

I profili professionali dei laureati in turismo

Barbara Baldazzi*, Domenica Fioredistella Iezzi**

*Università di Roma "Sapienza"

**Università di Roma "Tor Vergata"

Riassunto. La nuova Nomenclatura e classificazione delle unità professionali è il risultato di un'indagine condotta congiuntamente dall'Istat e dall'Isfol, che ha lo scopo di rappresentare le professioni utilizzando un modello di tipo *bottom-up*. Il risultato dell'indagine ha consentito di definire profili professionali che si basano sulle competenze svolte dai lavoratori. Le professioni in turismo, che possono essere ricondotte ad occupazioni per i laureati del settore, sono otto ed appartengono al gruppo delle "professioni tecniche".

Il presente lavoro ha l'obiettivo di ricostruire la mappa delle competenze delle unità professionali in turismo, mettendo in evidenza eventuali cluster o sovrapposizioni. A questo fine, si applicano l'analisi in componenti principali e l'analisi fattoriale multipla.

Parole chiave: Analisi fattoriale multipla, laureati in turismo, mappa delle competenze, unità professionali.

1. Introduzione¹

La riforma universitaria (D.M. 509/99) è stata realizzata, nella sua prima fase, con la modifica del vecchio ordinamento degli studi e l'introduzione delle lauree triennali e lauree specialistiche, delle classi di laurea e dei crediti formativi (Iezzi, 2005). Il DM del 22 ottobre 2004, n. 270, che ha sostituito il D.M. 509/99, ha rappresentato la seconda fase della riforma che, dopo qualche anno di sperimentazione, ha avuto bisogno di un ulteriore correttivo. La nuovissima riforma (modifiche del DM 270/04), che dovrà completarsi entro il 2011, si propone di riprogettare i corsi di studio di primo e di secondo livello, introducendo ulteriori modifiche relative alle classi di laurea e alla ridenominazione dei titoli conferiti a conclusione dei corsi di studio. I correttivi apportati mirano a ridurre la frammentazione degli insegnamenti, stabilen-

¹ Il lavoro è frutto del lavoro congiunto dei due autori. Tuttavia i paragrafi possono essere così attribuiti: parr. 2 e 3 a cura di Barbara Baldazzi; parr. 1,4, 5 e 6 a cura di Domenica Fioredistella Iezzi.

do un numero massimo di esami pari a 20 per il primo livello e 12 per il secondo livello, ridurre i tempi di conseguimento dei titoli universitari, favorire l'incontro tra laureati e mondo del lavoro, stimolare la mobilità di studenti e docenti. Le azioni promosse vanno verso la prospettiva di rendere più efficaci i titoli universitari (Iezzi, 2008a). A tal fine, nella declaratoria dell'offerta formativa², oltre agli obiettivi formativi qualificanti e specifici, risultati di apprendimento attesi, espressi tramite i descrittori europei del titolo di studio, sono stati introdotti gli sbocchi professionali previsti, con esplicito riferimento alle Unità professionali descritte nella nuova nomenclatura delle professioni Istat-Isfol (Isfol, 2007)³. Per le professioni "intellettuali scientifiche e di elevata specializzazione" (grande gruppo 2) e per quelle tecniche (grande gruppo 3) è previsto, almeno, un titolo di studio universitario (Iezzi, 2008b). Nella sopraccitata classificazione, non sono previsti profili professionali di lavoratori impiegati nelle attività turistiche appartenenti al grande gruppo 2, mentre si possono individuare otto unità professionali che operano nel settore turismo appartenenti al grande gruppo 3.

Il presente lavoro ha l'obiettivo di ricostruire la mappa delle competenze delle unità professionali in turismo, mettendo in evidenza eventuali concorrenze di competenze nella definizione di professionalità. A questo fine, si applicano l'analisi in componenti principali e l'analisi fattoriale multipla.

Nei paragrafi 2 e 3, si analizzano le caratteristiche dei tecnici del turismo; nel paragrafo 4, si descrive la metodologia per la costruzione delle mappe di sintesi delle professioni tecniche in turismo; nel paragrafo 5, si illustrano i principali risultati dell'analisi fattoriale multipla al fine di evidenziare le similarità tra professioni; nel paragrafo 6, si tracciano le conclusioni e si disegnano i prevedibili futuri sviluppi professionali.

2. Le unità professionali del turismo

Le otto figure professionali esaminate nel presente lavoro riguardano il gruppo di professioni 3.4 ossia le "Professioni tecniche nei servizi pubblici e alle persone" e sono dettagliate nella tabella 1. Il questionario dell'indagine sulle professioni⁴ risulta

² Cfr. il sito web: <http://offf.miur.it/>.

³ Cfr. il sito web: <http://fabbisogni.isfol.it/>.

⁴ L'Indagine sulle professioni realizzata dall'Istat-Isfol nel 2006-2007, con l'obiettivo di costruire un sistema informativo in grado di catalogare e descrivere l'universo delle professioni esistenti, dispone di una banca dati sul mondo del lavoro, flessibile e accessibile a tutti, costantemente aggiornata e collegata alle principali banche dati esistenti. Le informazioni rilevate vertono sui compiti e le attività specifiche, le conoscenze, gli skills, le attitudini, i valori, gli stili di lavoro, le attività e le condizioni lavorative caratteristiche della specifica professione (Iezzi, 2008).

essere una notevole fonte di informazioni per costruire un quadro esplicativo dei fattori che determinano e caratterizzano ciascuna delle 8 unità professionale.

Basandoci sulle attività e compiti specifici autodichiarati⁵ dai lavoratori delle UP, diamo un primo dettaglio di chi sono e cosa fanno i “professionisti” del turismo.

Tabella 1. *Unità professionali del sistema turismo (classificazione NUP)*

Unità Professionale UP	Etichetta
3.4.1.1.0	Tecnici delle attività ricettive
3.4.1.2.1	Organizzatori di fiere ed esposizioni
3.4.1.2.2	Organizzatori di convegni e ricevimenti
3.4.1.3.0	Animatori turistici
3.4.1.4.0	Agenti di viaggio
3.4.1.5.1	Guide ed accompagnatori sportivi
3.4.1.5.2	Guide ed accompagnatori turistici
3.4.4.3.1	Tecnici dei musei

Il codice 3.4.1.1.0 (**tecnici delle attività ricettive**) indica quelle professioni che assistono gli specialisti, ovvero applicano conoscenze in materia di marketing turistico per valorizzare, commercializzare, integrare l’offerta turistica di un territorio o di un sistema territoriale; collaborano con i soggetti pubblici e privati per migliorare, caratterizzare sul piano ambientale, artistico, architettonico, enogastronomico e collocare l’offerta turistica nei circuiti organizzati e informali. Loro stessi dichiarano come principali compiti e attività specifiche “gestire e coordinare le risorse umane e finanziarie”, “organizzare o gestire azioni di marketing turistico” e “progettare e organizzare attività turistiche ed eventi di promozione e sviluppo del turismo”, insieme comunque ad attività amministrative come “curare i rapporti con gli Enti Locali” e “raccolgere e analizzare dati statistici” (Fig. 1).

Gli **organizzatori di fiere ed esposizioni (codice 3.4.1.2.1)** forniscono servizi per l’organizzazione e la gestione di fiere; collocano gli spazi e gli ambienti espositivi disponibili, ne organizzano la fruizione da parte del pubblico e degli espositori. Questa definizione si esplicita nelle attività riconosciute al livello massimo dagli operatori che sono: “analizzare dati finanziari” e “gestire e coordinare le risorse umane”.

⁵ Per ogni ambito (i compiti e le attività specifiche, le conoscenze, gli skills, le attitudini, le attività generalizzate, le condizioni di lavoro, gli stili di lavoro e i valori per la professione) vengono rilevate la presenza/assenza di specifici *items* con una scala continua di importanza (scala da 0 a 7 – 0=nessuna importanza; 7=molta importanza). Il punteggio medio ottenuto viene poi convertito in un punteggio con scala 0-100. Per alcuni ambiti viene anche chiesta la complessità peculiare all’*item*.

Inoltre, tutto ciò si traduce nel redigere preventivi di spesa, identificare soggetti interessati a fruire dell'evento, ricercare gli spazi espositivi, curare i rapporti con i clienti, cercare gli sponsor (Fig. 2).

