

TURISMO E OCCUPAZIONE IN TOSCANA

Contenuti di una politica turistica concertata

EBTT

P.zza M. D'Azeglio, 13
59121 Firenze
tel. 055 2466161
fax 055 2466128

EBIT

Via Valfonda, 9
50123 Firenze
tel. 055 2707237
fax 055 281616

EBCT

Via Pistoiese, 155
50145 Firenze
tel. 055 300541
fax 055 300003

La presente pubblicazione
è stata curata da
A. Michelagnoli

TURISMO E OCCUPAZIONE IN TOSCANA

Contenuti di una politica turistica concertata

Il tema della qualità come condizione irrinunciabile di competitività è il motivo conduttore di tutte le attività e iniziative regionali, così come è ormai chiaro a tutti che gran parte della qualità del prodotto turistico dipende dagli operatori, per questa ragione abbiamo proposto di portare il nostro contributo parziale ma essenziale all'attività dell'Osservatorio Regionale del Turismo e ai lavori della conferenza.

Questo lavoro, svolto a cura degli enti bilaterali del settore turismo costituiti in Toscana dalle parti sociali firmatarie del contratto collettivo, è stato possibile perché esse hanno recentemente sottoscritto un accordo (allegato1) che prevede tra l'altro, la creazione di un osservatorio comune dei tre E.B. destinato a fornire all'Osservatorio della Regione, L.R. 23.3.00 N. 42 i dati raccolti dalla loro rete di C.S.

In parte si dà notizia di cose già realizzate, in parte si descrive un progetto.

Al lavoro stesso il compito di mostrare le proprie caratteristiche, gli aspetti che derivano dal punto d'osservazione particolare in cui ci si è collocati, cioè dall'interno del sistema di relazioni sindacali, ma dire subito ciò che esso non è può facilitarne la lettura.

Non è una ricerca, uno studio fatto da esperti, da istituzioni esterne al settore sulla base di dati statistici raccolti per l'occasione, o sulla base di una raccolta di pareri più o meno autorevoli.

E' la descrizione di un territorio vasto, vario e accidentato, poco noto perché frequentato quasi esclusivamente da addetti ai lavori, il disegno di una mappa, la segnalazione di percorsi possibili.

L'indice delle fonti.

Dati relativi alla struttura produttiva.

Dati relativi ai prodotti consumati.

Dati raccolti attraverso gli E.B.

Il ruolo dell'università.

Le parti sociali.

Gli Enti Bilaterali.

Attività svolta, suoi sviluppi.

L'osservatorio comune degli E.B.

Il programma per l'incontro domanda offerta lavoro.

Il progetto.

L'illustrazione del funzionamento.

Politica turistica e formazione professionale.

Qualità competitività.

Il patto per la qualità.

Il patto per la qualità e il CCNL.

L'auto collocamento.

L'attività formativa.

La toscana della qualità il nuovo patto.

Portare il turismo al tavolo di concertazione.

L'indice delle fonti.

La descrizione, il monitoraggio del settore sono attività che è necessario svolgere in modo permanente, per fornire a tutti i soggetti economici, sindacali, politici, amministrativi che operano nel settore turismo, i dati necessari a valutarne l'andamento, ad evidenziarne le tendenze attraverso il confronto periodico di dati omogenei.

I dati parziali, raccolti ad uso giornalistico, di approfondimento di aspetti, eventi particolari riguardanti questo o quel settore, sono utili a segnalare esigenze, emergenze, situazioni di disagio, a richiamare l'attenzione, a sottolineare l'importanza, anche essi risulterebbero più chiari ed efficaci se correlati ad uno scenario di fondo periodicamente aggiornato.

La realizzazione e l'aggiornamento a cura dell'Osservatorio Regionale del Turismo di un inventario delle fonti, l'elencazione dei dati disponibili presso ciascuna fonte, la creazione dell'indice degli indici è, non solo un lavoro preliminare all'individuazione dei sensori da utilizzare per descrivere lo scenario e l'andamento del settore, ma anche la creazione di uno strumento utile agli addetti ai lavori che devono decidere, capace di far risparmiare tempo a chi si voglia documentare.

Quali dati, quali fonti? Quelli di cui la regione dispone per cominciare, ma poi, oltre ai dati ISTAT, INPS, a quelli contenuti in una prima elencazione concordata fra le parti sociali nell'accordo citato, anche tutti gli altri relativi ai servizi, alle attività inerenti il turismo.

In aggiunta a questi dati esterni le parti sociali sono impegnate a fornire i dati raccolti attraverso la rete degli E.B. e dei C.S. nell'ambito della loro attività, dati, come si vedrà dalla successiva descrizione, significativi.

