

## **AZIONI DI SENSIBILIZZAZIONE ED ESITI DI UNA INDAGINE SUL CAMPO**

*Chiara Lamuraglia*

### **Premessa**

Nell'ambito del progetto, è stata prevista la realizzazione di attività di sensibilizzazione mirate alla diffusione dello strumento di rilevazione.

La procedura inizialmente prevista, rappresentata dall'organizzazione di incontri con gli attori principali del processo di formazione all'interno delle Piccole e Medie Imprese (PMI) pugliesi (imprenditori e parti sociali), ha trovato alcuni ostacoli nella sua realizzazione.

I numerosi tentativi di coinvolgere i soggetti interessati alla partecipazione di momenti di incontro finalizzati alla presentazione dello strumento di rilevazione, aventi, accanto alla finalità conoscitiva, anche quella di motivare alla collaborazione attiva nella raccolta dei dati, non hanno prodotto risultati significativi dal punto di vista dell'adesione agli appuntamenti programmati.

Probabilmente tale fenomeno è parzialmente ascrivibile alla grande frammentarietà che caratterizza il mondo delle PMI, la quale, verosimilmente, causa una difficoltà, da parte di tali realtà produttive, nell'aprirsi al confronto con il mondo esterno (Istituzioni, aziende del settore, mondo della ricerca).

Tuttavia, nella convinzione dell'importanza di affiancare l'attività di raccolta sistematica dei dati (svolta attraverso la somministrazione dello strumento di rilevazione appositamente predisposto) ad una attività di contatto diretto con le realtà interessate dalla presente indagine, si è proceduto alla realizzazione di un'attività alternativa. In particolare, essa è consistita nella realizzazione di una serie di incontri tematici organizzati nei luoghi di lavoro e che hanno previsto la partecipazione diretta dei lavoratori.

Anche in tal caso, si è registrata una forte resistenza da parte del mondo imprenditoriale a collaborare alla realizzazione dell'iniziativa: la difficoltà di natura organizzativa è stata giustificata dalle necessità legate al ciclo produttivo ed ai disagi indotti dalla richiesta di allontanare temporaneamente i dipendenti dal loro posto durante l'orario di lavoro per poter partecipare all'incontro.

Pertanto, nella scelta "obbligata" di restringere numericamente il campione di aziende di riferimento, si è ritenuto importante garantire agli incontri una duplice

valenza: da un lato, quella in-formativa, finalizzata a sensibilizzare il target del progetto sull'iniziativa in atto; dall'altro, quella di raccogliere informazioni di tipo qualitativo in relazione all'oggetto della rilevazione, la formazione professionale, privilegiando il punto di vista dei suoi destinatari, i lavoratori delle piccole e medie imprese della nostra regione.

Infine, si ringraziano tutti coloro che hanno collaborato alla realizzazione di tale attività, permettendo al gruppo di lavoro di accedere all'interno delle varie realtà produttive coinvolte nell'iniziativa.

## **Obiettivi**

Come già accennato in premessa, gli incontri nelle aziende sono stati realizzati con una duplice finalità.

Innanzitutto, si è perseguito l'obiettivo di sensibilizzare i partecipanti rispetto all'importanza rivestita dal tema della formazione continua nell'ambito dello sviluppo del territorio e dell'innovazione tecnologica e sulla necessità di promuovere indagini conoscitive come quella realizzata nell'ambito del presente progetto.

Sono state pertanto fornite informazioni sulla principale finalità dell'indagine in atto, la rilevazione dei fabbisogni formativi dei lavoratori delle PMI nella Regione Puglia, ed è stato presentato lo strumento di rilevazione progettato.

Inoltre, sono state fornite brevi indicazioni in merito al sistema della formazione continua, alle possibilità che offre il territorio, ai soggetti coinvolti nel processo, al fine di fornire strumenti conoscitivi ai partecipanti e di motivarli alla collaborazione all'iniziativa.

La seconda macro-finalità perseguita con la realizzazione degli incontri in azienda è stata rappresentata dalla acquisizione di dati di tipo qualitativo. Si è, infatti, ritenuto fondamentale, coerentemente con gli obiettivi del progetto, poter disporre, accanto ai dati strutturati ottenuti dall'elaborazione alle risposte fornite al questionario, anche di informazioni relative a dimensioni meno "quantificabili".