Figura 1. *Compiti ed attività specifiche dei tecnici delle attività ricettive (3.4.1.1.0) – Indagine sulle professioni Istat-Isfol 2006-2007*

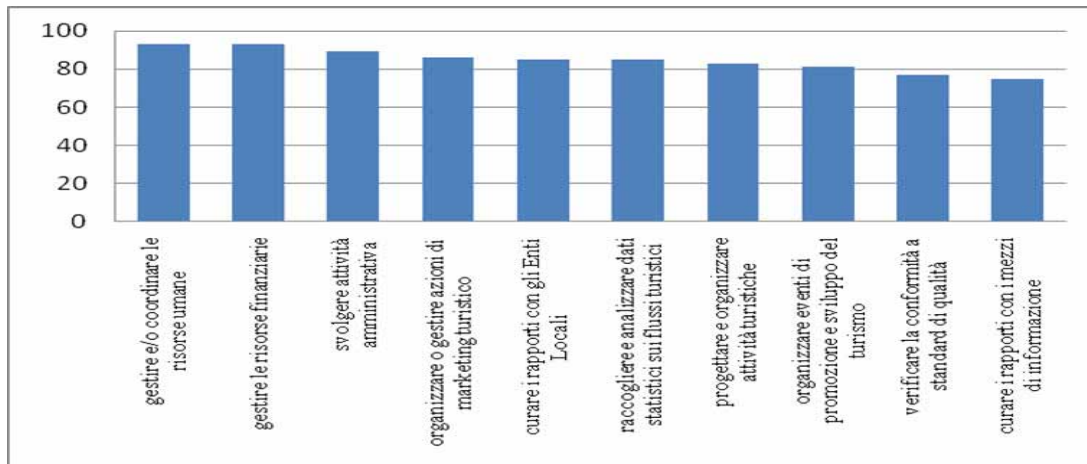
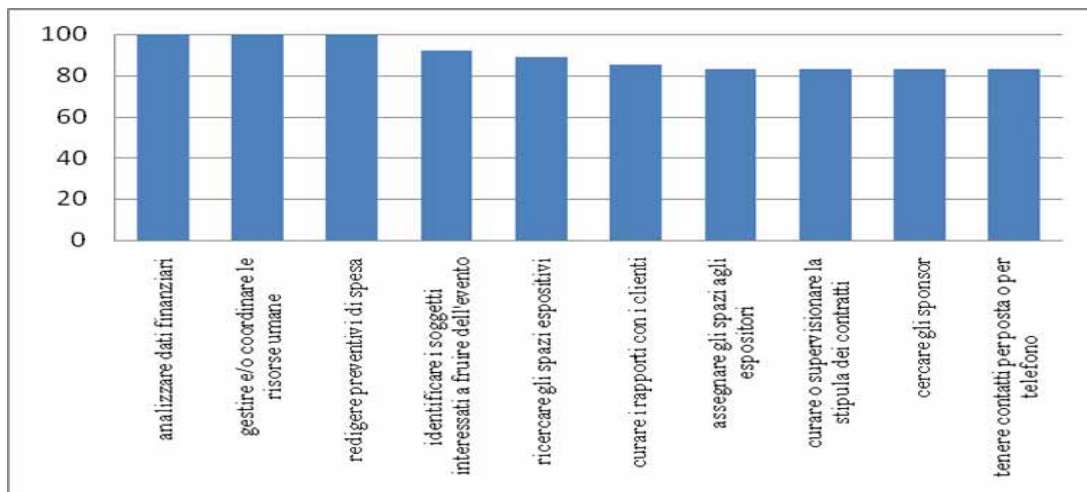
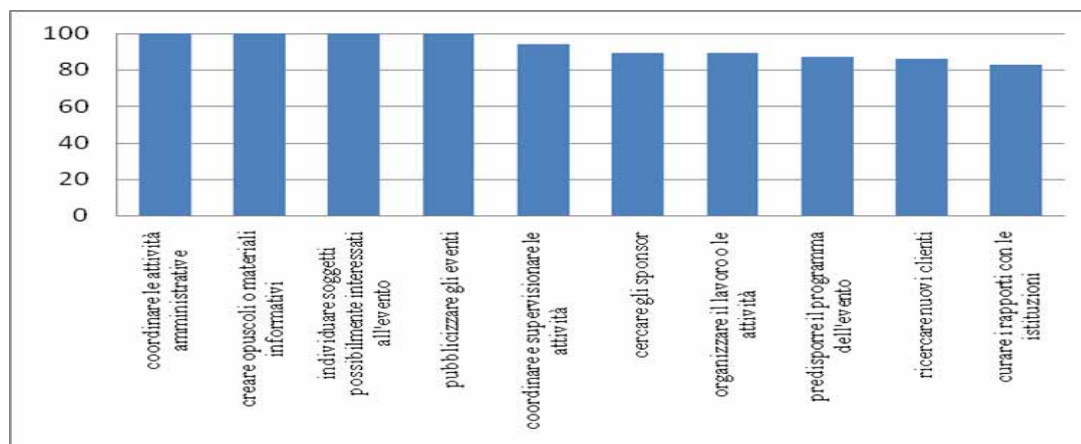


Figura 2. *Compiti ed attività specifiche degli organizzatori di fiere ed esposizioni (3.4.1.2.1) – Indagine sulle professioni Istat-Isfol 2006-2007*



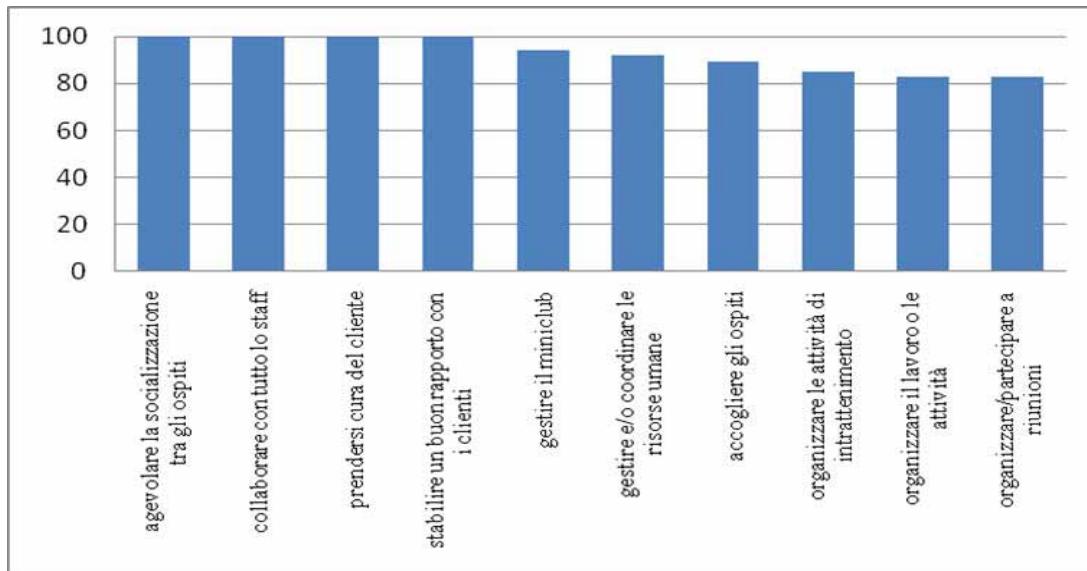
Gli **organizzatori di convegni e ricevimenti (codice 3.4.1.2.2)** organizzano convegni, conferenze e ricevimenti garantendo accoglienza, socialità e servizi ai convenuti. Appartengono alla stessa categoria professionale dell'UP precedente e in comune con gli organizzatori di fiere ed esposizioni hanno alcuni compiti specifici. Le attività dichiarate con una maggiore frequenza, oltre al coordinamento degli aspetti amministrativi, sono creare opuscoli informativi, individuare soggetti interessati all'evento, pubblicizzare l'evento stesso, cercare gli sponsor (Fig. 3).

Figura 3. *Compiti ed attività specifiche degli organizzatori di convegni e ricevimenti (3.4.1.2.2) – Indagine sulle professioni Istat-Isfol 2006-2007*



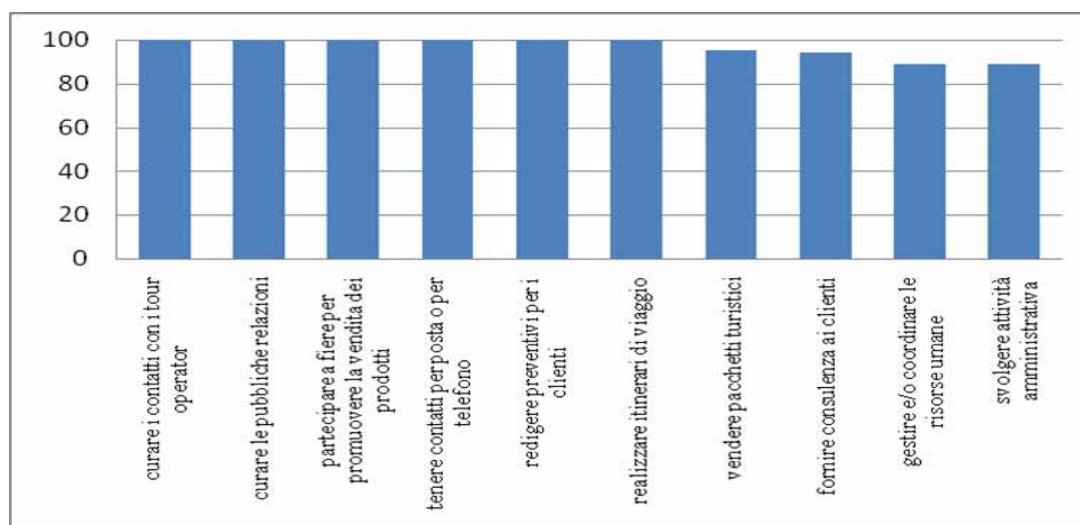
Gli **animatori turistici (codice 3.4.1.3.0)** intrattengono gli ospiti di villaggi turistici, hotel ed altre strutture ricettive; progettano ed organizzano attività per il tempo libero, giochi, gare, feste, spettacoli, lezioni sulla pratica di danze, attività sportive e cura del corpo, attività artistiche e di artigianato. Il loro lavoro si esercita direttamente a contatto con il turista; le loro attività principali riguardano sia tutto ciò che può agevolare la permanenza di un cliente in una struttura turistica (agevolare la socializzazione tra gli ospiti, accoglierli, prendersi cura del cliente, gestire il mini-club, organizzare le attività di intrattenimento), sia quelle attività di organizzazione e preparazione che si richiedono per esercitare questa professione (collaborazione con tutto lo staff, gestione delle risorse umane, organizzazione del lavoro) (Fig. 4).