Dati relativi alla struttura produttiva.

La struttura produttiva, le imprese destinate a fornire al mercato i servizi richiesti, sono costituite dalle strutture: alberghi, ristoranti, agenzie viaggi, strutture congressuali, terme, stabilimenti balneari, ecc. Quali? Quanti? Dove? (così come previsto dal CCNL sfera applicazione). E dagli operatori che possiedono le “competenze professionali” necessarie a produrre i servizi, o meglio le capacità professionali, la professionalità (così come previsto dal CCNL sistema di inquadramento).

Quali e quante sono le aziende suddivise per territorio, settore, dimensione ecc.

Quali e quante sono le professionalità, suddivise per settore, per classi di età, sesso, ecc.

Questi dati esistono, è possibile raccogliarli: il data base del programma “Incontro”, già nella versione attuale, è l’inventario, il censimento, raccoglie già un numero significativo di aziende e si espande sempre più.

Dati relativi ai prodotti consumati.

I dati relativi alla struttura produttiva descrivono l'offerta.

Occorre confrontarli con quelli che descrivono la domanda, le sue caratteristiche qualitative quantitative, la collocazione temporale e territoriale, che creano il vincolo della flessibilità.

La domanda di servizi turistici, la sua evoluzione, sono influenzate dal prezzo, dalla soddisfazione del cliente, dal luogo dove ci si reca, dalle risorse endogene, stabilmente presenti sul posto; dalla loro conservazione e fruibilità, dal tempo meteorologico, dai "ponti" festivi, ma anche dalla motivazione, dal movente, l'occasione che genera un "consumo" fuori dall'ambito familiare, privato, lontano, anche molto lontano, dal luogo di residenza.

Occorre indagare se, dove, da chi vengono raccolti dati utili a descrivere il fenomeno, per es. numero accessi ai musei, numero uscite da un determinato casello, interessano le variazioni stagionali; i fine settimana, i ponti, il raffronto anno su anno; nelle zone intensamente turistiche possono risultare utili anche i dati relativi alle vendite nei supermercati, negli autogrill ecc.

Dati raccolti attraverso gli E.B.

Il contratto affida agli E.B., oltre allo svolgimento dei compiti istituzionali previsti dallo statuto, anche la raccolta di dati relativi ad alcuni istituti contrattuali.

L'accordo di rinnovo del CCNL (la stesura del testo ufficiale è ancora in corso) recita, a proposito dei contratti a termine, di lavoro temporaneo "interinale", ed extra": in coerenza con i compiti attribuiti al sistema degli E.B. in tema di ausilio all'incontro tra domanda e offerta di lavoro l'impresa che ricorre ai contratti a tempo determinato comunica quadrimestralmente il numero, le ragioni, la durata degli stessi, il numero e la qualifica dei lavoratori interessati. L' E.B. territoriale potrà attivare un servizio di raccolta delle comunicazioni presso la propria sede predisponendo la modulistica necessaria.

Analogamente si procederà per i contratti di lavoro temporaneo, verranno comunicati il numero ed i motivi del ricorso, prima della stipula del contratto di fornitura oppure per motivate ragioni di urgenza entro i 5 giorni successivi; entro il 20 febbraio di ciascun anno verranno comunicati, il numero e i motivi dei contratti di fornitura conclusi nell'anno precedente, la durata degli stessi, il numero e la qualifica dei lavoratori interessati, anche in questo caso le comunicazioni saranno domiciliate presso l'E.B.

Come previsto dalla legge è consentita l'assunzione di lavoratori extra i nominativi e le qualifiche saranno comunicati agli E.B. con cadenza quadrimestrale.

Il CCNL prevede anche che: le procedure per la conciliazione delle vertenze individuali siano esperite dalle apposite commissioni che hanno sede presso gli E.B. e i C.S. che quindi possono rilevare l'entità del fenomeno.

Gli E.B. raccolgono i contratti collettivi aziendali e territoriali stipulati localmente.

Inoltre gli E.B. raccolgono dati relativi alla loro attività, in merito all'attività formativa, al sostegno al reddito, al mercato del lavoro.

Questi dati, sicuramente utili per valutare l'andamento del settore, verranno forniti sistematicamente all'Osservatorio della Regione.

Il ruolo dell'Università.

Il rapporto tra università, parti sociali, Regione, oltre che per lo svolgimento dell'attività del comitato di indirizzo della facoltà di economia, che ha consentito un primo contatto, è stato anche evocato nel corso di alcune riunioni dell'Osservatorio.

Raccolti i dati, anche quelli di cui l'università può disporre in virtù del proprio lavoro di ricerca, si tratterà di scegliere i parametri, gli indici, da prendere in considerazione.

