

Introduzione

Il presente lavoro nasce nell'ambito del Progetto Mercurio (Iniziativa Comunitaria Adapt II 1033/A2/Reg.¹) che vede nell'API Napoli (Associazione Piccole e Medie Imprese di Napoli e Provincia) il suo soggetto proponente e nel Consorzio Officina il suo attuatore. Nato dall'idea di realizzare un ponte tra due universi distinti (e molto spesso lontani tra loro) quali quello dei centri del sapere (Università e centri di ricerca) ed il mondo della piccola e media impresa, il progetto presenta quale obiettivo quello di aumentare la competitività delle PMI locali nel mercato globale, fornendo agli operatori servizi formativi, informativi e di consulenza a distanza. Lo strumento identificato per il raggiungimento degli obiettivi del progetto è un "Centro Servizi" che, attraverso la tecnologia delle reti telematiche, trasferisca a distanza moduli formativi ed informativi alle aziende aderenti al progetto.

La presente indagine costituisce la base conoscitiva, sulla quale acquisire informazioni sui beneficiari dell'intervento e sulle loro esigenze, per sviluppare i servizi da erogare.

La ricerca realizzata, e qui di seguito presentata, si configura, quindi, come un'indagine finalizzata alla progettazione

¹ "Mercurio" è stato finanziato dall'iniziativa comunitaria Adapt, finalizzata all'adattamento della forza lavoro ai mutamenti industriali ed a migliorare il funzionamento del mercato del lavoro per sostenere crescita, occupazione e competitività delle imprese nell'Unione Europea. In particolare per la II fase di Adapt, la Commissione Europea ha introdotto una nuova priorità, denominata Adapt bis (Building the Information Society), per incentivare lo sviluppo e l'utilizzo delle nuove tecnologie dell'informatica e della comunicazione (NTIC). Queste, infatti, sono state le tecnologie di cui ci si è avvalsi per l'erogazione di formazione e consulenza, nella realizzazione di un centro che telematicamente fornisse contenuti formativi e servizi di consulenza cui poter accedere a distanza, senza la necessità di spostarsi dalla propria postazione di lavoro.

di un intervento. Vorremmo, pertanto, richiamare l'attenzione del lettore proprio su questa caratteristica intrinseca del lavoro: *ricerca finalizzata alla progettazione d'interventi*.

Questo lavoro presenta in molte delle sue parti i tratti tipici delle analisi di mercato, ma, a differenza di queste ultime, approfondisce tematiche che non sempre sembrano collegate all'oggetto principale. Lo sforzo che si è tentato di fare (pensiamo anche con un discreto successo) è stato per l'appunto quello di assumere il maggior quantitativo di informazioni possibile al fine di prendere in considerazione un gran numero di variabili nella fase di progettazione dell'intervento.

Al fine di raccogliere le informazioni ritenute necessarie non ci si è accontentati delle sole fonti documentarie o di questionari telefonici ma si è progettato e sperimentato un sistema complesso di rilevazione strutturato in tre fasi (1 Definizione e analisi dello scenario economico; 2 Indagine sulle caratteristiche delle imprese API Napoli; 3 Indagine campionaria sui fabbisogni formativi e tecnologici delle imprese API Napoli).

La ricerca sulle imprese (rispettivamente: fase 2 Indagine sulle caratteristiche delle imprese API Napoli; fase 3 Indagine campionaria sui fabbisogni formativi e tecnologici delle imprese) è stata impostata su due livelli di indagine distinti ma strettamente interdipendenti.

Sul numero più ampio possibile d'impresе iscritte all'API Napoli sono state rilevate le caratteristiche di base e, su un numero più ristretto, rappresentativo del primo gruppo, sono stati rilevati anche alcuni aspetti organizzativi dell'impresa: il livello tecnologico, i fabbisogni formativi e la predisposizione a recepire le innovazioni della telematica. I due livelli hanno costituito un sistema integrato le cui parti si sono sostenute a vicenda, permettendo così il superamento dei rispettivi limiti. Il primo livello, infatti, più ampio per il numero d'impresе coinvolte, ma più limitato per la quantità d'informazioni rilevate, ha permesso l'individuazione di un campione rappresentativo su cui fare rilevazioni più approfondite.

