

INDAGINE EBTT 2010

FABBISOGNI FORMATIVI

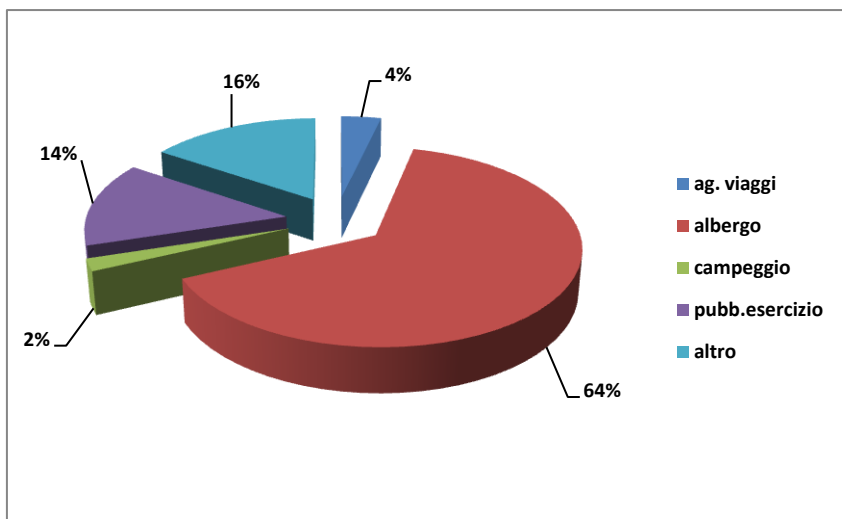
La presente indagine è stata sottoposta on line da Ebtt agli oltre 9000 contatti presenti del database regionale e riguardanti aziende e lavoratori del turismo in toscana.

Di seguito vengono analizzati i dati regionali e presentati tutti i grafici relativi alle risposte effettuate.

In calce una riflessione per la sintesi finale e la comparazione dei dati.