La selezione dei dati da utilizzare, implicitamente, la definizione di ciò che si intende per andamento del settore, è questione delicata, da affrontarsi assicurandosi che venga risolta con criteri oggettivi, scientifici, condivisi dai diversi soggetti coinvolti, portatori di interessi diversi.

Visto il tempo ristretto in cui ci si è trovati ad operare non è stato possibile soddisfare l'esigenza, che si conferma, di coinvolgere l'Università, con forme di collaborazione da decidere di comune accordo, che andranno rapidamente studiate ed attuate.

L'obiettivo preliminare è quello di ricostruire ex post, come introduzione al successivo lavoro, sulla base dei dati disponibili, a partire da un anno base, l'andamento di alcuni indicatori quali per es. il numero delle camere e quello degli arrivi e delle presenze, il valore complessivo delle retribuzioni, le ore di lavoro, il numero degli addetti, il valore dei servizi prodotti.

Parametri peraltro individuati sia dal "protocollo" dal CCNL.

Questa descrizione della realtà, astratta, virtuale, fornirebbe comunque un quadro di riferimento, suscettibile di miglior definizione, ed indicazioni concrete, rappresentate dalle variazioni, in più o in meno, di dati omogenei, rilevati con gli stessi criteri per un certo numero di anni.

Ma la parte fondamentale da immaginare, attuare, gestire, è quella di individuare i luoghi dove piazzare una serie di sensori capaci di dare periodicamente il polso, e non solo del settore, di tenere sotto controllo il suo stato di salute.

Le parti sociali.

L'ipotesi di lavoro appena descritta, ovviamente suscettibile di modifiche, perfezionamenti, ha come utenti destinatari i soggetti che animano la concertazione che fanno parte dell'Osservatorio regionale ed in particolare le parti sociali che nell'ambito del settore esercitano la loro attività ed influenza.

Le organizzazioni sindacali ed imprenditoriali coinvolte nella concertazione vengono, generalmente, individuate in CGIL, CISL, UIL e CONFCOMMERCIO, CONFESERCENTI, CONFINDUSTRIA, cioè le confederazioni, alle quali fanno capo le organizzazioni del settore turismo e che hanno sottoscritto i vari patti con la Regione, da quello del '99 a quello del maggio scorso.

I patti assegnano un ruolo anche ai settori, alle organizzazioni di categoria.

La composizione dei tavoli di concertazione a tutti i livelli vede la partecipazione di dirigenti sindacali confederali ciò per consentire una sintesi più ampia.

Le organizzazioni sindacali ed imprenditoriali di categoria esercitano, attraverso la contrattazione di primo e secondo livello e l'attività degli enti bilaterali, un'influenza effettiva sull'andamento del settore: determinano il costo e l'organizzazione del lavoro, hanno numerosi spazi di intervento previsti dalla normativa vigente e dal contratto di lavoro.

La presenza delle organizzazioni di categoria nell'Osservatorio della Regione è stata una scelta delle confederazioni utile ed apprezzata, c'è da aspettarsi che gli orientamenti che emergeranno in quella sede vengano tenuti in debito conto ai tavoli di concertazione.

Le organizzazioni sindacali e imprenditoriali di categoria quelle che firmano il contratto collettivo di lavoro cioè sono:

FILCAMS, FISASCAT, UILTUCS che fanno capo rispettivamente a CGIL, CISL, UIL e FERERALBERGHI, FIPE, FIAVET, FAITA, FEDERETI che fanno capo a CONFCOMMERCIO, ASSOTUR, ASSOTRAVEL, ATOI, UCINA, UNAI, che fanno capo a FEDERTURISMO-CONFINDUSTRIA, ASSOTURISMO, FIEPeT, ASSOVIAGGI, FIBA, ASSOCAMPING, che fanno capo a CONFESERCENTI.

I contratti di settore sono tre anzi quattro se si considera quello delle catene alberghiere. Ciò dipende dall'articolazione del sistema di rappresentanza del mondo imprenditoriale verificatasi nel tempo. I contenuti contrattuali sono pressoché identici.

E' auspicabile che maturino i tempi e le condizioni per semplificare, con la costituzione di un tavolo unico di trattativa, il processo contrattuale.

Gli enti bilaterali.

Sulla base di quanto previsto, in termini via via più esaustivi e cogenti dai contratti collettivi del settore, si è estesa sempre più la presenza degli enti bilaterali e l'ampiezza dei loro compiti.

In Toscana questo processo avviato da diversi anni ha portato da tempo alla costituzione di tre enti regionali.