Il sistema di rilevazione utilizzato è stato, per entrambi i livelli, l'intervista con questionario semi-strutturato (domande a risposte predefinite e a risposta libera). Per i due livelli della ricerca, però, le caratteristiche dei due questionari, così come le modalità di somministrazione, sono state diverse.

Il primo questionario doveva raggiungere il maggior numero d'impresе possibile. Quest'esigenza ne ha subito definito le caratteristiche: brevità e modalità di somministrazione indiretta.

La seconda intervista, quella più approfondita e su temi specifici, è stata affrontata con un questionario di circa 70 domande, somministrato *face to face*, da intervistatori esperti ad un responsabile dell'azienda, ed ha riguardato un ristretto numero d'aziende.

In questa maniera sono stati superati i limiti che entrambi i livelli di rilevazione, utilizzati isolatamente, avrebbero imposto, e si è raggiunto l'obiettivo di avere a disposizione un insieme d'informazioni, standardizzato e sistematico, sulle imprese iscritte all'API Napoli. Lo sviluppo e l'offerta di servizi appropriati alle esigenze aziendali passano, necessariamente, per un'attenta conoscenza dei principali attributi aziendali. La dimensione, il settore d'attività, l'estensione del mercato clienti sono una parte di quelle informazioni di base che hanno permesso all'API di formulare offerte di servizi diversi per le diverse tipologie d'aziende.

Una piccola azienda, con lavoro prevalentemente manuale e che opera in ambito strettamente locale, esprime esigenze di supporto sicuramente molto diverse da quelle di un'impresa che opera su mercati internazionali e con alti livelli di standard tecnologico. Solo l'attenta valutazione delle diversità e delle similitudini tra i differenti tipi di azienda, l'ascolto e l'organizzazione dei differenti interessi, hanno consentito all'API di fornire servizi realmente utili ai propri associati.

Attraverso lo studio più approfondito di un campione d'aziende si è valutato il livello tecnologico dei vari settori di produzione, le esperienze e i bisogni di formazione e servizi.

Le nuove tecnologie dell'informatica e della telecomunicazione permettono, infatti, la trasmissione, attraverso il computer, di formazione, informazione e servizi in genere, permettendo agli operatori di rimanere nella propria azienda.

Ci preme richiamare l'attenzione del lettore sul fatto che questa metodologia di indagine ha offerto risultati sicuramente superiori a quelli progettati originariamente, sia in termini quantitativi che qualitativi.

Oltre all'acquisizione delle informazioni sui fabbisogni formativi e sul livello tecnologico delle aziende associate API, necessarie alla progettazione degli interventi, l'indagine ha costituito, la prima azione di monitoraggio sistematico sulla composizione del bacino d'iscritti.

Attraverso la realizzazione della ricerca si è potuto iniziare il monitoraggio sistematico e continuo delle caratteristiche generali delle imprese associate.

Vogliamo ricordare, infine, che la collaborazione con la Seconda Università degli Studi di Napoli (partner del progetto Mercurio) si è rivelata preziosa in quanto ha consentito la sperimentazione e la realizzazione della complessa metodologia di indagine descritta, che si è rilevata particolarmente efficace e che ha consentito di ottenere i risultati descritti. Tale metodologia a nostro parere può essere utilizzata in altri contesti simili e rappresenta un **prototipo** per l'acquisizione di basi informative finalizzate alla realizzazione di interventi di sviluppo sul territorio.

L'articolazione del lavoro

Nel complesso la ricerca si articola su quattro capitoli, come di seguito riportato:

- Definizione e analisi dello scenario economico in cui operano le PMI della Provincia di Napoli
- Indagine sulle caratteristiche delle PMI dell'API
- Indagine campionaria sui fabbisogni formativi e tecnologici delle imprese API
- Risultati finali e proposte di intervento formativo

Come si evince dall'articolazione dei capitoli, l'ultimo stadio del percorso coincide con un'attività di progettazione, più che di ricerca pura. La ricerca in senso stretto si ha nei tre stadi precedenti ed è riconducibile a tre livelli d'intervento:

ricerca documentaria, per fotografare lo scenario economico di cui al capitolo I, si fa riferimento ad informazioni ed indicatori statistici ricavati da fonti, quali: Camere di Commercio della prov. di Napoli, Istat, Eurostat, etc.;

rilevazione dati generali, per avere un quadro delle caratteristiche delle PMI di cui al capitolo II, si utilizza una scheda di rilevazione dati, sottoposta, via fax e/o telefono, all'universo delle imprese associate API;

rilevazione e analisi fabbisogni, per rilevare i fabbisogni di cui al Capitolo III, si realizzano delle interviste, coadiuvate da un questionario dettagliato, dirette ad un campione di 81 imprese associate API appartenenti ai quattro settori produttivi selezionati per la sperimentazione progettuale.