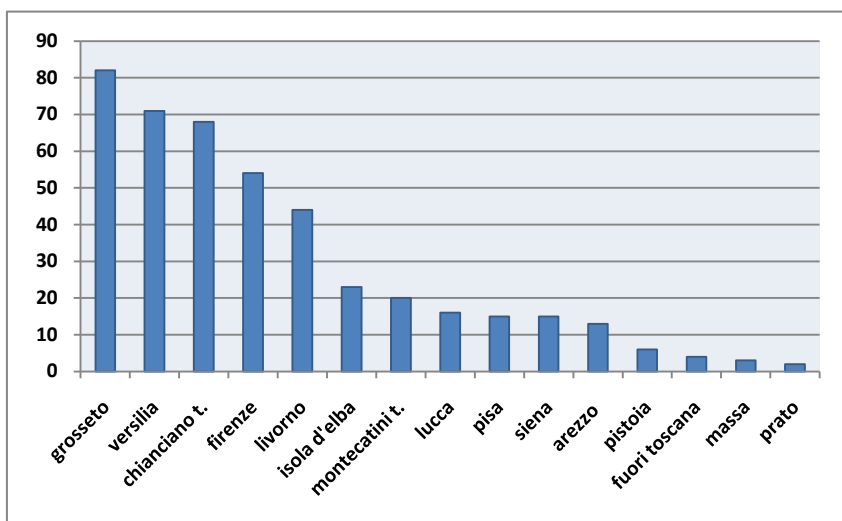
Firenze, 27/12/2010

Indica il settore di attività in cui operi



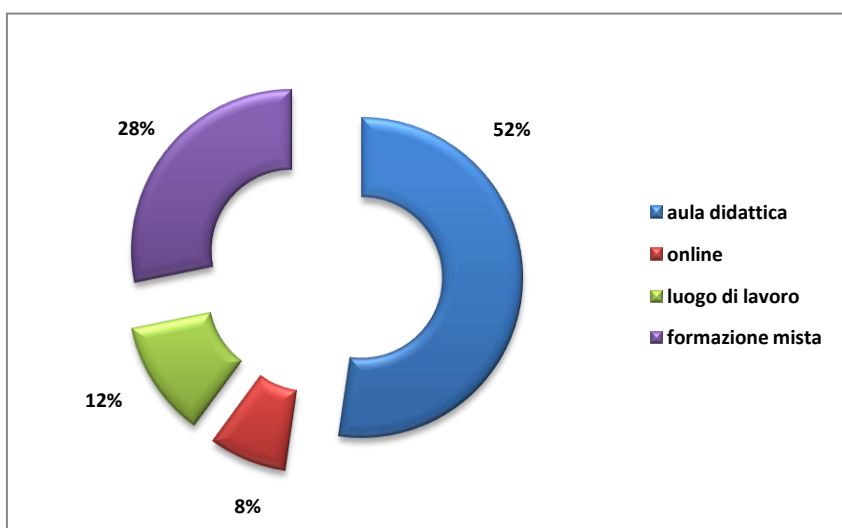
Il campione raccolto è rappresentato da 436 questionari compilati. Il dato più rilevante è rappresentato dal settore alberghiero con 281 questionari (64%) seguito dal settore dei pubblici esercizi con 62 questionari (14% del campione). Altro sta per associazioni, dipendenti Ebt.

Indica la zona in cui operi



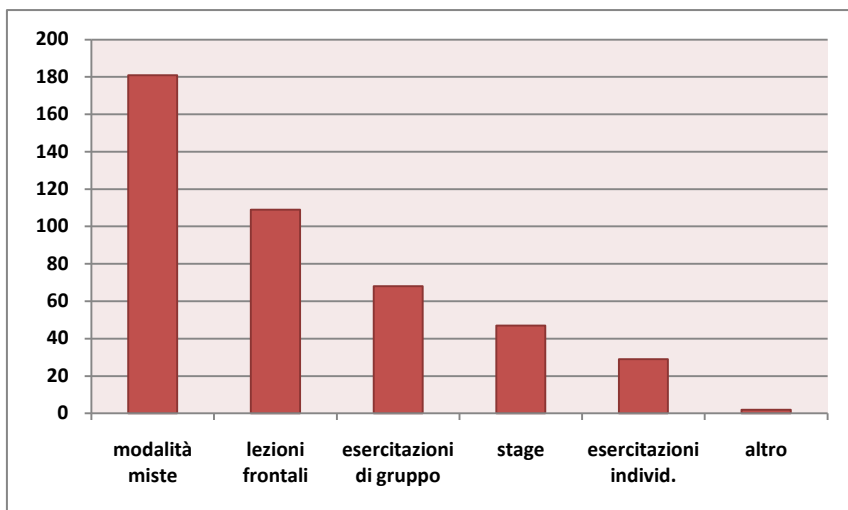
Il campione è distribuito tra le varie zone della Toscana ed in particolare sono stati raccolti questionari nelle zone di Grosseto, Versilia e Chianciano Terme.

Quale luogo preferisci per svolgere la formazione?