Gli E.B. sono finanziati pariteticamente dalle parti e forniscono servizi ai lavoratori ed alle imprese direttamente e attraverso una rete di centri. Sono stati inventati dalle parti sociali e realizzati per via di contrattazione collettiva, lo statuto tipo è contenuto nel CCNL da una ventina di anni, molto tempo prima della recente legge.

Gli enti bilaterali del settore turismo costituiti in Toscana sono tre: EBTT, EBTC, EBIT e fanno capo rispettivamente a: FILCAMS, FISASCAT, UILTCS e CONFCOMMERCIO, CONFESERCENTI, CONFINDUSTRIA. Complessivamente le imprese aderenti sono oltre 16.000.

Attività svolta, suoi sviluppi.

Al di là dell'attività svolta e documentata presso gli Enti Bilaterali, i compiti e le attività che meritano un approfondimento in vista degli ulteriori sviluppi, sono: l'incontro tra domanda e offerta di lavoro, l'attività formativa, il sostegno al reddito, che sono gli strumenti con i quali concretamente realizzare una politica attiva del lavoro.

L'attività svolta in Toscana è significativa anche dal punto di vista dell'elaborazione, come documentano i numerosi testi che descrivono il processo di formazione e crescita di questa realtà, i regolamenti per il funzionamento dei C.S., per lo svolgimento dell'attività formativa, i rapporti stabiliti con la Regione per realizzare le possibili sinergie tra la rete degli E.B. e i centri per l'impiego, il collegamento dei rispettivi siti.

L'Osservatorio comune degli E.B.

E' comprensibile che, per quanto concerne la gestione dei servizi da erogare alle imprese iscritte, ciascuno dei tre enti voglia mantenere la propria autonomia, ma per quanto riguarda la gestione del programma per l'incontro domanda/offerta, che opera su un unico mercato del lavoro, la cosa non avrebbe senso.

Infatti, l'accordo tra le parti sociali, citato in premessa, prevede che gli E.B. firmatari, allo scopo di assicurare all'Osservatorio Regionale del Turismo istituito dalla Regione Toscana un flusso di informazioni omogeneo e congiuntamente verificato, si dotino di uno strumento comune.

Le parti inoltre hanno convenuto, con riferimento al rapporto instauratosi con la facoltà di Economia dell'Università degli studi di Firenze, a seguito della loro partecipazione al comitato di indirizzo del corso di laurea per la gestione dei servizi turistici, che l'Osservatorio comune sviluppi i rapporti con la facoltà.

Questo servizio di cui gli E.B. hanno deciso di dotarsi (allegato 2) non sostituisce le loro funzioni è, appunto, un servizio. Del resto anche l'attività degli E.B. non assorbe né sostituisce il ruolo delle parti, la contrattazione di primo e secondo livello che, anzi, determina, definisce e regola l'attività degli enti.

Le parti sociali poi conservano intatta la loro autonomia, la rappresentanza dei propri associati in sede contrattuale. Si tratta di organismi distinti, di attività diverse: la contrattazione nazionale e di secondo livello, l'attività degli E.B., l'attività dell'Osservatorio comune.

Il programma per l'“incontro” domanda offerta di lavoro.

L'osservatorio dei tre E.B. toscani è uno spazio virtuale, una funzione delegata dai tre enti oggettivamente interessati a dotarsi di uno strumento comune.

Perché tre E.B.? Non è qui che si deve ricostruire come e perché si è verificata questa articolazione della rappresentanza, che l'istituzione dell'Osservatorio unico non cancella.

Certamente è positivo che in Toscana si sia raggiunta questa intesa, che le parti sociali abbiano riconosciuto l'esigenza di dotarsi di uno strumento comune per favorire l'incontro tra la domanda e l'offerta di lavoro, al tempo stesso capace di estrarre i dati relativi al suo funzionamento, di indicare i fabbisogni formativi, articolati per settore professionale e territorio, da utilizzare per progettare l'attività formativa, da convogliare all'Osservatorio Regionale del Turismo.

Il prodotto realizzato è suscettibile di modifiche e perfezionamenti, ma sperimentato e funzionante. L'illustrazione che segue è parte centrale di questo lavoro.

Il progetto.

Il progetto è strutturato nelle seguenti sezioni:

Struttura del sistema

Organizzazione software ed hardware delle Postazioni.

Flusso delle informazioni: fase 1, fase 2, fase 3.

Specifiche funzionali del software

Struttura della banca dati.

Struttura del sistema:

Organizzazione software ed hardware delle Postazioni.

Dovrà essere predisposto un server centrale contenente:

1. il database che raccoglie sia le domande dei lavoratori in cerca di occupazione sia le offerte di lavoro delle imprese
2. (programma di incrocio delle domande e delle offerte con l'output dei risultati)
3. (eventualmente - programma di esportazione del database presso la Regione).