Figura 4. *Compiti ed attività specifiche degli animatori turistici (3.4.1.3.0) – Indagine sulle professioni Istat-Isfol 2006-2007*



Gli **agenti di viaggio (codice 3.4.1.4.0)** propongono, organizzano e vendono viaggi turistici, di affari o di altra natura e le eventuali sistemazioni alberghiere ai clienti interessati; propongono, consigliano, promuovono e scambiano sul mercato pacchetti turistici; programmano e organizzano attività turistiche per agenzie, uffici turistici, enti ed organizzazioni. La loro attività è di intermediazione tra coloro che offrono servizi turistici e coloro che ne usufruiscono: così, da una parte, i loro compiti si concentrano nel contattare i tour operator, nella cura delle pubbliche relazioni, nel partecipare a fiere e mantenere i contatti necessari per svolgere tali attività; dall'altra parte, redigono preventivi per i clienti, realizzano itinerari di viaggio, vendono pacchetti turistici e forniscono consulenza ai clienti (Fig. 5).

Figura 5. *Compiti ed attività specifiche degli agenti di viaggio (3.4.1.4.0) – Indagine sulle professioni Istat-Isfol 2006-2007*



Le **guide ed accompagnatori sportivi (codice 3.4.1.5.1)** accompagnano singoli o gruppi di turisti in scalate e ascensioni in montagna o in altri itinerari di particolare interesse naturalistico; organizzano le escursioni, consigliano percorsi indicandone le difficoltà e le condizioni migliori in cui seguirli; preparano le attrezzature necessarie; verificano l'adeguatezza di quelle degli escursionisti, li guidano e li aiutano in situazioni di difficoltà; forniscono il primo soccorso in caso di incidenti o malesseri e richiedono aiuto, quando necessario, e partecipano a spedizioni di soccorso. Di conseguenza le loro principali attività sono formare i gruppi di escursione, predisporre pacchetti turistici, preparare le attrezzature necessarie, gestire le dinamiche di gruppo e illustrare le nozioni necessarie, salvaguardare la sicurezza degli escursionisti (Fig. 6).

Le **guide ed accompagnatori turistici (codice 3.4.1.5.2)** accompagnano i turisti nei viaggi organizzati, garantendo assistenza e servizi ai partecipanti, illustrando e descrivendo caratteristiche e particolarità di opere d'arte, di itinerari paesaggistici, architettonici e di luoghi di interesse storico-artistico. Questa professione, volta a soddisfare le esigenze del turista, si costruisce sulla cura dei rapporti con i clienti, facendo anche mediazione culturale ed informazione, sull'organizzazione dei tempi della giornata, sulla prenotazione di servizi turistici, sui contatti con le agenzie turistiche, sulla compagnia ai turisti per tutto il viaggio, sull'organizzazione di visite guidate in musei o percorsi urbani (Fig. 7).

Figura 6. *Compiti ed attività specifiche delle guide ed accompagnatori sportivi (3.4.1.5.1) – Indagine sulle professioni Istat-Isfol 2006-2007*

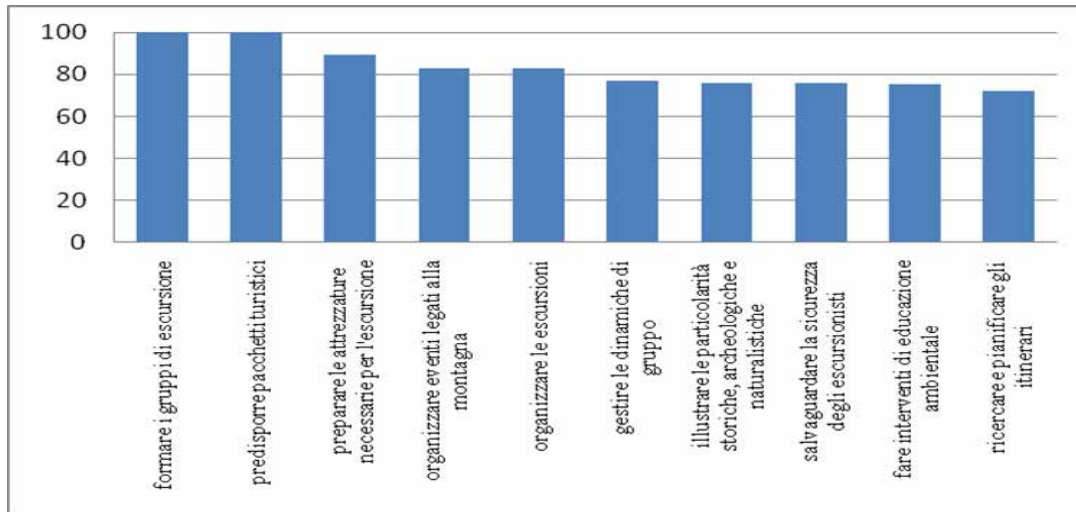
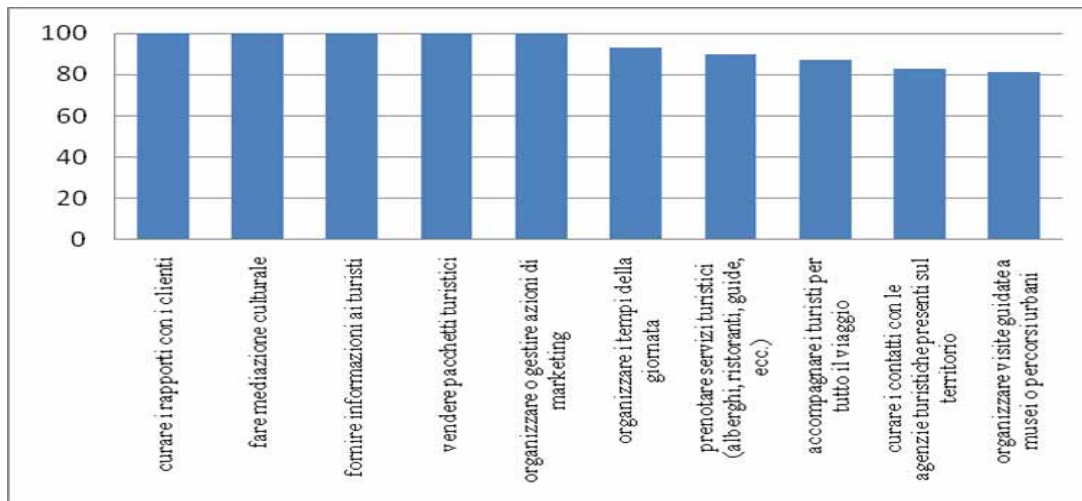


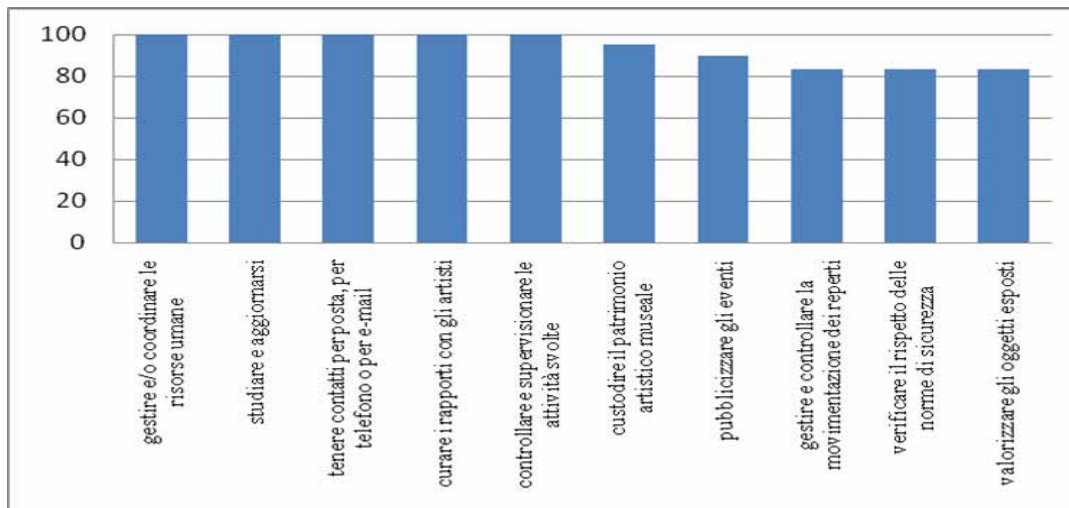
Figura 7. *Compiti ed attività specifiche delle guide ed accompagnatori turistici (3.4.1.5.2) – Indagine sulle professioni Istat-Isfol 2006-2007*



I **tecnici dei musei (codice 3.4.4.3.1)** preparano, organizzano e sistemano modelli ed esemplari, quali fossili, utensili, oggetti di vario genere, manufatti artistici, per mostre e manifestazioni museali; catalogano oggetti ed opere d'arte. Attività come studiare ed aggiornarsi, gestire i collaboratori, curare i rapporti con gli artisti, supervisionare le attività svolte, custodire il patrimonio artistico, gestire e controllare

la movimentazione dei reperti in entrata e in uscita, valorizzare gli oggetti esposti, pubblicizzare gli eventi sono specifiche di questa professione (Fig. 8).