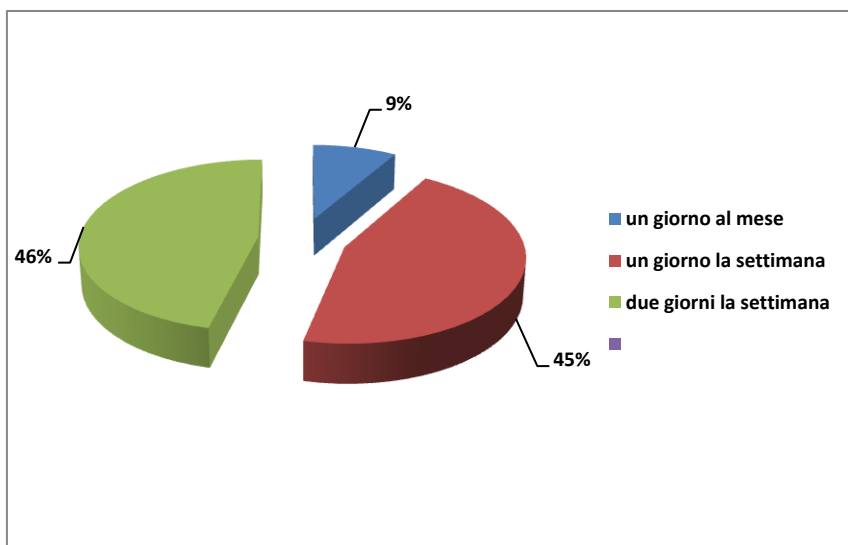
Oltre il 50% del campione intervistato privilegia la formazione svolta nell'aula didattica mentre le altre metodologie risultano ancora poco apprezzate; il 28% della formazione mista rappresenta un dato interessante di sintesi tra tipologie diverse ovvero formazione in aula insieme ad esperienze sul campo e on line.

Sulla base delle tue esperienze, quali modalità formative risultano essenziali?



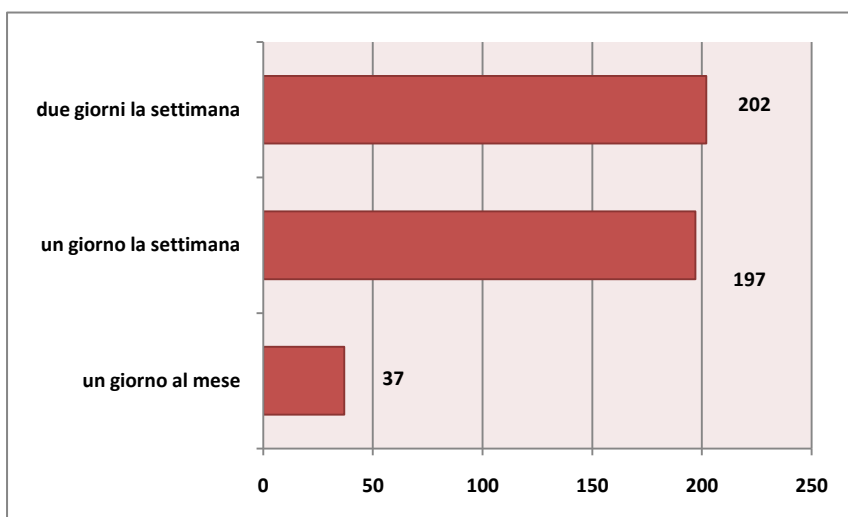
Il 42% del campione intervistato preferisce una modalità formativa mista mentre le lezioni frontali rappresentano solo il 25% del campione intervistato.

Preferisci svolgere i corsi di formazione in quali orari?



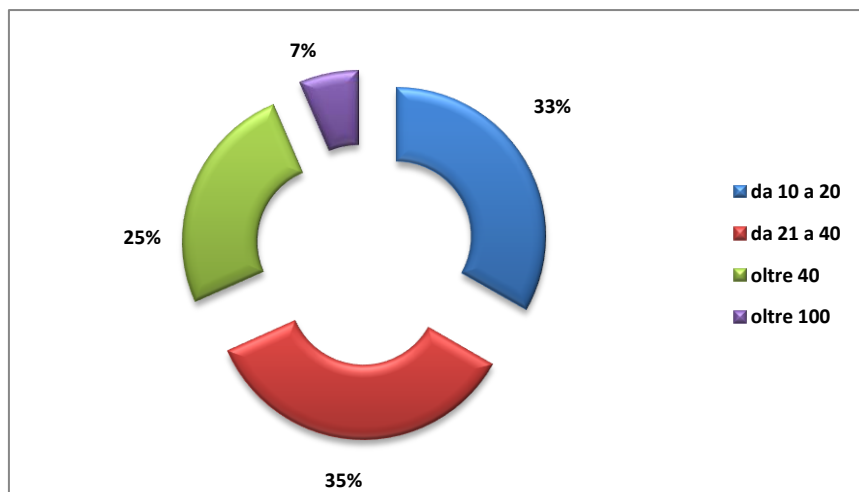
Le ore pomeridiane sono le preferite per lo svolgimento di attività formative insieme alla mattina (la somma delle due scelte è il 65%); il 23% del campione non ha manifestato preferenze di orario mentre solo il 12% del campione preferisce svolgere i corsi di formazione dopo le 20.