Da un punto di vista hardware, il server centrale dovrà essere una macchina molto affidabile e dotato di struttura di backup poiché dovrà rimanere on line 24 ore su 24. Dovrà disporre di uno spazio disco e di un accesso Internet disponibile ad accogliere ogni 30 gg. circa 6/7000 curriculum vitae lavoratori in cerca di occupazione e 2/3000 offerte di lavoro con anagrafica aziendale.

Sul/i personal computer, dovranno essere installate le seguenti procedure software:

1. la procedura di interrogazione e aggiornamento del database del server centrale via browser internet,
2. il programma di incrocio delle domande e delle offerte con l'output dei risultati da fruire via Internet,
3. eventualmente - il programma di esportazione del database verso la Regione.

Ogni postazione dovrà essere abilitata all'uso di internet e dovrà avere delle password di accesso attive per poter usufruire delle procedure.

La stessa organizzazione delle postazioni della sede potrà essere riportata esattamente uguale presso i centri servizi nel momento in cui si vorrà attivare il servizio anche dai centri servizi.

Flusso delle informazioni.

FASE 1

In un primo tempo le domande dei lavoratori in cerca di occupazione e le offerte di lavoro delle imprese verranno raccolte tramite supporto cartaceo e inserite nel database del Server da un addetto. La procedura di aggiornamento del database sarà attivata, quindi, solo su un numero limitato di postazioni campione presidiate e quindi “controllate” che comunicheranno con il server centrale tramite connessione internet. Sempre in questa prima fase, ma in un secondo momento, si prevede di estendere il numero delle postazioni a tutti i Centri Servizi attivando anche per loro la procedura di aggiornamento fornendo le password di accesso, oltre alla possibilità di usufruire del servizio recandosi fisicamente presso i centri servizi abilitati i Lavoratori e le Aziende, fin da questa I fase, potranno inviare le loro domande e offerte di lavoro direttamente via internet.

FASE 2

Come fase intermedia si prevede l’eliminazione dei moduli cartacei offrendo la possibilità di aggiornare in tempo reale il database centrale direttamente dalle postazioni abilitate. Tale aggiornamento potrà avvenire in due modi:

- una addetta inserisce i dati dietro comunicazione da parte dell’utente presente
- l’utente inserisce direttamente i propri dati presso la postazione dello sportello abilitato

Tutte le informazioni sono immesse nel computer abilitato e connesso via internet al server centrale; in nessun caso, quindi, è richiesto all’utente di riempire il modulo cartaceo che viene così eliminato.

FASE 3

Occorre infine tener presente, che quando i tempi politici saranno maturi e dietro espressa richiesta del responsabile di progetto, i dati contenuti sui database del presente applicativo potranno essere forniti (tramite codifica ASCII) ai vari enti richiedenti che proseguiranno con eventuali procedure di consolidamento verso il proprio sistema informativo, oppure potranno essere direttamente convertiti nei loro formati dopo nuovo preventivo e dopo aver effettivamente preso visione dei loro tracciati record.

Politica turistica e formazione professionale.

Il turismo è una realtà complessa, articolata, variabile, strettamente collegata ad altri settori a partire dai trasporti, dalle infrastrutture; influenzata da ogni evento, economico, atmosferico, culturale, militare, sportivo, epidemiologico, politico, terroristico, psicologico.

C'è sempre in qualche parte del mondo, anzi in più parti, qualcosa che va male, i flussi turistici internazionali ne risentono. Il prodotto "Italia" è sul mercato mondiale.

L'andamento generale presenta sempre contemporaneamente luci ed ombre, è contraddittorio, ma la somma algebrica degli andamenti dei diversi comparti, delle diverse realtà territoriali, va fatta, non si può perdere di vista il quadro generale, non mettere il segno + o - all'annata.

Decidere una politica è una operazione che non può esser fatta utilizzando soltanto studi che approfondiscano singoli temi, aspetti importanti ma particolari, o sulla base delle sole denunce dei gridi di allarme della legittime richieste di intervento.

L'armamentario degli interventi deve comprendere oltre al credito, la promozione, le infrastrutture, gli uffici pubblici, gli orari, la gestione delle emergenze, ma anche interventi strutturali a tutela del patrimonio culturale artistico ma anche professionale: formazione continua, sostegno al reddito, occupabilità, stabilità di impiego, assistenza previdenza integrativa.