Figura 8. *Compiti ed attività specifiche dei tecnici dei musei (3.4.4.3.1) – Indagine sulle professioni Istat-Isfol 2006-2007*

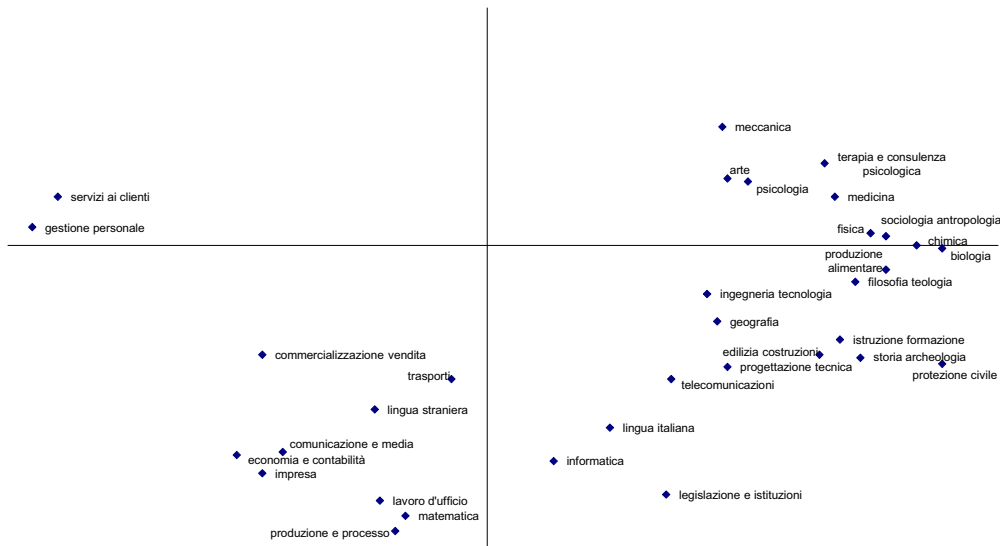


3. Conoscenze, skills, attitudini, condizioni e stili di lavoro

Una sistematizzazione delle informazioni è il primo passo per riuscire a delineare differenze o somiglianze tra i vari profili. A questo scopo viene incontro la divisione del questionario in aree omogenee che trattano rispettivamente le conoscenze, gli skills, le attitudini, le attività generalizzate, le condizioni di lavoro, gli stili di lavoro ed infine i valori per la professione. Per ciascuno di questi ambiti è stata eseguita una analisi in componenti principali sulle variabili che li definiscono (Fabbris, 1997) in modo da sintetizzare le informazioni in pochi fattori significativi ed esplicativi e predisporre un quadro definitorio delle caratteristiche insite nelle otto professioni delineate in precedenza.

Con il termine “**conoscenze**” vengono investigate nel questionario gli insiemi strutturati di informazioni, principi, pratiche e teorie necessari al corretto svolgimento della professione. Si acquisiscono attraverso percorsi formali (istruzione, formazione e addestramento professionale) e/o con l’esperienza.

Figura 9. ACP sulle conoscenze, incrocio tra il primo asse e il secondo asse – Indagine sulle professioni Istat-Isfol 2006-2007



Nell'indagine sulle professioni Istat-Isfol sono state rilevate, su tutte le professioni indagate, la presenza/assenza e l'importanza di 33 conoscenze utilizzate, in questo studio, come variabili attive dell'ACP⁶. Ciò ha consentito di evidenziare la compresenza e vicinanza tra conoscenze e di individuare fattori di sintesi delle stesse. Rappresentando i primi due fattori su un piano cartesiano, il primo asse si caratterizza per la netta separazione tra le conoscenze economiche/gestionali presenti nella parte negativa dell'asse, e le conoscenze di arte, storia, archeologia, geografia che si posizionano nella parte positiva, insieme alle conoscenze inerenti alla medicina, l'ingegneria, la meccanica. Materie come lingua italiana, lingue straniere e informatica non distinguono le unità, rivelandosi come materie necessarie al capitale culturale di ogni professione, mentre le conoscenze di tipo aziendale si aggregano insieme a costituire, anch'esse, esigenze conoscitive generalizzate (Fig. 9).

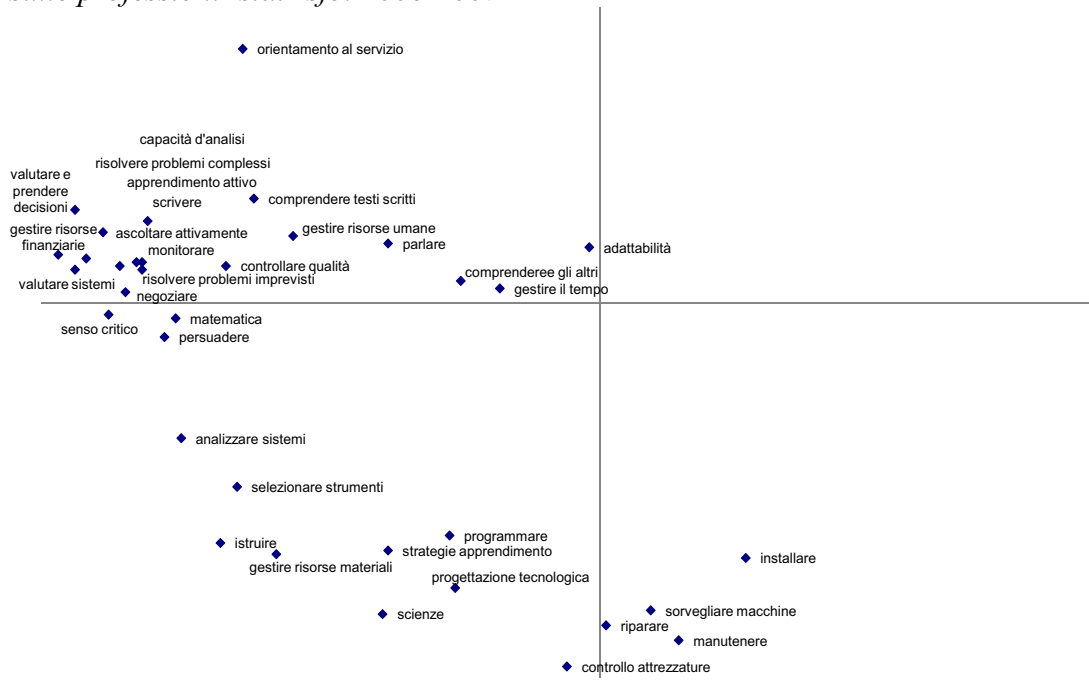
Proiettando su questo piano le professioni del turismo, gli organizzatori di fiere e convegni si situano nel III quadrante, prossimi alle variabili che mostrano una conoscenza specifica in tecniche per l'impresa, la commercializzazione e la vendita; i tecnici dei musei si collocano nel IV quadrante, vicino alle variabili che indicano una

⁶ La varianza spiegata dai primi 2 fattori è stata del 55,7%.

conoscenza più prettamente “umanistica”, mentre le guide turistiche e sportivi si posizionano nel I quadrante⁷.

Gli “skills” vengono definiti nell’indagine come le procedure e i processi cognitivi generali che determinano la capacità di eseguire bene i compiti connessi con la professione. Si tratta, in particolare, di processi appresi con il tempo e che consentono di trasferire efficacemente nel lavoro le conoscenze acquisite. Su tutte le professioni gli skills rilevati sono 35 e sono stati utilizzati come variabili attive nell’ACP⁸.

Figura 10. ACP sugli skills, incrocio tra il primo asse e il secondo asse – Indagine sulle professioni Istat-Isfol 2006-2007



Le variabili si addensano esclusivamente nel II, III e IV quadrante mettendo in evidenza la prevalenza di un unico fattore espresso dall’asse verticale (Fig. 10). Il segmento negativo di tale asse è caratterizzato da skills come la gestione delle risorse materiali, il riparare, manutere e controllare le attrezzature, programmare e istruire, e sostanzialmente identificano procedure tecniche operative che accomunano le guide sportive

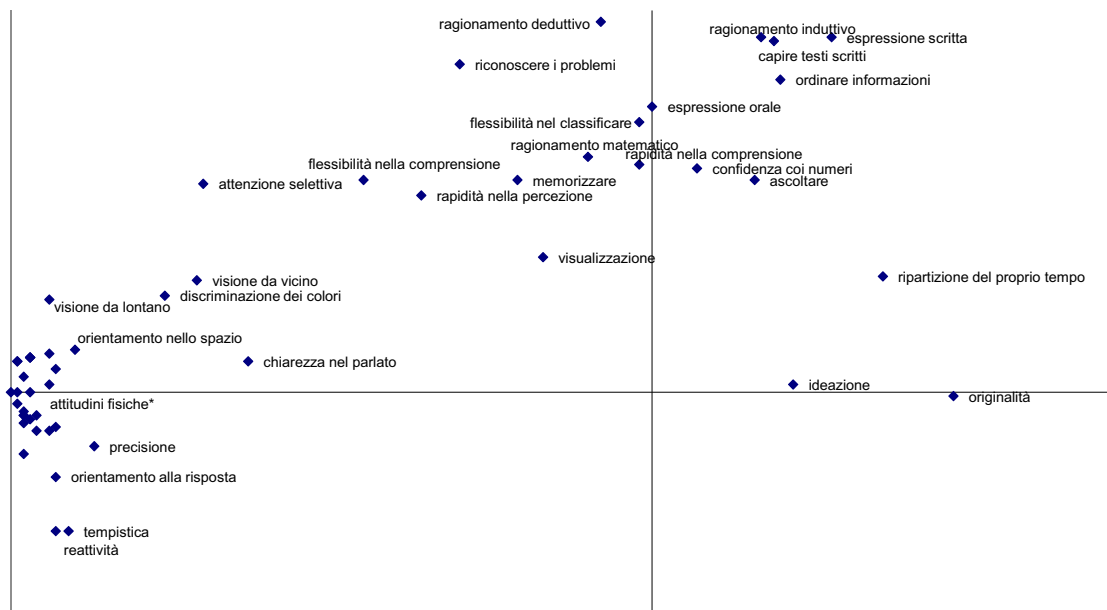
⁷ Le coordinate delle UP sono le seguenti: 3.4.1.1.0 Tecnici delle attività ricettive (-0,06/-2,97); 3.4.1.2.1 Organizzatori di fiere ed esposizioni (-2,90/-0,72); 3.4.1.2.2 Organizzatori di convegni e ricevimenti (-3,18/-1,39); 3.4.1.3.0 Animatori turistici (-2,01/6,47); 3.4.1.4.0 Agenti di viaggio (-3,46/0,72); 3.4.1.5.1 Guide ed accompagnatori sportivi (5,77/1,08); 3.4.1.5.2 Guide ed accompagnatori turistici (4,14/0,26); 3.4.4.3.1 Tecnici dei musei (1,71/-2,03).