Preferisci i corsi realizzati ...



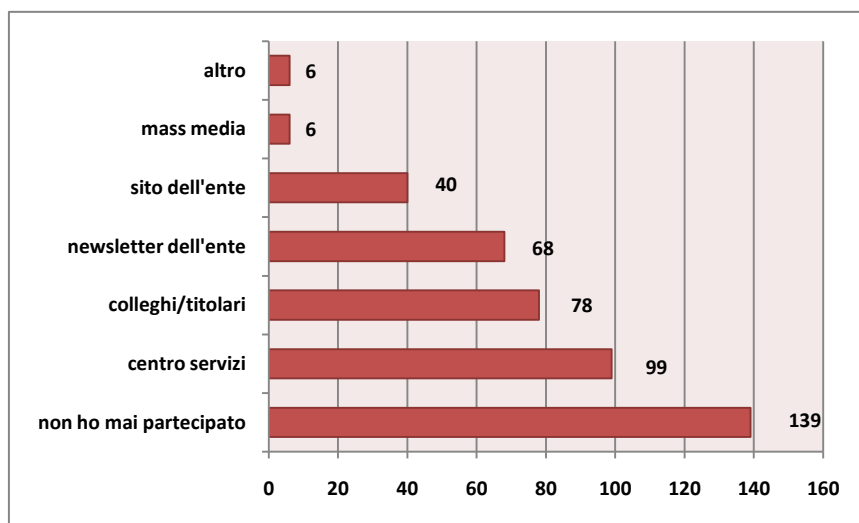
Si preferisce svolgere la formazione in un breve periodo concentrando le giornate di formazione all'interno della stessa settimana o comunque con cadenza settimanale.

La durata dei corsi dovrebbe essere (in ore)...



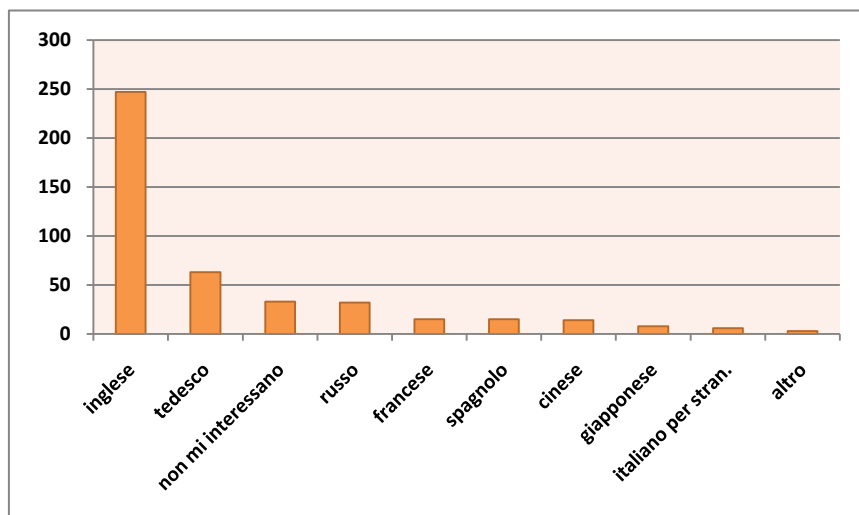
A prescindere dal contenuto delle attività formative, il campione ha indicato una durata da 21 a 40 ore (35%) o comunque inferiore a 20 ore (33%) mentre i corsi di formazione con una durata superiore alle 40 ore rappresentano il 25% del campione infine è poco significativo il 7% dell'opzione oltre 100 ore.