Si tratta di operare in modo che la flessibilità necessaria a fronteggiare la variabilità nel tempo e nello spazio della domanda di servizi turistici non si realizzi rendendo le condizioni di lavoro ed esistenziali degli addetti talmente precarie da provocarne la fuga dal settore. Se ne vanno i più preparati, i più professionalizzati con conseguenze intuibili in parte già verificabili.

Una proposta: occorre concretizzare al meglio il contenuto delle convenzioni E.B. Regione, realizzare il lancio e la più ampia diffusione delle notizie relative al funzionamento del programma "INCONTRO" presso i centri per l'impiego e il sito della Regione.

Non basta rilevare gli arrivi e le presenze, le provenienze internazionali e domestiche, la loro collocazione spazio temporale, occorre stabilire una correlazione tra questi dati e quelli relativi al numero, tipo di eventi, alla loro localizzazione spazio temporale. Si tratta di dati esistenti: qualcuno li raccoglie?

Qualità competitività.

Bassi prezzi, cattiva qualità vanno a braccetto, nel nostro caso qualità e competitività sono sinonimi, non potendo né volendo competere sul terreno del prezzo più basso.

Ogni singola componente del consumo turistico, ogni evento del vissuto del turista, lo si può verificare quando ciascuno vive questo ruolo, influenza la qualità complessiva del prodotto consumato, il singolo incidente rovina la vacanza.

Nel conto rientrano quindi tutti i servizi pubblici e privati, tutte le attività che entrano in contatto col pubblico, tutto ciò chiama in causa la qualità delle risorse umane, la qualità dei servizi resi alla persona dagli operatori del settore che incide ovviamente sulla qualità del prodotto turistico ne è componente essenziale.

Ma incide anche sulla qualità della vita degli indigeni.

Non esistono due città, una dei turisti ed una dei cittadini, o due campagne una dei turisti l'altra dei campagnoli.

Non rientra nei limiti di questo lavoro estendere queste considerazioni includendo i concetti di "ospitalità, mondializzazione, cittadinanza" che tuttavia ci piace evocare.

Condizioni di lavoro dei dipendenti, qualità delle professionalità disponibili, qualità del prodotto turistico, sono strettamente correlate, sono il nucleo centrale del patto per la qualità.

Il punto di partenza fondamentale è quello che riguarda la qualità dell'attività formativa.

Il patto per la qualità.

Il primo obiettivo, forse l'unico grande obiettivo, è il patto per la qualità, il presupposto necessario a tutti i livelli nazionale, regionale e via dicendo, per dare risposte positive alle esigenze di ciascuno, dei lavoratori delle imprese, dei consumatori.

Alcune espressioni giornalistiche, come: patto per la qualità, sono spesso formule destinate a facilitare la comunicazione di messaggi complessi, ma abusate, finiscono per allontanare dalla comprensione dei fatti che le hanno generate.

Il primo obiettivo è il patto per la qualità; il presupposto necessario. Dalle prime enunciazioni ai giorni nostri lo scenario è profondamente modificato, molto è stato il latte versato, le occasioni perdute. La qualità scoperta, invocata resta spesso un obiettivo e basta.

Un patto, tra chi e perchè.

Se si escludono realtà come quella toscana, ma anche altre, dove la cultura della qualità ricettiva turistica affonda le sue radici nella storia, diciottesimo diciannovesimo secolo, per non andare troppo lontano, il tema della qualità, come scelta strategica per lo sviluppo del settore turismo entra in modo esplicito nel dibattito politico sindacale nazionale a partire dall'assemblea del CNEL, 27 giugno 86 n. 213/1961.

La lettura del volume edito per l'occasione evidenzia il cambiamento radicale dello scenario rispetto alla situazione attuale ma al tempo stesso conferma l'attualità della scelta.

L'evoluzione della domanda turistica e delle sue caratteristiche, l'andamento dei costi, la concorrenza, rendono necessario che "l'azienda turistica Italia" adotti una strategia qualitativa mirante all'efficacia e all'efficienza.

Ancora, recentemente in un convegno tenutosi anch'esso presso il CNEL il 14.12.04, promosso dalle organizzazioni sindacali di categoria, la relazione introduttiva evidenzia che: il lavoro nel turismo è la maggiore porzione del valore del prodotto, se non si considera come prioritario il lavoro ed i lavoratori significa non avere ben compreso che per fare sviluppo occorre la qualità e per fare qualità occorre un lavoro più stabile e qualificato.

Il patto per la qualità e il CCNL.

Il patto per la qualità ormai non è più un'opzione, una scelta che si può fare o non fare, è l'unica scelta possibile .

Alla domanda: un patto per la qualità tra chi e perché?

La prima risposta è: un patto tra le parti sociali: dare piena applicazione al contratto di lavoro.