TABELLA SINTETICA DELL'ATTIVITA' DI RICERCA

Stadio	Argomento	Tipologia di attività	Target	Strumenti utilizzati
Cap.1	Definizione e analisi dello scenario economico	Ricerca documentaria	PMI della provincia di Napoli	Utilizzo fonti ufficiali
Cap.2	Indagine sulle caratteristiche delle imprese API Napoli	Rilevazione dati e analisi statistica quantitativa	PMI associate API (ca. 400 imprese)	Scheda di rilevazione dati
Cap.3	Indagine campionaria sui fabbisogni formativi e tecnologici delle imprese API	Rilevazione dati e analisi quantitativa e qualitativa	Campione di PMI associate API operanti nei 4 settori prescelti (ca. 60-80 imprese)	Interviste con questionario

⇓

Cap.4	Risultati finali e proposte di intervento formativo	Progettazione interventi formativi	Lo stesso campione di PMI oggetto di indagine nel Cap.3	
-------	---	------------------------------------	---	--

Ad una focalizzazione del *target* della ricerca (imprese della Provincia di Napoli → universo delle PMI associate API → campione di PMI associate API di soli quattro settori produttivi), corrisponde, dunque, una progressione nel livello di dettaglio dell'indagine: i primi due capitoli servono a dare una fotografia del presente e del suo divenire e a contestualizzare il successivo studio sui fabbisogni. È importante, infatti, prima di procedere a tale studio, conoscere i settori in cui operano principalmente le PMI dell'API, la loro posizione rispetto all'andamento del mercato e alle aree di sviluppo, le risorse umane occupate, il loro ruolo, etc. Si tratta anche di ricercare una serie di fonti statistiche che possano permettere un raffronto con gli ultimi anni e quindi di conoscere il trend di crescita economica e occupazionale. Le stesse fonti servono ad individuare la localizzazione delle PMI rispetto allo sviluppo del territorio. A ciò si aggiunge, infine, un confronto con i dati

relativi alle PMI di tutta la Campania e del Mezzogiorno d'Italia.

Gli ultimi due capitoli costituiscono la parte più corposa e significativa della ricerca; essi si concentrano, come già ricordato, sui fabbisogni formativi e di supporti (o servizi) organizzativi e tecnologici delle imprese. L'indagine si focalizza su una serie di aspetti, quali, ad esempio, la modalità di gestione dei rapporti che l'azienda intrattiene con i soggetti esterni (fornitori, clienti e concorrenti); la gestione delle risorse umane; il livello di automazione nella gestione degli ordini, nella produzione e nei rapporti con l'esterno. Una parte fondamentale della ricerca è dedicata all'analisi dell'evoluzione delle figure professionali, al rilevamento delle esperienze formative e dei fabbisogni formativi da soddisfare. Finalità di tale fase è rilevare che tipo di formazione si svolga attualmente nelle PMI, quali profili professionali siano coinvolti negli interventi di formazione, quali siano i settori di intervento, quali siano le esigenze formative, attraverso quali metodologie la formazione debba essere svolta, quali siano gli strumenti migliori per permettere una formazione continua sia dei titolari che dei lavoratori delle PMI. Questo scenario viene correlato ad un esame di ciò che avviene oggi a livello nazionale, favorendo un raffronto con i dati raccolti a livello locale.

Il peso della formazione, come obiettivo privilegiato dell'intera attività di ricerca, si manifesta con evidenza nel quarto ed ultimo capitolo. Qui vengono elaborati percorsi e moduli formativi tarati, da un punto di vista contenutistico, sulle esigenze rilevate nel capitolo precedente (acquisizione di competenze professionali, tecnologiche, gestionali, etc.).

Vengono inoltre individuate modalità, tecniche e organizzative, per l'erogazione dei corsi di formazione e disegnati scenari per l'erogazione della formazione a distanza tramite il "Centro Servizi".

Γεράσχο δ' αει πολλά διδασκόμενος
Invecchio imparando sempre molte cose
(*Solone, 22D, 7*)