Se hai già partecipato a corsi formazione organizzati dall'Ebtt, come ne sei venuto a conoscenza?



Il 32% del campione intervistato non ha mai partecipato ai corsi di formazione erogati dall'Ebbt; tra chi ha partecipato ai corsi, il 23% è stato informato dai centri servizi territoriali, il 18% è stato informato da colleghi o dal titolare dell'azienda ed i restanti dal portale dell'ente, dai social network e dai mass media.

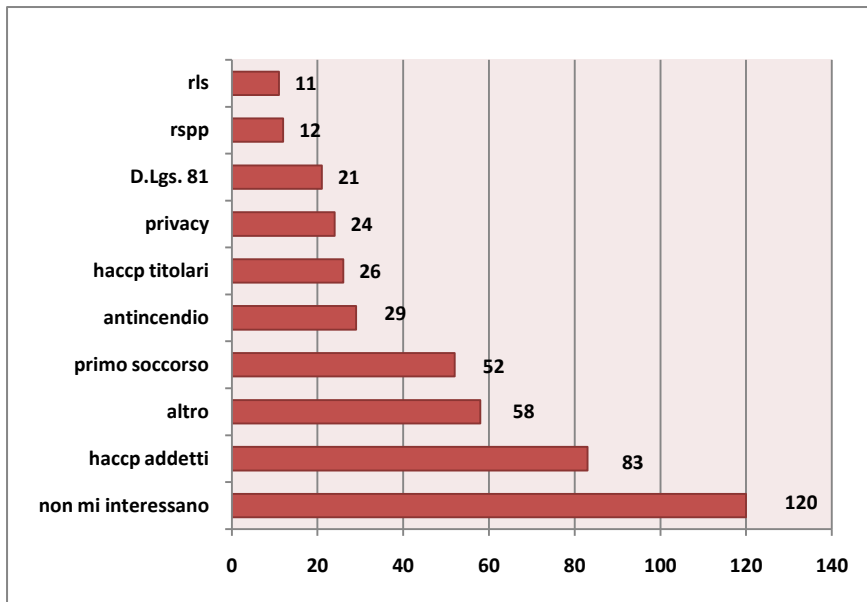
Tra i corsi di lingua, quale ti sembra più importante?



Tra le lingue straniere domina ancora l'inglese con il 57% delle preferenze, seguito dal tedesco con il 14%; significativo anche l'8% del campione che non è interessato a frequentare corsi nell'area linguistica. Allo stesso modo è singolare come il campione preferisca corsi di

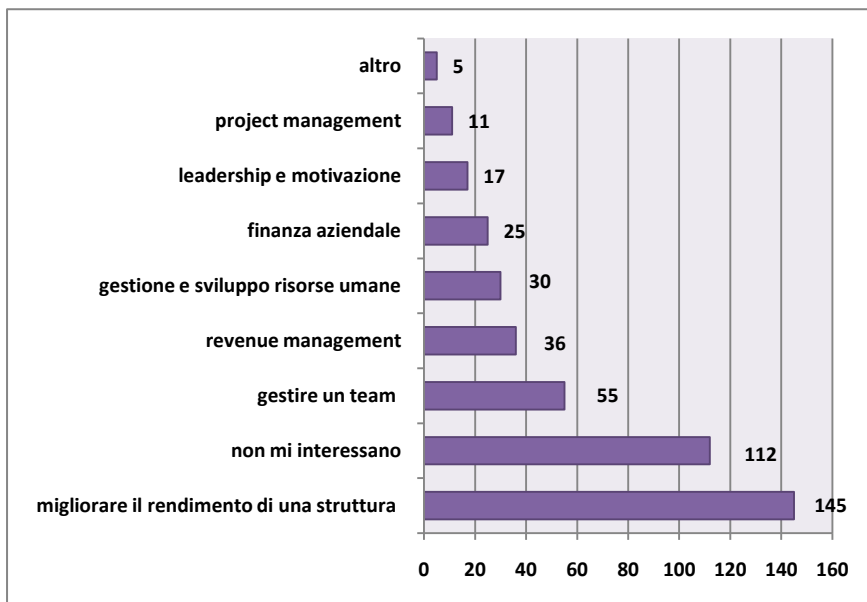
russo rispetto al francese ed allo spagnolo.