La raccolta di tali dati è stata giustificata dalla possibilità di ampliare la nostra analisi del fenomeno ricorrendo a strumenti che supportassero, per gli aspetti più interpretativi, la valutazione dei dati quantitativi ottenuti attraverso l'utilizzo del questionario.

Naturalmente, dal momento che tale indagine si connota per il suo carattere esplorativo, non può assumere un carattere di generalizzabilità all'intera popolazione di riferimento, malgrado sia possibile constatarne la sua grande potenzialità esplicativa nell'analisi dei fenomeni di interesse.

Di seguito, saranno descritti in modo più dettagliato gli aspetti tecnici riferiti alla raccolta ed elaborazione dei dati. Saranno, infine, discussi i risultati ottenuti, con particolare riferimento ad alcune variabili socio-demografiche apparse rilevanti nel corso dell'indagine.

### **Procedura raccolta dati**

Per raggiungere tali obiettivi, è stata utilizzata una metodologia di tipo qualitativo.

In particolare, sono stati realizzati gruppi di discussione all'interno di aziende-campione individuate nel territorio (Bari e provincia, ...): essi hanno previsto brevi incontri con i dipendenti delle diverse realtà produttive coinvolte.

La procedura ha previsto l'utilizzo di un'intervista semistrutturata, condotta con l'ausilio di un moderatore del gruppo e focalizzata sull'argomento della formazione continua che si è inteso indagare.

L'adozione di tale metodologia è stata motivata dalle potenzialità che tale strumento offre qualora siano garantite alcune condizioni:

- 1) favorire la partecipazione ed il coinvolgimento di tutti i partecipanti alla discussione, promuovendo l'interazione e lo scambio reciproco;
- 2) permettere ai partecipanti di esprimere liberamente il proprio punto di vista ed utilizzando il proprio linguaggio;
- 3) consentire la possibilità di richiedere approfondimenti per chiarire e/o comprendere le circostanze che hanno generato una considerazione, idea, opinione, etc.;
- 4) possibilità di modificare e/o prescindere dalle opinioni iniziali nel corso della discussione;
- 5) favorire l'emergere del punto di vista personale, rinunciando all'adesione conformistica alle opinioni socialmente accettate.

In particolare, i contenuti della discussione hanno riguardato le seguenti aree:

1) ci si è chiesti quale sia l'idea di formazione dei lavoratori occupati nelle piccole realtà produttive del nostro territorio, cosa intendano per formazione continua e quale dovrebbe essere, dal loro punto di vista, la sua funzione;

2) è stata indagata la loro esperienza concreta di formazione approfondendo la discussione su aspetti quali i contenuti formativi, la metodologia adottata, l'organizzazione degli eventi, la loro frequenza da un lato; le valutazioni ed il giudizio in relazione alle esperienze svolte, all'utilità riscontrata ed alla loro efficacia in termini di aggiornamento professionale dall'altro;

3) si è, infine, esplorata l'area relativa alle aspettative nutrite nei confronti di future esperienze formative interrogando i lavoratori sulle tematiche di loro interesse e sulla metodologia didattica preferita.

Il campione di aziende è stato costituito tenendo conto di molteplici esigenze di natura organizzativa (vincoli legati alle norme sulla sicurezza, possibilità di interloquire con un numero congruo di lavoratori, senza che il loro allontanamento temporaneo dal posto di lavoro inducesse danni significativi alla produzione, etc.); esso è stato, pertanto, composto da aziende del settore manifatturiero e terziario (eccetto alcune aziende dell'edilizia), con un numero medio di dipendenti pari a 15.

A tal proposito, va evidenziato, in via preliminare, il dato secondo il quale il settore manifatturiero si caratterizzi, rispetto al terziario, per la presenza di lavoratori con bassa qualifica professionale e con un livello culturale medio-basso. Non sembrano esserci, invece, differenze significative per quanto riguarda l'età media dei lavoratori, il genere e la loro anzianità di servizio; per tali motivi, essendo risultate scarsamente rilevanti, tali variabili non sono state analizzate.

Contestualmente alla discussione con i lavoratori, è stata realizzata una intervista in profondità con il datore di lavoro di ciascuna azienda coinvolta nell'iniziativa, al fine di raccogliere informazioni sulla sua percezione sul tema e confrontarla, ove possibile, con quella dei suoi dipendenti.