⁸ La varianza spiegata dai primi 2 fattori è stata del 64%.

(nel III quadrante) e gli animatori turistici (nel II quadrante). Skills come comprendere, risolvere problemi complessi, adattabilità, negoziare si ritrovano, in opposizione ai primi, nel secondo quadrante, e sono proprie di professionisti che svolgono il loro lavoro avendo come obiettivo i servizi al pubblico, come gli organizzatori di convegni e di fiere⁹.

Le “**attitudini**”, rilevate nell’indagine, sono le caratteristiche cognitive, fisiche, sensoriali e percettive dell’individuo che incidono nello svolgimento della professione e nell’esecuzione dei compiti e delle attività lavorative connesse. Su tutte le professioni sono state rilevate 52 attitudini utilizzate in questo studio come variabili attive dell’ACP¹⁰.

Figura 11. ACP sulle attitudini, incrocio tra il primo asse e il secondo asse – Indagine sulle professioni Istat-Isfol 2006-2007



* Le attitudini fisiche comprendono: Velocità nel muovere gli arti, Resistenza, Riconoscimento della voce, Sensibilità all’abbagliamento, Flessibilità dinamica, Flessibilità di estensione, Attenzione uditiva, Destrezza delle dita, Coordinamento complessivo del corpo, Destrezza delle mani, Sensibilità dell’udito, Equilibrio complessivo del corpo, Forza dinamica, Fermezza braccia-mani, Visione periferica, Velocità polso-dita, Visione notturna, Localizzazione del suono, Forza statica, Forza del busto, Percezione della distanza degli oggetti, Forza esplosiva

⁹ Le coordinate delle UP sono le seguenti: 3.4.1.1.0 Tecnici delle attività ricettive (-0,28/1,49); 3.4.1.2.1 Organizzatori di fiere ed esposizioni (-4,69/1,36); 3.4.1.2.2 Organizzatori di convegni e ricevimenti (-5,92/1,30); 3.4.1.3.0 Animatori turistici (5,56/-0,80); 3.4.1.4.0 Agenti di viaggio (0,75/2,87); 3.4.1.5.1 Guide ed accompagnatori sportivi (-2,05/-6,18); 3.4.1.5.2 Guide ed accompagnatori turistici (4,28/2,17); 3.4.4.3.1 Tecnici dei musei (2,35/-2,21).

¹⁰ La varianza spiegata dai primi 2 fattori è stata del 74,9%.

Anche in questo caso si evidenzia un fattore prevalente graficamente identificato dall'asse orizzontale. Le caratteristiche personali dell'individuo si distinguono in attitudini fisiche, che si concentrano nella parte negativa del primo asse e vedono coinvolta solamente la UP delle guide ed accompagnatori sportivi; in attitudini volte alla comunicazione ed interazione con gli altri (nel II quadrante: flessibilità nella comprensione, chiarezza nel parlato, attenzione selettiva, orientamento nello spazio Fig. 11) che si identificano nel quadro definitorio dei tecnici dei musei e delle guide e accompagnatori turistici; e in attitudini tecniche/organizzative (nel I quadrante: ordinare informazioni, ripartire il tempo) specifiche delle UP volte alla organizzazione degli utenti quali gli organizzatori di fiere, convegni e ricevimenti e i tecnici delle attività ricettive¹¹.

Un'altra categoria analizzata si riferisce alle “**attività generalizzate**” definite come quelle attività lavorative, pratiche e comportamenti che in varia misura sono comuni a più professioni anche molto differenti fra loro. Le attività generalizzate investigate su tutte le professioni e considerate come variabili attive nella presente ACP¹² sono 41.

Per le otto UP dedicate al turismo le attività generalizzate distinguono in modo esaustivo la categoria degli animatori turistici che si posiziona nel IV quadrante dove sono presenti le variabili lavorare ed esibirsi in pubblico, svolgere attività fisiche e prendersi cura degli altri (Fig. 12). Inoltre, gli organizzatori di fiere, esposizioni così come gli organizzatori di convegni e ricevimenti sono accomunati dalle attività del III quadrante: pianificare, dirigere, valutare, coordinare il lavoro degli altri ecc. Le attività amministrative e la gestione delle informazioni sono presenti nel II quadrante, dove si posizionano i tecnici delle attività ricettive¹³.

Le “**condizioni di lavoro**” rappresentano il contesto e l'ambiente (condizioni fisiche, modalità, rapporti e relazioni richieste con altre persone) in cui la professione viene esercitata. Le condizioni di lavoro rilevate su tutte le professioni sono 57 e sono state utilizzate come variabili attive nell'ACP¹⁴.

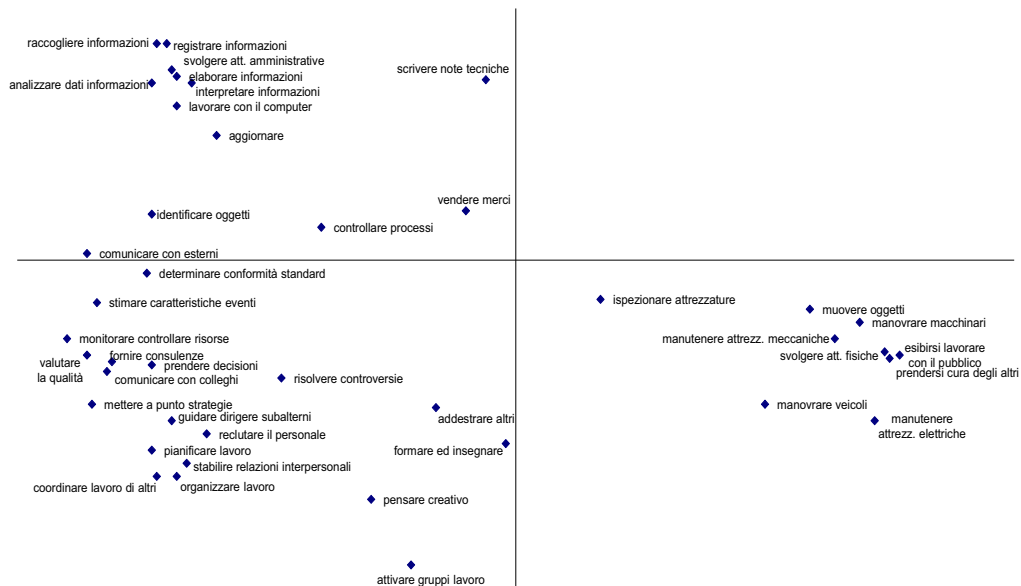
¹¹ Le coordinate delle UP sono le seguenti: 3.4.1.1.0 Tecnici delle attività ricettive (5,32/0,57); 3.4.1.2.1 Organizzatori di fiere ed esposizioni (3,54/2,20); 3.4.1.2.2 Organizzatori di convegni e ricevimenti (3,22/3,01); 3.4.1.3.0 Animatori turistici (-1,05/-7,37); 3.4.1.4.0 Agenti di viaggio (3,61/-1,17); 3.4.1.5.1 Guide ed accompagnatori sportivi (-13,05/1,81); 3.4.1.5.2 Guide ed accompagnatori turistici (-1,37/0,13); 3.4.4.3.1 Tecnici dei musei (-021/0,82).

¹² La varianza spiegata dai primi 2 fattori è stata del 63,3%.

¹³ Le coordinate delle UP sono le seguenti: 3.4.1.1.0 Tecnici delle attività ricettive (-2,90/1,86); 3.4.1.2.1 Organizzatori di fiere ed esposizioni (-4,95/-2,27); 3.4.1.2.2 Organizzatori di convegni e ricevimenti (-5,97/-2,86); 3.4.1.3.0 Animatori turistici (6,14/-4,68); 3.4.1.4.0 Agenti di viaggio (-0,54/2,49); 3.4.1.5.1 Guide ed accompagnatori sportivi (3,72/-0,92); 3.4.1.5.2 Guide ed accompagnatori turistici (4,40/2,31); 3.4.4.3.1 Tecnici dei musei (0,10/4,09).

¹⁴ La varianza spiegata dai primi 2 fattori è stata del 62,2%.