Di quale corso obbligatorio hai più bisogno?



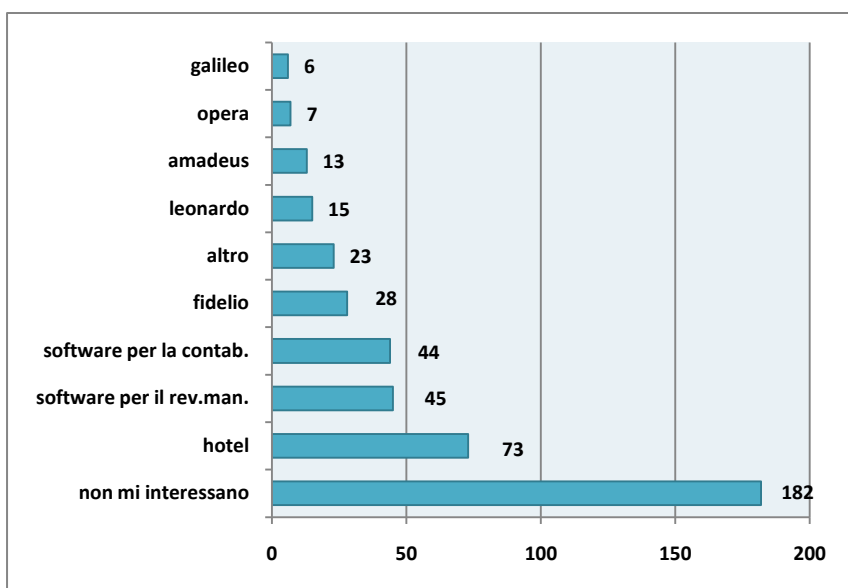
Il 28% del campione non è interessato a partecipare a corsi di formazione obbligatoria; tra i corsi di formazione più richiesti troviamo haccp per addetti (19%), primo soccorso (12%) e antincendio (7%). Si registra anche un 13% per l'opzione altro senza però specificare che tipologia di corso sarebbe utile frequentare.

Se sei interessato all'area management, indica quali.



Il 33% del campione ha indicato percorsi formativi aventi per oggetto il miglioramento di una struttura turistica; altresì è elevato il disinteresse relativo ai corsi di formazione di questa area (26%). A seguire corsi riguardanti la gestione di un team di lavoro (13%).

Saresti interessato a partecipare a corsi di formazione sui programmi gestionali specifici? Se sì, a quali?