Ci sembrano particolarmente significativi alcuni contenuti della premessa all'accordo di rinnovo del CCNL: "Le parti convengono che il rafforzamento e lo sviluppo anche a livello locale della concertazione sono necessari per la crescita della occupazione"; "Le parti ribadiscono la centralità del lavoro nel processo di realizzazione e di erogazione del servizio turistico, ed in considerazione di tale interesse si impegnano a richiedere congiuntamente alle competenti istituzioni pubbliche una maggiore e rinnovata attenzione nei confronti degli strumenti formativi destinati al settore con particolare riferimento al ruolo degli E.B."; "in questo quadro, le parti, considerata la competenza assegnata alle regioni ed alle province in materia di formazione professionale e di turismo, si impegnano a sviluppare il confronto anche tramite gli E.B. con gli assessorati regionali alla formazione professionale ed al turismo al fine di realizzare le opportune sinergie tra le rispettive iniziative."

Anche il confronto al tavolo di concertazione con la regione e le province non può prescindere da un accordo tra le parti sociali sull'O.d.G. da affrontare.

L'incidenza del costo del lavoro è proporzionalmente più elevata nei prodotti poveri, si riduce per i prodotti di alta qualità dove l'apporto di personale professionalizzato genera valore aggiunto.

D'altronde, per far sì che nel settore restino disponibili professionalità elevate, è necessario assicurare certezza di reddito, possibilità di sviluppo professionale analoghe agli altri settori.

Non si tratta solo dei quadri dirigenti, necessari in ogni tipo di attività per coprire i livelli più alti, ruoli manageriali, posti numericamente limitati, coperti abbastanza facilmente, nelle grandi catene, con personale, appositamente formato, accuratamente selezionato, cui vengono offerte, possibilità di sviluppo di carriera, posto fisso, ruoli gratificanti. Ruoli che nelle piccole imprese sono, in genere, coperti dal titolare o dai suoi familiari.

Chi fa la qualità del prodotto, quella percepita dal cliente del servizio è l'"artigiano", quello che conosce il mestiere. Sono coloro che operano in quella fascia di professionalità che va dal caposervizio all'operatore qualificato, è il personale che compone quelle che una volta venivano definite brigate, gruppi di lavoro, dove non occorrono generali e colonnelli ma ufficiali, sottufficiali, specialisti.

Queste sono le professionalità sempre più rare sul mercato sempre più rifiutate, abbandonate persino dai diplomati delle scuole professionali, che dopo un

breve periodo di passaggio nel settore migrano alla ricerca della stabilità di impiego, della certezza di reddito, delle prospettive di carriere, della possibilità di programmare la propria vita .

Come conciliare flessibilità mobilità certezza di impiego non è solo un problema culturale occorrono risposte, condizioni di vita accettabili.

Anche dal punto di vista contrattuale, occorre saldare sostegno al reddito attività formativa, nell'ambito della contrattazione di secondo livello.

Occorre partire dalla constatazione che c'è una oggettiva convergenza di interessi a puntare sulla qualità, quindi le risposte devono essere trovate.

Le imprese sono interessate a vincere la competizione, realizzare l'obbiettivo di un utile accettabile.

Questo scopo può essere raggiunto con l'apporto di professionalità capaci di fare qualità.

Le professionalità capaci di produrre qualità, valore aggiunto, devono poter contare su di un trattamento adeguato.

La popolazione degli addetti al settore turismo deve essere oggetto delle attenzioni che si riservano ad una risorsa necessaria al paese, alle imprese, all'occupazione.

L'auto collocamento.

Al programma "Incontro" si accede con l'assistenza degli operatori dei c.s. o attraverso internet. Questa modalità, in rapido esponenziale sviluppo, consente di verificare quotidianamente le disponibilità di posti di lavoro o di personale.

Il programma è suscettibile di ulteriori perfezionamenti, per verificare se saranno necessari ed eventualmente quali, occorre sottoporlo ad una forte sollecitazione perciò occorre raccomandarne l'uso, sviluppare una diffusa campagna di informazione.

L'operatività, del settore dei servizi in genere e di quelli turistici in particolare, è attivata dall'andamento della domanda, dal flusso di clienti che arriva nei luoghi, utilizza gli impianti secondo cicli stagionali, settimanali, giornalieri, in rapporto agli eventi, alle opportunità presenti.

Come in tutte le lavorazioni stagionali anche il settore turistico è esposto al fenomeno del caporalato, alla intermediazione parassitaria, di qui una accentuata sensibilità ed attenzione alle problematiche del collocamento: l'auto collocamento taglia la testa al toro riduce i costi per l'impresa e per il lavoratore, si tratta di una soluzione più vantaggiosa anche rispetto a quelle "autorizzate".

