”**

Da una parte, si intende portare l’attenzione sugli aspetti connessi alle esigenze di *engineering* che presentano i nuovi mercati (progettazione ed ingegnerizzazione dei processi); occorrono interventi di **qualificazione di esperti tecnici**, ovvero di persone dotate di particolari profili di competenza in grado di mettere in grado le imprese di operare efficacemente in settori avanzati:

- Competenze legate alla manutenzione di impianti in una logica di risparmio energetico
- Capacità attinenti le nuove tecnologie integrate per la home automation
- Competenze legate alla diagnosi e certificazione energetica
- Competenze attinenti la progettazione, installazione e gestione di impianti FER (fonti energetiche rinnovabili) e assimilabili, quali il solare termico, il solare fotovoltaico, la microgenerazione, le biomasse, la geotermia, etc. così come impianti tradizionali in una logica di basso impatto ambientale e risparmio energetico.

- Competenze attinenti all'igiene e il confort degli edifici e dell'ambientale
- Capacità in attività specifiche caratterizzate da elevata complessità e/o pericolosità (quali, ad esempio, i lavori su impianti sotto tensione)
- Conoscenze delle nuove normative esistenti che impattano sulla realizzazione del servizio

Si tratta di competenze che tendono a travalicare i tradizionali ambiti di intervento i cui si è finora articolato il settore (impiantistica elettrica ed impiantistica termoidraulica) ed i relativi comparti (installazione e manutenzione), per far fronte ad un processo ormai ineludibile di integrazione e di spostamento del focus dal prodotto al processo, dall'impianto al servizio, dall'installatore al consulente per l'energia.

E' inoltre necessario prendere atto che alcune imprese tendono a riconsiderare e ridefinire il loro posizionamento strategico in funzione della evoluzione dei mercati. Da questo punto di vista, diviene necessaria la messa a punto di percorsi formativi che supportino le imprese nell'acquisizione delle necessarie **competenze di tipo manageriale**, quali:

- gestione economico-finanziaria dei progetti (value analysis)
- gestione organizzativa (reti d'impresa, consorzi, etc.).

### **FABBISOGNO SETTORE “COMUNICAZIONE E TERZIARIO AVANZATO”**

Le tendenze evolutive del settore implicano che per quasi tutte le figure professionali coinvolte nel ciclo di produzione della comunicazione (fotografi, operatori video, grafici, *web designer*, operatori multimediali, addetti della prepress e della stampa), le specifiche professionalità vadano integrate con competenze relative al trattamento digitale delle immagini, dei testi, dell'impostazione grafica del *media*, tenendo conto che, sempre più, i prodotti/servizi richiesti dalla domanda stanno andando verso soluzioni “multicanale” (*cross-media-publishing*). In questo contesto non va sottovalutata la necessità di sviluppare anche competenze di natura informatica e telematica, soprattutto nel caso di attività che richiedono la generazione e la gestione di database di dati e immagini.

### **FABBISOGNI SETTORE BENESSERE ACCONCIATURA ESTETICA**

Negli ultimi decenni abbiamo registrato una notevole crescita di tutte le tematiche attinenti il “benessere”. La maggiore attenzione alle condizioni di benessere ha generato una notevole crescita di tutta l'area dei servizi alla persona erogati dalle imprese di acconciatura ed estetica, dai centri Termali, SPA inserite all'interno degli alberghi, in strutture sportive e per il fitness.

Ciò ha creato, da un lato, ampi spazi d'inserimento per nuovi imprenditori e, dall'altro, ha imposto l'esigenza di un maggiore aggiornamento tecnico-professionale degli stessi imprenditori attivi nonché dei propri dipendenti per rimanere in grado di affrontare, ancora con successo, le nuove esigenze del mercato, caratterizzato da una evidente globalizzazione economica e culturale e da una liberalizzazione nelle modalità di esercizio delle attività.

Il settore evidenzia una buona diffusione delle nuove tecnologie e dell'innovazione specialmente nel processo di realizzazione ed erogazione del servizio alla clientela. Dal momento, infatti, che i settori che utilizzano tecnologia e la differenziazione e specializzazione dei servizi e dei prodotti, sono quelli in cui la crescita della produttività è più elevata, è necessario puntare su tale aspetto per favorire un aumento della produttività.

#### **I fabbisogni formativi attengono:**

- la formazione di base ed iniziale per l'accesso al lavoro – non si possono sottovalutare le criticità derivanti dal recente orientamento della Pubblica Amministrazione di non riconoscere alcun finanziamento alla formazione per le qualifiche di base di estetista e qualifica di base acconciatore per l'inserimento lavorativo;
- l'avvio di impresa;
- l'inserimento di nuove figure professionali / competenze professionali per la gestione dei centri benessere;
- il costante aggiornamento professionale degli operatori (titolari d'azienda e lavoratori dipendenti) che dovrà riguardare sia competenze tecnico professionali che competenze gestionali e manageriali.

Possiamo individuare le seguenti tematiche quale fabbisogno prevalente nell'ambito della formazione continua e permanente:

**Profilo professionale acconciatura**

- consulente di immagine - beauty- tecniche di colorazione e taglio – piega aggiornamenti moda
- acconciature sera, cerimonia, sposa
- marketing
- reception / accoglienza e gestione cliente / vendita prodotti e servizi
- tricologia non curativa

**Profilo professionale estetica:**

- marketing /reception /vendita prodotti
- assistenza al cliente
- tecniche di trucco
- tecniche di massaggio
- attrezzature ad uso estetico e loro utilizzo
- i cosmetici e loro utilizzo

Serve inoltre promuovere una **diffusa conoscenza delle tecnologie informatiche e delle opportunità da "Internet"** sia per quanto attiene l'acquisizione delle conoscenze e delle tendenze in atto nel settore, sia per le opportunità promozionali che gestionali d'impresa.

L'attuale momento di crisi economica-finanziaria, che comincia ad interessare anche il settore, richiede di dare largo spazio agli **aspetti di gestione aziendale** con particolare attenzione alla gestione economico finanziaria, alla gestione delle risorse umane e organizzazione del lavoro.

RIMINI 27 MAGGIO 2009