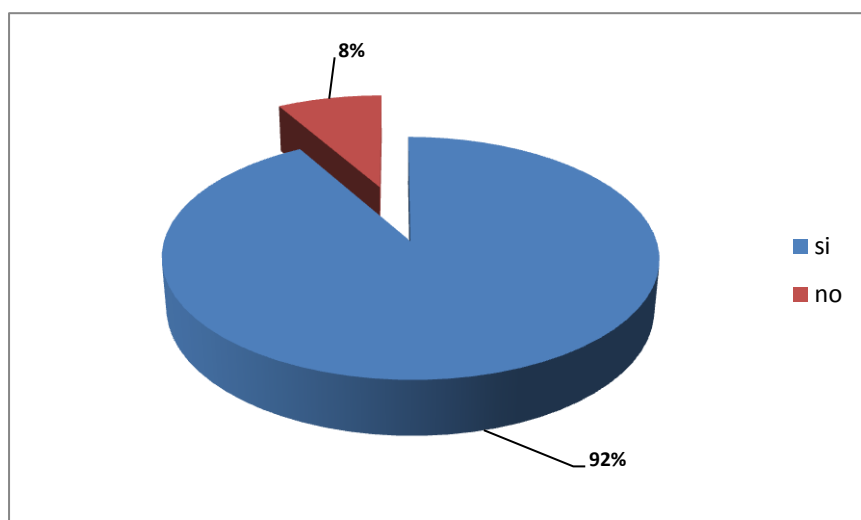
Il 42% del campione intervistato non è interessato a questa tipologia di formazione. Tra i corsi ritenuti più interessanti figurano il software hotel (17%), software per il revenue management (10%) e gestionali per la contabilità (10%). Tra i corsi dedicati al settore delle agenzie di viaggi, il più indicato è Amadeus.

Ci sono nuovi argomenti da trattare nei prossimi corsi di formazione?

Questa domanda aperta (non obbligatoria) ha permesso di raccogliere una serie di indicazioni sui nuovi argomenti da trattare in futuro. In particolare sono stati indicati:

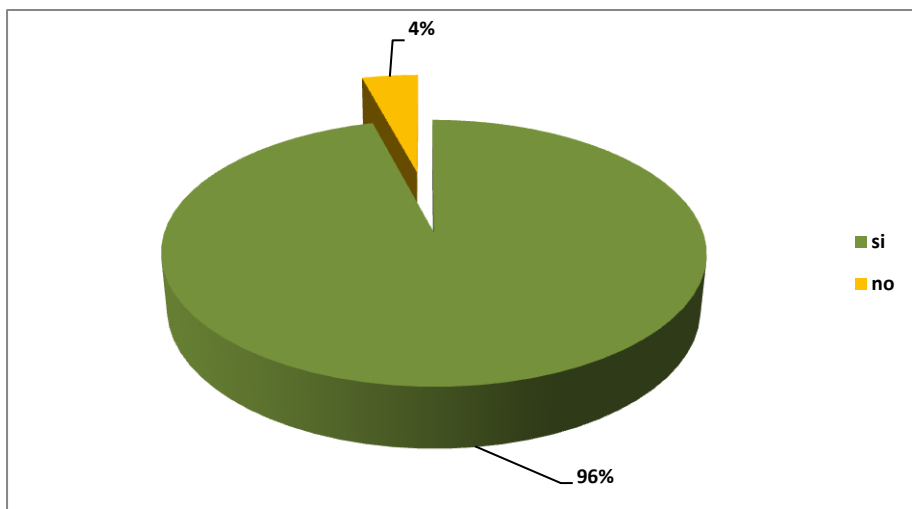
- strumenti web 2.0
- conoscenza del territorio
- psicologia del turista
- web marketing
- fidelizzazione del cliente
- cucina avanzata

Saresti interessato a servizi gratuiti di consulenza su temi specifici?



Quasi la totalità del campione intervistato ha manifestato l'interesse verso un servizio di consulenza gratuita su temi specifici del settore turistico in Toscana.

Saresti interessato a partecipare gratuitamente a bandi di formazione finanziati da risorse pubbliche?



Quasi la totalità del campione intervistato ha manifestato la propria disponibilità a partecipare gratuitamente a corsi di formazione finanziati da risorse pubbliche (Fondo Sociale Europeo, For.Te.)

Hai dei suggerimenti per migliorare i servizi erogati?