### **Modalità di analisi dei dati**

I dati ottenuti sono stati rappresentati dai contenuti emersi dalle discussioni di gruppo realizzate nelle aziende - campione.

L'analisi del contenuto è stata effettuata attraverso la creazione di un insieme di variabili categoriali utilizzate per descrivere le caratteristiche di contenuto rilevanti e riferite agli oggetti di indagine proposti; tale metodo d'indagine prevede che l'unità di

classificazione coincida con l'unità di contesto; in altri termini è come se si sottoponesse la comunicazione esaminata ad un vero e proprio questionario.

Il vantaggio di tale approccio è stato individuato nel fatto che esso da un lato permette di disporre di una griglia di riferimento che consente un confronto tematico fra i vari testi e dall'altro limita il rischio di proiezioni personali, da parte dell'esaminatore, nel corso dell'interpretazione. E', tuttavia, opportuno rilevare come l'interpretazione delle parti del testo (frasi, espressioni) è stata intesa, in tale lavoro, come un'analisi in profondità e ciò ha implicato come conseguenza la possibilità di interpretare una medesima espressione linguistica alla luce di molteplici fattori, disattendendo, per altri versi, la regola logica della mutua esclusività delle categorie.

In relazione al percorso attraverso cui si è pervenuti alla creazione delle categorie d'analisi si è proceduto, nel presente lavoro, adottando una procedura "mista", che cioè ha previsto una integrazione di due percorsi: alcune categorie sono state elaborate attraverso una rilevazione empirica su un campione di testi in riferimento ai temi rilevanti ai fini dell'indagine, mentre altre sono state individuate sulla base della traccia predisposta per l'intervista.

In definitiva, quindi, ciascun testo è stato letto ed interpretato alla luce di tale schema di riferimento, annotando di volta in volta le tematiche presenti in ciascuno.

E' stato così possibile ottenere, per ciascun tema trattato, una tassonomia di risposte che ha consentito di descrivere la prevalenza di alcuni temi e la possibilità di metterli in relazione a variabili rilevanti, quali il livello culturale dei soggetti, la loro qualifica professionale ed il settore di attività economica dell'azienda cui appartengono.

### **Presentazione e discussione dei risultati**

Si tenterà, a questo punto, di elaborare una valutazione complessiva dei risultati emersi dall'indagine al fine di rendere conto degli obiettivi del presente lavoro; naturalmente, la sintesi qui proposta ha solo un valore descrittivo e non avanza pretese di generalizzabilità a popolazioni più ampie di quella interessata.

L'analisi svolta ha consentito la descrizione, anche se in modo non sistematico e con una valenza di tipo esplorativo, di molteplici aspetti relativi al rapporto fra lavoratori e formazione continua, con particolare riferimento alla loro esperienza ed ai loro fabbisogni.

Il dato più evidente emerso dalla discussione con i lavoratori è stato quello relativo al grande peso giocato da alcune variabili socio-demografiche sulla percezione e valutazione, da parte dei lavoratori, delle tematiche proposte. In particolare, fattori quali settore economico di attività, livello di istruzione dei lavoratori e qualifica professionale sembrano essere discriminanti rispetto a tutti i temi trattati (idea di formazione, esperienza svolta e attese per il futuro).

Ai fini di una maggiore chiarezza espositiva, i risultati ottenuti attraverso l'analisi del contenuto verranno presentati secondo la suddivisione nelle aree tematiche trattate nella discussione di gruppo.

Saranno poi brevemente commentati i contenuti emersi dai colloqui realizzati con i datori di lavoro.

#### 1) Idea di formazione

Il modo in cui i lavoratori del settore manifatturiero si rappresentano la formazione è strettamente legato alla loro esperienza concreta; quest'ultima, per loro è stata rappresentata da una formazione iniziale sul campo consistita nell'affiancamento a colleghi più anziani che hanno loro mostrato le modalità e le procedure per eseguire le mansioni richieste. Essi, pertanto, esprimono difficoltà nel rintracciare le funzioni della formazione ed il significato stesso della tematica proposta; essi conferiscono, pertanto, alla parola "formazione" un significato legato all'apprendimento basilare degli elementi tecnici della loro attività. Ciò avviene anche in riferimento al tema dell'aggiornamento professionale: quest'ultimo, infatti, possiede, ancora una volta, una valenza puramente tecnica essendo finalizzato ad apprendere l'utilizzo dei macchinari e degli utensili del lavoro.