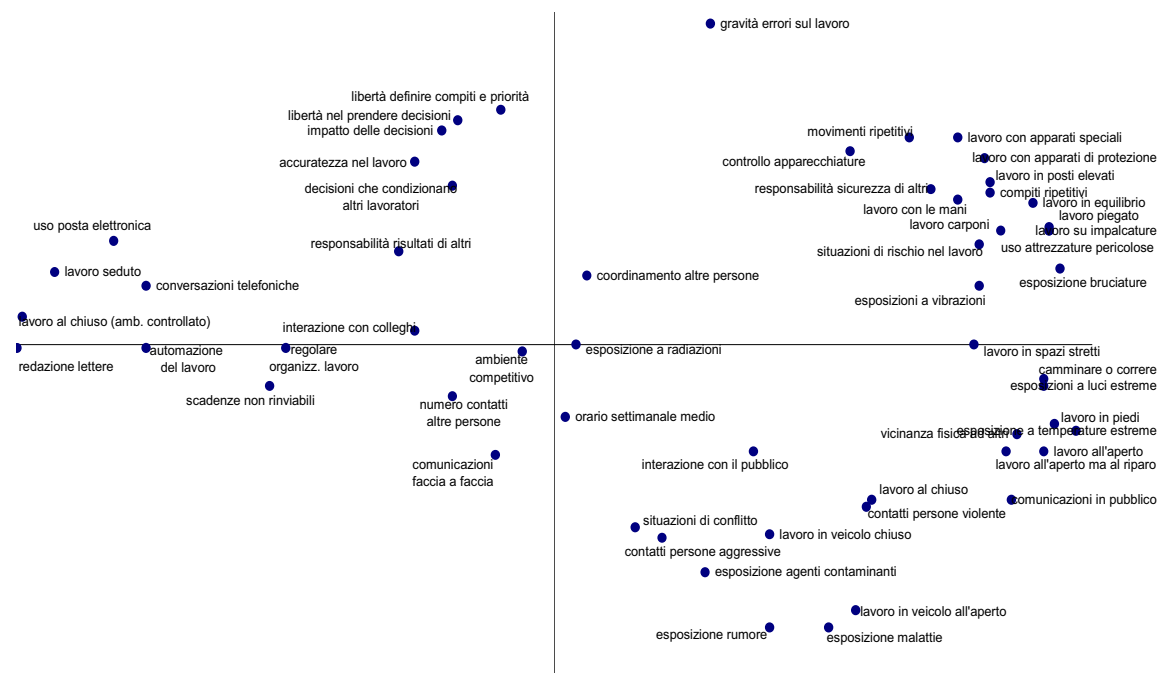
Figura 12. ACP sulle attività generalizzate, incrocio tra il primo asse e il secondo asse – Indagine sulle professioni Istat-Isfol 2006-2007



L'ACP evidenzia due fattori: sul primo si polarizzano condizioni di lavoro precarie e fisicamente pericolose contro condizioni controllate e sostanzialmente impiegate. Infatti, sulla parte negativa dell'asse troviamo la regolarità del lavoro, svolgere la propria attività seduti, usando telefono e posta elettronica, redigere appunti, lettere e lavorare al chiuso caratterizzano le professioni tecniche¹⁵ (tecnici dei musei e delle attività ricettive posizionate nel III quadrante) mentre la parte positiva dell'asse è fortemente influenzata da condizioni lavorative estreme che riguardano solo in minima parte le professioni turistiche. Il secondo asse, invece, polarizza autonomia decisionale e responsabilità nel segmento positivo contro condizioni lavorative che vincolano ad un rapporto, sia con le persone che con l'ambiente, di tipo conflittuale o costrittivo ed insalubre. Libertà nel prendere decisioni e nel definire compiti e responsabilità verso gli altri lavoratori caratterizzano le professioni organizzative (organizzatori di fiere o convegni) e gli agenti di viaggio (II quadrante) (Fig. 13).

¹⁵ Le coordinate delle UP sono le seguenti: 3.4.1.1.0 Tecnici delle attività ricettive (-4,67/-0,44); 3.4.1.2.1 Organizzatori di fiere ed esposizioni (-4,34/1,26); 3.4.1.2.2 Organizzatori di convegni e ricevimenti (-3,21/1,34); 3.4.1.3.0 Animatori turistici (4,91/-2,78); 3.4.1.4.0 Agenti di viaggio (-5,18/1,64); 3.4.1.5.1 Guide ed accompagnatori sportivi (9,20/5,65); 3.4.1.5.2 Guide ed accompagnatori turistici (3,69/-6,08); 3.4.4.3.1 Tecnici dei musei (-0,38/-0,53).

Figura 13. ACP sulle condizioni di lavoro, incrocio tra il primo asse e il secondo asse – Indagine sulle professioni Istat-Isfol 2006-2007



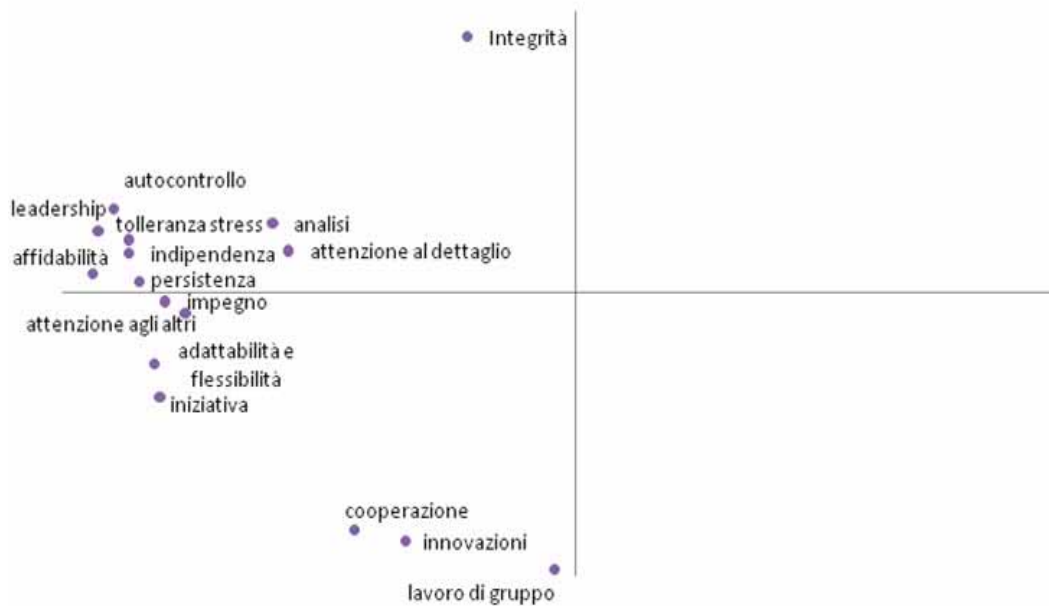
Altre informazioni raccolte riguardano gli “**stili di lavoro**”, definiti come gli approcci e gli atteggiamenti individuali che possono incidere positivamente nello svolgimento del lavoro. 16 sono gli stili di lavoro rilevati su tutte le professioni e utilizzati come variabili attive nell’ACP¹⁶.

L’analisi in componenti principali svolta sugli stili di lavoro evidenzia un unico asse da cui si discosta totalmente l’integrità che rappresenta una caratteristica valoriale evidentemente pervasiva in maniera incorrelata con gli altri stili lavorativi. Tolleranza allo stress, autocontrollo, indipendenza, leadership e affidabilità si posizionano nel secondo quadrante, dove si vengono a trovare le UP degli accompagnatori sportivi e turistici¹⁷. Adattabilità, flessibilità, impegno, attenzione agli altri formano, invece, un gruppo nel terzo quadrante. Cooperazione, innovazione e lavoro di gruppo si trovano invece nella parte negativa del secondo asse (Fig. 14).

¹⁶ La varianza spiegata dai primi 2 fattori è stata del 75,6%.

¹⁷ Le coordinate delle UP sono le seguenti: 3.4.1.1.0 Tecnici delle attività ricettive (4,29/0,69); 3.4.1.2.1 Organizzatori di fiere ed esposizioni (-0,8/-1,47); 3.4.1.2.2 Organizzatori di convegni e ricevimenti (-4,65/-1,03); 3.4.1.3.0 Animatori turistici (0,96/-4,05); 3.4.1.4.0 Agenti di viaggio (2,29/1,31); 3.4.1.5.1 Guide ed accompagnatori sportivi (-2,86/2,02); 3.4.1.5.2 Guide ed accompagnatori turistici (-2/1,94); 3.4.4.3.1 Tecnici dei musei (2,76/0,59).

Figura 14. ACP sugli stili di lavoro, incrocio tra il primo asse e il secondo asse – Indagine sulle professioni Istat-Isfol 2006-2007



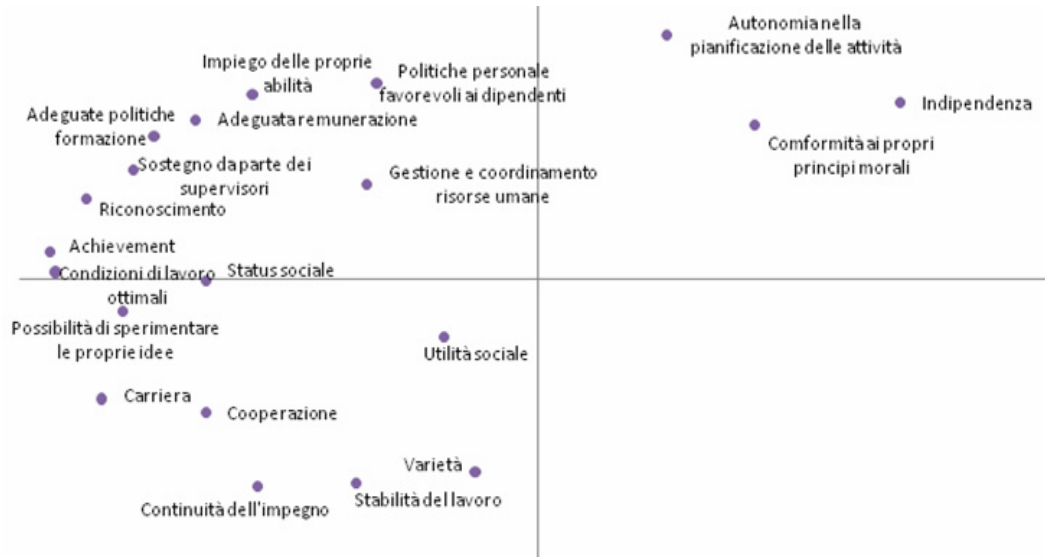
L'ultimo ambito esaminato nel questionario sono i “**valori per la professione**” definiti come gli aspetti etici, caratteriali, comportamentali, espliciti o impliciti, che influenzano le attività di una professione, determinando un'opzione tra gli obiettivi prefissati e le modalità con cui vengono perseguiti. I valori indagati sono 21 e sono diventati le variabili attive per l'ACP¹⁸.