Certo andrà risolto il problema della segnalazione dell'avvenuta instaurazione del rapporto di lavoro.

A questa attività di incontro domanda offerta di lavoro può essere collegata una proposta formativa.

All'azienda che cerca personale, al lavoratore che cerca lavoro viene proposto un periodo di formazione, che si attacca al contratto a termine e lo prolunga, a fronte della frequenza viene erogato al lavoratore un contributo a titolo di sostegno al reddito.

L'attività formativa.

E' opportuno affrontare, sommariamente, il tema dell'attività formativa.

Gli E.B. hanno richiesto e ottenuto dalla Regione l'accreditamento della sede sia per le attività formative finanziate, sia riconosciute ed è in atto la procedura di certificazione di qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000.

Talvolta si osserva maliziosamente che gli enti formativi insegnano ciò che sanno non ciò che sarebbe necessario.

Diciamo subito che la malizia sarebbe giustificata solo se la domanda di attività formativa si manifestasse, cosa che sempre non accade, in termini chiari.

Questa difficoltà dell'offerta/domanda formativa a coincidere è la ragione per la quale ancora si considerano le risorse impiegate in attività formativa come costi, piuttosto che come investimenti.

L'atteggiamento delle parti sociali e degli enti bilaterali nei confronti dell'attività formativa può essere sintetizzato in alcuni punti.

Compete agli enti, in via prioritaria, individuare i fabbisogni formativi per mezzo anche del programma "Incontro", opportunamente sviluppato, ciò detto non dovrebbe essere difficile convenire sulla opportunità che si facciano i corsi necessari, che non si inflazionino determinate tipologie, mentre non se fanno di altre.

Compete agli E.B. indicare sulla base della normativa contrattuale, della conoscenza del settore di cui le organizzazioni sindacali ed imprenditoriali sono dotate, individuare i contenuti formativi, le competenze necessarie allo svolgimento delle mansioni richieste.

Gli E.B. non hanno tra i loro compiti quello di svolgere in proprio, in via esclusiva la attività formativa, sono piuttosto dei committenti doverosamente esigenti.

E' necessario che si stabilisca un rapporto preciso tra la scuola di ogni ordine e grado, gli enti formativi, a partire da quelli di emanazione confederale, e gli E.B.

Ad un prossimo tavolo di concertazione settoriale è possibile che venga proposto una programma di attività formativa, basato sui fabbisogni delle diverse province, finalizzato al miglioramento della qualità del prodotto turistico collegato al sostegno al reddito ed al diritto di precedenza, destinato ai lavoratori con contratto a termine che vedrebbero prolungato il loro contratto con un periodo di formazione, per lo svolgimento di un corso su un argomento scelto dal lavoratore o dall'azienda.

La Toscana della qualità il nuovo patto.

Il punto 9 del patto per lo sviluppo, sottoscritto tra le parti sociali e la regione toscana (30.3.04) che individua le aree progettuali, identifica come area progettuale la “competitività e sostenibilità” dell’offerta turistica e commerciale. All’interno di questo capitolo vengono individuati gli interventi necessari e le linee strategiche da seguire in particolare si dice: “Per questo si intende operare attraverso le seguenti linee strategiche:

Ampliamento delle conoscenze per una più efficace misurazione dei fenomeni connessi al turismo ed al commercio, con particolare riferimento ai riflessi occupazionali anche avvalendosi delle parti sociali e delle loro strutture di assistenza alle imprese”.

Le funzioni della concertazione, art.15 L.19 del '99, includono il concetto che i temi in discussione al tavolo regionale vengono preceduti da una istruttoria tecnica prodotta dai tavoli di settore o da gruppi di lavoro misti.

I soggetti partecipanti al tavolo si impegnano a sollecitare ed estendere ad ogni livello di governo il metodo della concertazione .

Questa conferenza potrebbe opportunamente assistere alla convocazione del tavolo settoriale turismo–commercio.

Portare il turismo al tavolo di concertazione.

Occorre aprire, come previsto dalle norme sulla concertazione, un tavolo di confronto settoriale.

L'Osservatorio assume naturalmente la funzione di promuovere l'istruttoria preliminare che individui i temi di più immediato interesse, sviluppi con il concorso delle parti sociali le analisi necessarie, formuli le proposte conseguenti. Esemplificando senza voler saltare i passaggi, si può fin d'ora dire che la programmazione delle attività formative promossa dalle province dovrebbe tenere conto anche delle esigenze del settore turismo dove il rapporto formazione professionale qualità del prodotto è strettissimo. Quanti corsi di formazione dedicati al settore turismo sono stati fatti?