Coloro che, invece, svolgono la propria attività lavorativa nel settore dei servizi, possiedono un'idea di formazione meno ancorata alle esperienze svolte e meno connotate dall'acquisizione di informazioni tecnico-operative; essi attribuiscono alla formazione professionale funzioni maggiormente articolate quali:

- a) sviluppare competenze trasversali accanto a quelle tecniche;
- b) accrescere il proprio livello culturale generale;
- c) incidere sulla modifica di alcuni atteggiamenti lavorativi,
- d) favorire la costruzione di obiettivi condivisi dal gruppo di lavoro e migliorare, in tal modo, la produttività del gruppo.

E' evidente, quindi, una minore attribuzione di valore strumentale alla propria formazione, che si caratterizza, per questi lavoratori, anche come strumento di

emancipazione culturale e, al contempo, come un importante strumento per migliorare la qualità del proprio lavoro (e quindi del servizio offerto).

## 2) Esperienze svolte

Come già accennato, i lavoratori del manifatturiero dichiarano di non aver mai partecipato ad attività di formazione esterna (eccezion fatta per alcune rare esperienze personali non connesse alla propria attività lavorativa), né a corsi organizzati all'interno dell'azienda. La loro formazione iniziale è stata rappresentata dall'assistenza informale di colleghi più esperti, attraverso cui hanno appreso le conoscenze tecniche e le procedure di base per eseguire i compiti loro richiesti all'interno del ciclo di produzione. I contenuti sono stati, pertanto, rappresentati dall'uso dei macchinari, delle attrezzature e degli strumenti di lavoro. L'aggiornamento professionale, sempre relativo ad aspetti tecnici, è stato realizzato da personale esterno con il compito di illustrare le caratteristiche ed il funzionamento di nuove apparecchiature. Molti lavoratori, hanno dichiarato, infine, di "esser stati spesso maestri di sé stessi", avendo, talvolta, appreso alcune procedure procedendo per tentativi ed errori, anche se con la supervisione di colleghi più esperti.

I lavoratori del terziario non differiscono dai primi relativamente al tipo di formazione iniziale ricevuta: essi, infatti, dichiarano di aver appreso contenuti e metodi della loro attuale attività lavorativa attraverso l'osservazione e l'affiancamento dei colleghi più anziani.

Relativamente ad esperienze di aggiornamento professionale, questi lavoratori riferiscono di aver partecipato ad attività di formazione all'esterno dell'azienda: esse sono state rappresentate principalmente dalla partecipazione a convegni e seminari, incontri con esperti e specialisti dei settori affini. La valutazione di tali esperienze è complessivamente positiva, malgrado si registri malcontento in merito alla scarsa frequenza con cui tali eventi vengono loro proposti.

## 3) Attese per il futuro.

In relazione a tale area di discussione, è stata registrata una minore distanza fra i lavoratori dei due settori considerati.

Tutti i lavoratori intervistati hanno manifestato due esigenze contrapposte: da un lato, quella di ricevere formazione per accrescere le proprie competenze e conoscenze tecniche, con un valore puramente strumentale: i contenuti fanno

riferimento alla specificità dei settori di impiego ma anche a conoscenze trasversali quali l'informatica e l'apprendimento delle lingue straniere.

Dall'altro, hanno espresso il bisogno di una formazione che possa incidere sulla motivazione e sui significati attribuiti al lavoro. In altri termini, viene fatto riferimento ad una formazione capace di incidere sul sistema dei valori e degli atteggiamenti associati al lavoro, capace di colmare la distanza "culturale" che separa i più giovani dai colleghi più anziani e che possano orientare in modo più adeguato i comportamenti lavorativi all'interno dell'azienda. In tale seconda esigenza è possibile rintracciare l'esigenza di ottenere strumenti culturali che facilitino il lavoro di gruppo ed incidano positivamente sui rapporti interpersonali, migliorando in tal modo la qualità ed il benessere lavorativo. In termini di contenuti, si fa riferimento al sistema di diritti e doveri sul lavoro, alle dinamiche di gruppo, ai principi della comunicazione efficace.