Rappresentando i primi due fattori su un piano (Fig. 15), si delinea significativamente il primo asse che contrappone le variabili che esaltano l'autonomia e l'indipendenza (e le UP delle guide turistiche e sportive) nella parte positiva, alle variabili che si riferiscono ad un tipo di professionalità legata al riconoscimento, al sostegno da parte dei superiori, alla possibilità di avere delle politiche del personale favorevoli al dipendente, alla presenza di una adeguata formazione e remunerazione (e qui si posiziona la UP degli organizzatori di fiere). Interpretare il secondo asse risulta più difficile data la vicinanza di variabili apparentemente in contrasto come la prospettiva di carriera, l'utilità sociale, la stabilità lavorativa, la continuità nell'impegno,

¹⁸ La varianza spiegata dai primi 2 fattori è stata del 66%. Le coordinate delle UP sono le seguenti: 3.4.1.1.0 Tecnici delle attività ricettive (0,08/-1,47); 3.4.1.2.1 Organizzatori di fiere ed esposizioni (-2,29/0,85); 3.4.1.2.2 Organizzatori di convegni e ricevimenti (-3,91/-0,2); 3.4.1.3.0 Animatori turistici (-3,38/-1,58); 3.4.1.4.0 Agenti di viaggio (0,41/0,04); 3.4.1.5.1 Guide ed accompagnatori sportivi (1,2/4,68); 3.4.1.5.2 Guide ed accompagnatori turistici (3,83/1,69); 3.4.4.3.1 Tecnici dei musei (4,06/-4).

la cooperazione, la varietà. Nel terzo quadrante si collocano gli animatori turistici, mentre i tecnici delle attività ricettive si situano nel quarto quadrante, molto vicino comunque all'asse delle ordinate.

Figura 15. ACP sui valori per la professione, incrocio tra il primo asse e il secondo asse – Indagine sulle professioni Istat-Isfol 2006-2007



4. La costruzione della mappa delle competenze

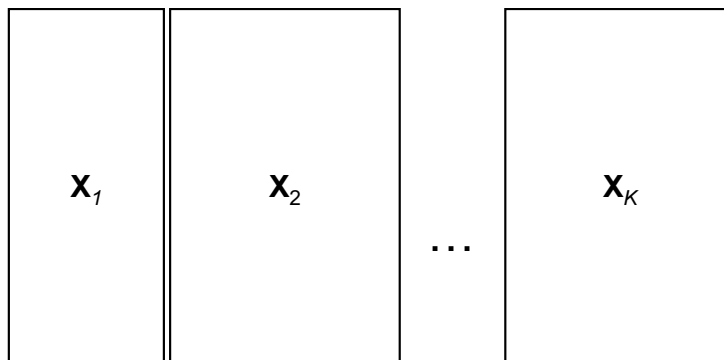
Le competenze professionali delle otto figure di tecnici che operano nel turismo, come abbiamo visto nei paragrafi precedenti, sono descritte da sette macroinsiemi di variabili quantitative (conoscenze, skills, attitudini, attività generalizzate, condizioni di lavoro, stili di lavoro, valori per la professione). Ogni macro-area è composta da un differente numero di variabili. Le macro aree, nel loro complesso, definiscono il profilo della professione. La decomposizione della professione ha consentito di esaminare, nel dettaglio, tutti gli aspetti che identificano le caratteristiche della professione, esplicitando le conoscenze necessarie, i contenuti del lavoro, le abilità, gli *skills*, i contesti e le condizioni lavorative prevalenti. Un'analisi così dettagliata, seppur molto ricca di particolari, potrebbe far perdere la definizione d'insieme, il disegno dei contorni della professione. Per questo motivo, si è deciso di utilizzare anche

un approccio *multiway*¹⁹ (Kroonenberg, 2008), che consente di ricomporre tutte le dimensioni latenti e di effettuare una sintesi delle professioni, mettendo in evidenza eventuali similarità tra figure professionali diverse. A questo scopo, si è applicata l'Analisi Fattoriale Multipla (AFM) che tratta tabelle in cui le unità statistiche sono descritte da diversi insiemi di variabili (Escofier e Pagès, 1990; Pagès, 1996). Le competenze che definiscono il profilo delle unità professionali, possono essere organizzate in una matrice a tre vie, che indichiamo con $\mathbf{X} = \{x_{ijk}\}$, con $i = 1, \dots, I$; $j = 1, \dots, J$; $k = 1, \dots, K$, ove l'indice i si riferisce alle unità professionali, l'indice j alle variabili quantitative che descrivono le competenze dei profili formativi e l'indice k alle macro-aree oggetto di studio.

L'AFM si fonda su un'analisi in componenti principali ponderata della matrice \mathbf{X} , ottenuta giustappoendo le matrici \mathbf{X}_k dei diversi gruppi di variabili (macroaree) (Fig. 16). La matrice \mathbf{X}_k contiene le variabili osservate nella macro area k rispetto a tutte le unità professionali in turismo.

La scelta di questo metodo è stata motivata dal fatto che avevamo bisogno di individuare le dimensioni fattoriali attraverso le quali poter rappresentare simultaneamente le relazioni fra le diverse matrici elementari. Per questo motivo, ogni macro-area è stata ridotta ad un punto, ottenendo una sintesi delle informazioni disponibili. La vicinanza tra due punti indica una similitudine fra le matrici corrispondenti, ovvero che le unità professionali presentano caratteristiche prossime.

Figura 16 Matrice multiway disposta in due dimensioni



¹⁹ Negli ultimi venti anni, le tecniche di analisi statistica multidimensionale hanno previsto un grado di complessità maggiore, introducendo lo studio di insiemi di più matrici (*multimode* o *multiway*).

Nel presente lavoro, le unità professionali sono otto (Tab. 1), le variabili 260 e le occasioni le sette macro-aree, che risultano composte nel seguente modo:

1. conoscenze: 33 *item*;
2. skills: 37 *item*;
3. attitudini: 52 *item*;
4. valori per la professione: 21 *item*;
5. stili di lavoro: 16 *item*;
6. attività generalizzate: 41 *item*;
7. condizioni di lavoro: 57 *item*.

L'algoritmo di AFM calcola, in una prima fase, le componenti principali nei sette gruppi, che serviranno ad attribuire i pesi ai vari gruppi per l'analisi di sintesi globale, chiamata anche analisi generale. In quest'ultima, si effettua un'analisi in componenti principali dell'intera matrice X .

5. Principali risultati dell'Analisi Fattoriale Multipla

L'applicazione della AFM²⁰ tiene conto non solo delle informazioni rilevate sulle unità professionali osservate, ma considera, contemporaneamente, le diverse situazioni di indagine, permettendo una lettura comparata delle professioni, rispetto alle competenze richieste dal mercato del lavoro. La soluzione globale dell'AFM, quindi, fornisce un'elaborazione di sintesi per l'intera matrice *multiway* (individui medi). Le otto unità, studiate rispetto alle sette macro-aree di competenze, possono essere proiettate in un sottospazio ridotto di tre dimensioni, in quanto la percentuale di varianza spiegata dai primi tre fattori è pari al 72% (Tab. 2).

Tabella 2. *Analisi generale: i fattori comuni*

	Autovalore	Percentuale di varianza	Percentuale cumulata di varianza
componente 1	4.86	29.99	29.99
componente 2	3.59	22.17	52.16
componente 3	3.21	19.83	72.00
componente 4	1.92	11.82	83.82
componente 5	1.27	7.86	91.68
componente 6	0.85	5.22	96.90
componente 7	0.50	3.10	100.00

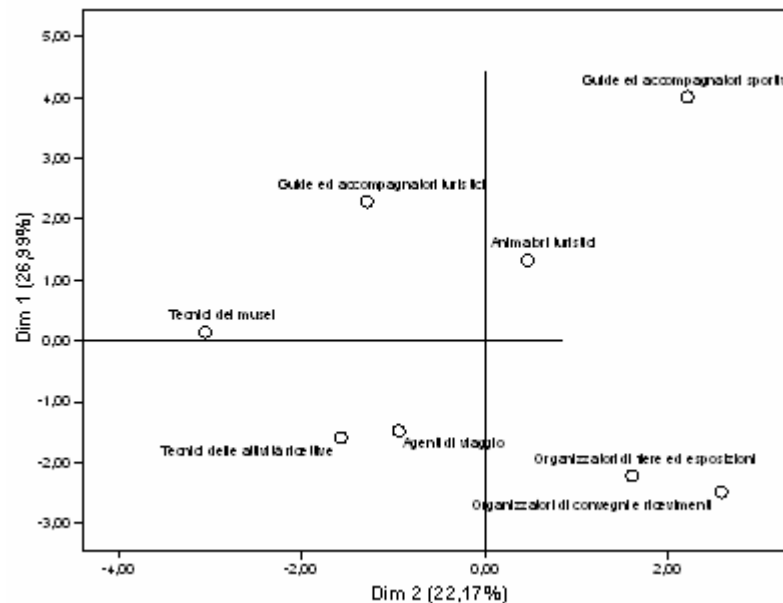
²⁰ Le elaborazioni sono state effettuate con il software R 2.8.1.