Questa domanda aperta (non obbligatoria) ha permesso di raccogliere una serie di indicazioni sui nuovi argomenti da trattare in futuro. In particolare sono stati indicati:

- aumentare il livello dei docenti
- calendarizzare i corsi di formazione nei 12 mesi
- formazione a distanza
- iscrizione online
- legare la formazione a stage aziendali
- materiale didattico in formato digitale
- migliorare la comunicazione dei corsi in programma
- programmare livelli avanzati

CONCLUSIONI

I dati rilevati con l'indagine on line 2010 relativi ai fabbisogni formativi sono molto interessanti. Innanzitutto il campione è rappresentativo, sia per il numero 436 questionari, sia per la tipologia delle aziende che per la provenienza (quasi tutta la toscana).

Ci sono degli elementi discordanti ad esempio se da una parte, la maggioranza del campione, dice di preferire la formazione in aula, dall'altra, non appena si chiede cosa sia più funzionale scelgono la modalità mista (formazione on line + aula + on the job).

Pochissimi vogliono svolgere corsi di formazione fuori dall'orario di lavoro in quanto la sera sono più difficili da seguire, la maggioranza del campione preferisce il pomeriggio e/o la mattina.

I corsi di formazione devono essere preferibilmente brevi e concentrati in periodi limitati, almeno con cadenza settimanale; la maggioranza del campione opta per corsi che vanno da 21 a 40 ore o addirittura sotto le 20 ore.

Un dato per noi significativo è quello del grafico n. 8 dove si vede che la maggioranza del campione non ha mai partecipato a corsi organizzati dall'Ebtt pur essendo tutte aziende versanti coloro che hanno risposto all'indagine. La maggior parte di coloro che hanno frequentato i nostri corsi di formazione sono stati informati dai centri di servizio pochi arrivano ai nostri servizi tramite il portale ebtt, le news, i social media ecc. Ma se si vede l'ultima domanda, relativa a come migliorare i servizi ebtt, il campione ci chiede di effettuare iscrizioni on line, di migliorare la comunicazione on line pertanto di potenziare i canali di comunicazione a distanza.

Le lingue straniere sono ancora tra i corsi più richiesti e predomina ancora l'inglese, seguito dal tedesco. In crescita il Russo, in calo Francese e Spagnolo.

Dato interessante e strano è quello della formazione obbligatoria. Negli ultimi anni molti CS si sono prevalentemente dedicati a quest'ultima. Il campione ora dice (28%) che non è interessato alla formazione obbligatoria. Tuttavia, se di questa si deve parlare, si predilige l'haccp ed altro (non specificato).

L'area dell'alta formazione o formazione dei manager è quella che meno interessa e che del resto, in questi anni, è quella che meno abbiamo erogato. Il 26% del campione dice che quest'area non interessa gli altri optano per miglioramento della gestione della struttura turistico-ricettiva e gestione del team di lavoro.

La formazione sui programmi gestionali, che spesso ci vengono richiesti da disoccupati che chiamano agli sportelli ebtt, non interessano al campione intervistato. Il 42% dice che tale formazione non è necessaria. Coloro che hanno mostrato interesse hanno prevalentemente indicato programmi per gestione alberghiera, revenue e prenotazione biglietteria aerea tramite Amadeus per le agenzie di viaggio.

La stragrande maggioranza del campione ritiene tuttavia importante sia la consulenza che la formazione soprattutto si è interessati ai servizi gratuiti (forte, ebtt, fse..). Riguardo ai nuovi temi di interesse viene ancora una volta segnalato il web 2.0, la conoscenza del territorio, la psicologia del turista ecc ecc.

Il miglioramento dei servizi ebtt viene messo in relazione in prevalenza al momento di progettazione (aumentare il livello dei docenti, calendarizzare i corsi nei 12 mesi e formazione a distanza e/o stage) ma anche alla comunicazione (migliorare la comunicazione e la reperibilità delle informazioni, permettere di iscriversi on line) ed al materiale didattico (meno carta e dispense e più materiale on line come link o inviato per e-mail).