Infine, un riferimento costante è stato quello relativo al bisogno di rotazione delle mansioni e/o cambio dell'attività lavorativa al fine di superare la monotonia che caratterizza in particolare le attività più tecniche e ripetitive: a tal proposito, è emersa l'esigenza di una formazione meno tecnica e specialistica, in grado di fornire conoscenze e competenze trasferibili anche ad altri settori e/o attività.

#### 4) Datori di lavoro

Relativamente alle interviste realizzate con i datori di lavoro, è stato possibile osservare come tutti riconoscano la centralità della formazione per favorire l'emergere di nuove professionalità anche attraverso la valorizzazione di competenze all'interno del proprio contesto produttivo. Essi condividono, inoltre, la necessità di promuovere, attraverso lo strumento della formazione, lo sviluppo di una cultura del lavoro maggiormente orientata al senso di responsabilità collettiva, alla condivisione di obiettivi, al rispetto delle regole dell'organizzazione, allo sviluppo di un atteggiamento cooperativo fra i lavoratori, elementi ritenuti indispensabili per raggiungere gli obiettivi di produttività pur in un clima di maggiore serenità e collaborazione reciproca.

Tuttavia, gli intervistati non sembrano concordare rispetto all'analisi delle esigenze formative dei propri dipendenti ed alla motivazione di questi ultimi ad accedervi. In alcuni casi, infatti, si riconosce la motivazione dei lavoratori a partecipare ad esperienze formative, in altri, invece, viene osservata nei propri dipendenti una maggiore difficoltà a riconoscerne l'utilità.

Rispetto ai contenuti della formazione ritenuta importante per i propri dipendenti, tutti esprimono la necessità di compiere un'indagine preliminare sulle professionalità necessarie per favorire lo sviluppo produttivo del territorio, al fine di rendere più mirata l'offerta formativa.

E' da sottolineare, infine, come tutti esprimano con forza il proprio bisogno di accedere alla possibilità di formarsi sia per migliorare il proprio bagaglio culturale, sia come occasione di confronto con imprenditori dello stesso settore ed apertura verso il mondo esterno, al fine di uscire dal rischio di isolamento che avvertono sempre più imminente. In merito ai contenuti di loro interesse, il riferimento è, ancora una volta, ascrivibile a due diverse dimensioni: da un lato ci si concentra sulla conoscenza di aspetti organizzativi legati alle dinamiche interpersonali, alla cultura organizzativa, ai processi della comunicazione, alla gestione del team working; dall'altro vi è la richiesta di accrescere la propria conoscenza negli ambiti della finanza e della contabilità, della vendita e del marketing, della gestione delle risorse umane e delle relazioni sindacali.

### **Conclusioni**

In conclusione, è opportuno evidenziare come gli obiettivi generali e specifici perseguiti con la realizzazione degli incontri in azienda appiano pienamente raggiunti.

Se da un lato, infatti, è stato possibile, attraverso l'interlocuzione diretta con i lavoratori delle aziende coinvolte, trasmettere loro informazioni atte a sensibilizzarli rispetto al progetto in corso, fornendo, al contempo, anche alcuni strumenti di conoscenza che potessero risultare utili a coloro che hanno meno accesso al "mondo esterno", dall'altro si è provveduto a realizzare un'indagine sul campo in merito ai temi di interesse.

Quest'ultima ha avuto, come già più volte sottolineato, un carattere sperimentale dal momento che ha applicato al tema della formazione professionale una metodologia innovativa nel campo della ricerca sociale. I risultati ottenuti sono da intendersi come valido strumento interpretativo, soprattutto se affiancato ai dati ottenuti attraverso l'elaborazione dei questionari.

E', peraltro, da osservare come i dati emersi siano in linea con la letteratura del settore. In particolare, nel Rapporto 2007 sulla Formazione continua del Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali (Anno 8, n. 1-2, Gennaio-Aprile 2008), si evidenzia come la partecipazione dei lavoratori alle attività di formazione

“appaia fortemente legata all’inquadramento professionale, alle caratteristiche socio-demografiche ed alle dimensioni dell’impresa, favorendo una distribuzione delle opportunità formative che, di fatto, genera delle forti disparità e ulteriori ineguaglianze nel mondo del lavoro”.

Alla luce di tali considerazioni, sarebbe opportuno ipotizzare un approfondimento del lavoro d’indagine qui proposto, esplorando in modo più capillare ed approfondito le varie dimensioni connesse alle tematiche di interesse.