La prima dimensione rappresenta il lavoro e le modalità di espletamento: individuala, infatti, l'ambiente in cui si svolge la professione (al chiuso o all'aperto), se richiede un'esibizione pubblica o meno.

Tabella 3. Contributi delle macro-aree di competenze sui primi 3 fattori dell'analisi globale

	Dim.1	Dim.2	Dim.3
conoscenze	17,92	10,76	20,74
skills	11,32	19,81	15,35
attitudini	17,44	5,97	9,26
valori_professione	11,20	22,20	16,09
stile_lavoro	5,28	18,36	12,29
attività_generalizzate	17,55	12,54	16,28
condizioni_lavoro	19,30	10,37	9,99

Figura 17. AFM. Proiezione delle UP, dimensioni 1-2.



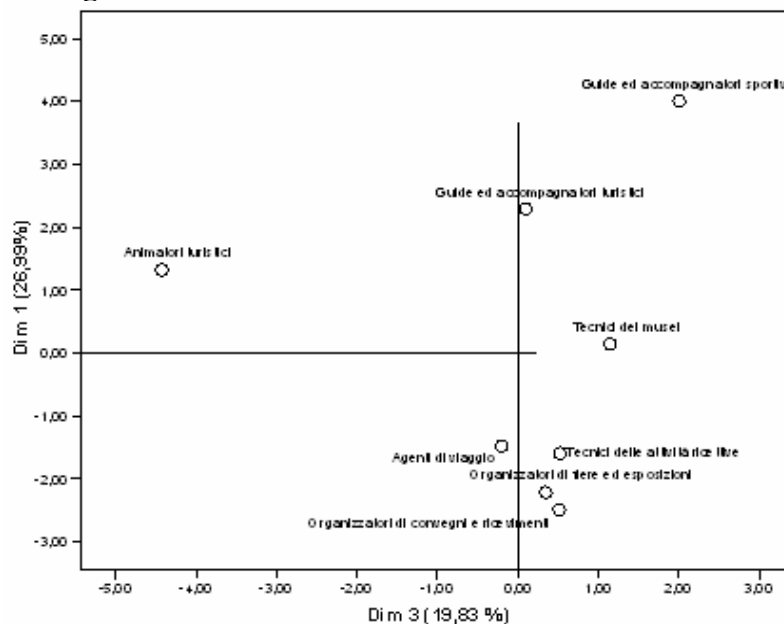
Questo primo fattore è caratterizzato dal contributo dalle macro-aree di competenze: condizioni di lavoro (19,30%), attività generalizzate (17,55%), conoscenze (17,92%) e attitudini generalizzate (17,44%). Il secondo fattore definisce il lavoratore e le sue caratteristiche, ossia le doti personali del professionista, come la capacità di risolvere problemi complessi, utilizzando l'abilità nel saper negoziare e persuadere, ma anche un talento legato alla sfera etica e comportamentale. Questa dimensione

è spiegata, principalmente, da tre macro-aree: valori della professione (22,20%), *skills* (19,81%) e stile di lavoro (18,36%). Il terzo fattore si identifica essenzialmente con le conoscenze acquisite e con l'esperienza. La macro area della conoscenza, infatti, spiega il 20,74% della variabilità. La fig. 17 mostra che, rispetto alle prime due dimensioni latenti, le UP formano quattro *cluster*, posizionati in differenti quadranti del grafico cartesiano.

Nel I quadrante, si trovano le guide ed accompagnatori sportivi ed animatori turistici; nel II quadrante, gli organizzatori di convegni, ricevimenti, fiere ed esposizioni; nel III quadrante, gli agenti di viaggio e i tecnici delle attività ricreative; nel IV quadrante, le guide ed accompagnatori turistici e tecnici dei musei. Le competenze che ineriscono gli stili di lavoro riguardano soprattutto le professioni delle guide ed accompagnatori turistici (Fig. 18). Le condizioni di lavoro e i valori della professione interessano gli organizzatori di fiere e di ricevimenti.

Il luogo del lavoro, che è rappresentato dalla prima dimensione latente, evidenzia una dicotomia tra le figure delle guide ed accompagnatori sportivi e turistici e gli organizzatori di convegni, ricevimenti, fiere ed esposizioni. In effetti, i primi svolgono il loro lavoro prevalentemente all'aperto, i secondi si trovano in ambienti chiusi o circoscritti.

Figura 18. AFM. Proiezione delle UP, dimensioni 1-3.



Le caratteristiche del lavoratore, rappresentate dalla seconda dimensione latente, individuano una contrapposizione tra le guide e gli accompagnatori sportivi e i

tecnici di musei. Per i primi, infatti, programmare, la velocità e l'attitudine ad individuare i problemi sono fondamentali, al contrario, per i tecnici dei musei l'attività più rilevante è quella di catalogazione di oggetti ed opere d'arte, che richiede un lavoro lento, rigoroso e paziente. Il patrimonio di conoscenze possedute dai lavoratori, che sono, principalmente, individuate dalla terza dimensione, generano una dicotomia tra il profilo professionale delle guide sportive e quello richiesto agli animatori turistici.

6. Conclusioni

Le professioni in turismo, che possono essere ricondotte ad occupazioni per i laureati del settore, sono otto ed appartengono al grande gruppo delle "professioni tecniche".

La mappa delle competenze ha identificato quattro *cluster* professionali, legati al luogo del lavoro, alle caratteristiche del lavoratore, alle conoscenze ed esperienze richieste dalla professione svolta. La classificazione Istat-Isfol, connessa ormai ai requisiti di trasparenza del manifesto dei corsi di laurea, non prevede figure con competenze avanzate, ma soltanto profili di tecnici. L'Università, invece, sta proponendo, con successo, corsi di laurea magistrale per formare manager del turismo. L'intento dell'Accademia è di preparare percorsi per figure che sappiano programmare e gestire il sistema turismo, anticipando nuovi scenari e pianificando strategie. L'obbligo di ricollegare il profilo dei corsi di studio alla classificazione Istat-Isfol, nei fatti, vanifica lo sforzo compiuto dai corsi di studio in turismo di offrire nuovi profili per rilanciare il settore. Le aziende, che operano nel turismo, sono, infatti, essenzialmente, di dimensioni piccole e medie, in molti casi, con una conduzione a carattere familiare, hanno una visione limitata dei bisogni del consumatore/turista, pertanto, sono poco idonee ad indirizzare il cambiamento. In questi ultimi anni, si è fatto coincidere il termine "occupabilità" con quello di efficacia esterna dei corsi di laurea, snaturando, nei fatti, il ruolo dell'Accademia, che dovrebbe dare indicazioni e suggerire i percorsi, più che seguire passivamente i suggerimenti del mercato.

Costa (2008) ha messo in evidenza che le amministrazioni pubbliche locali e le imprese dovrebbero saper adattare le loro offerte alle nuove motivazioni e ai mutati comportamenti di un turismo non più standardizzato e istintivo.

Se le professioni previste rimangono legate a figure di tecnici questo salto di qualità sarà negato all'Italia e la formazione in turismo rimarrà cenerentola relegata nella cucina del castello.

Riferimenti bibliografici

- COSTA N. (2008), *La città ospitale. Come avviare un Sistema turistico locale di successo*, Hoepli, Milano.
- ESCOFIER, B. and PAGÈS, J. (1990). Multiple factor analysis. *Computational Statistics & Data Analysis*, **18**: 121–140.
- FABBRIS L. (1997) *Statistica multivariata. Analisi esplorativa dei dati*, McGraw-Hill, Milano
- GISMONDI R. (2006) Indicatori di competitività turistica: il quadro teorico e la realtà italiana, *Rivista di statistica sociale*, Numero 1, Istat, Roma.
- IEZZI D.F. (2008a) A multilevel model to assess job-competence of graduates. In *First joint meeting of Société Francophone de Classification and the Classification and Data Analysis Group of the Italian Statistical Society (SFC-CLADAG)*, Caserta, June 11-13, 2008. Ed. Scientifiche Italiane, Napoli, Vol. **1**: 93-96.
- IEZZI D.F. (2008b) I lavoratori come informatori delle qualità delle professioni. In: FABBRIS LUIGI. *Definire figure professionali tramite testimoni privilegiati*, CLEUP, Padova: 135-151.
- ISFOL (2007), *Nomenclatura e classificazione delle unità professionali*, Isfol Editore, Roma.
- KROONENBERG P.M. (2008) *Applied Multiway Data Analysis*, Hoboken, Wiley, New York.
- PAGÈS, J. (1996) Eléments de comparaison entre l'analyse factorielle multiple et la méthode statis, *Revue de Statistique appliquée*, XLIV **4**: 81-95.

Professional profiles of tourism graduates

Summary. *The outcomes of Istat and Isfol survey have suggested a new nomenclature and classification of professional units (NUP). The NUP aimed to represent professional profiles, based on competences required by workers, using a bottom-up model. The reform of University system require that professional profiles should be referred to NUP (macro area no. 2 and no. 3). In the NUP model, there are eight tourism units, that belong to technical profession (macro-area no. 3). The goal of this paper is to build maps of competences in tourism, underlying possible clusters and overlaps. In order to reach our objective, we applied principal component analysis and multiple factor analysis.*

Keywords. *Multiple Factorial Analysis, maps of competences, professional units, tourism graduate.*

