



UNIONE EUROPEA
Fondo Sociale Europeo



MINISTERO DEL LAVORO,
DELLA SALUTE E DELLE POLITICHE SOCIALI
Direzione Generale per le Politiche
per l'Orientamento e la Formazione



REGIONE PUGLIA
Area politiche per lo Sviluppo, il Lavoro e
l'Innovazione
Servizio Formazione Professionale

SOGGETTO ATTUATORE



CORSO DI FORMAZIONE

Tecnico delle attività ricettive ed assimilati
(operanti in un sistema turistico locale)

finanziato a valere sul *POR PUGLIA 2000-2006: ASSE III, MIS. 3.14 az. D)*

Avviso 08/2009 Cod. prog. POR09314d314 approvato con D.D. 830/2009 930/2009 del 12/06/2009

cofinanziato da F.S.E. Ministero del Lavoro e Regione Puglia, "Misure Anticrisi per le Donne"

Sintesi dei risultati della "Ricerca-azione"

Il progetto

Il progetto è stato centrato sull'analisi delle condizioni quali-quantitative del lavoro femminile nel settore turistico della Provincia di Foggia, con particolare riferimento all'inserimento lavorativo delle donne, comprese lavoratrici atipiche e migranti, i loro percorsi di carriera, l'emersione delle donne dal lavoro irregolare e sommerso, ai bisogni di conciliazione delle donne occupate, delle donne in cerca di occupazione e in formazione.

E' il caso di sottolineare come nel tempo la concezione del turismo si sia modificata in modo più o meno radicale a seconda degli ambiti, e ad affiancare un turismo tradizionale che presenta motivazioni legate al "riposo" e al "relax" sono nate nuove motivazioni, anche "forti", che si orientano verso l'impegno culturale o sociale (istruzione, arte, religione, natura, formazione ecc) o verso forme innovative, peraltro sempre più presenti, legate all'intrattenimento, allo spettacolo, all'enogastronomia, all'agriturismo, agli sport estremi ecc.

Il turista "tipo" del terzo millennio, insomma, somiglia sempre meno al turista del secondo millennio e chiede sempre più **servizi innovativi e di qualità**. La capacità del "sistema turismo" di rispondere a questi "nuovi bisogni" determinerà l'efficacia e l'efficienza delle performance del turismo della nostra Provincia.

Si è quindi ipotizzato pertanto una "receptionist" come **"Un tecnico delle attività ricettive ed assimilati"** (si noti che anche le definizioni delle figure professionali sono coniugate al maschile) con competenze specifiche tali da configurare una sorta di **"esperta di offerta turistica integrata"**. In altri termini una **"receptionist - agente di sviluppo locale"**, in grado di cogliere i bisogni di benessere psico-fisico del cliente (che solo le donne istintivamente sanno interpretare) e di connettere gli attori locali preposti alla **"promozione e valorizzazione turistica del territorio di riferimento"**.

In linea con questa premessa la ricerca si è articolata sui quattro linee direttrici prevedendo un'indagine bibliografica sul concetto di turismo e del ruolo delle donne nel settore, una intervista non strutturata ascoltando ed interpretando le testimonianze che sono risultate nel 80% di altissimo livello. Le/gli interlocutori sono stati suddivisi in tre macro categorie ovvero:

- Le protagoniste
- Le imprese turistiche
- I testimoni delle aree "sistema" esistenti (futuri STL)

LA FASE DI RICERCA-AZIONE

Premessa

Il progetto di ricerca intendeva quindi **fotografare** il ruolo e la condizione della donna nel settore del turismo, *core business* dell'economia pugliese, al fine di **orientare e favorire processi di programmazione** ed attuazione delle politiche di promozione dello sviluppo lavorativo delle donne ed incrementare la sua partecipazione attiva alle dinamiche di sviluppo locale.

Nella prima fase sono state raccolte utilissime informazioni ed opinioni attraverso contatti diretti con alcune "testimoni privilegiate" sia dal punto di vista per carica attualmente ricoperta che da competenze specifiche imprenditoriali. Durante il colloquio sono emerse diverse "vision" ovvero

- concetti diversi di "turismo rurale" e "territorio rurale"
- caratteristiche e potenzialità dei territori individuati;

- individuazione di un mercato attuale e potenziale dei servizi turistici nel territorio;
- forti carenze nell'applicazione del contesto normativo-organizzativo, riferendosi in particolare alle politiche di sostegno delle Pari Opportunità, di gestione di servizi sociali di supporto alle donne nelle realtà territoriali, di sostegno alla creazione di nuova imprenditoria femminile;
- individuazione di strumenti di valorizzazione dell'offerta (quali reti di operatrici, progetti di promozione locale, ecc.).

La fasi

Il lavoro di indagine documentale ha consentito di formulare una definizione sufficientemente condivisibile, una sorta di chiave di lettura dell'esistente, passaggio fondamentale per poter avviare le successive fasi volte a "fotografare" la realtà del settore (per scattare una fotografia occorre prima mettere a fuoco il soggetto), e soprattutto a valutarne le potenzialità di sviluppo riferite alle possibilità di creare nuova imprenditoria e nuova professionalità al femminile.

Il ragionamento emerso è che in campo turistico la nascita di nuove imprese o di attività professionali non può essere mai forzata, ma bensì guidata alla luce delle effettive potenzialità dei territori e dei bacini di clientela, elementi che vanno quindi indagati con il maggior rigore metodologico possibile ma che però non fanno parte della presente ricerca.

Il medesimo rigore che dovrebbe portare a considerare come non selezionabile sotto il profilo della "ruralità" il territorio foggiano, che tranne poche, motivabili, eccezioni è considerato per le sue caratteristiche orografiche, economiche e sociali, interamente come rurale, al fine di non perdere opportunità di sviluppo turistico che si intravedevano interessanti.

Ovviamente però, il cosiddetto "turismo rurale" vede come sede preferenziale i piccoli e piccolissimi Comuni piuttosto che i rinomati luoghi di villeggiatura estiva del Gargano. Se il territorio è quasi tutto valorizzabile sotto il profilo del turismo rurale, è altrettanto vero che in determinate porzioni di esso uno sviluppo turistico alternativo ai grandi insediamenti ed ai grandi flussi, può rappresentare l'elemento vincente per l'innescare di processi virtuosi di sviluppo locale, e per il riequilibrio della pressione antropica sull'ambiente foggiano.

Sulla base di queste considerazioni è stata azzardata una sintetica definizione di territorio rurale in esame, e ne è stata valutata per via deduttiva la capacità di supportare flussi di visitatori più significativi degli attuali. Sarà pertanto indispensabile individuare e catalogare gli attrattori "rurali" sul territorio oggetto di indagine.

Successivamente l'attenzione ha iniziato a focalizzarsi sull'elemento femminile della popolazione, vista la finalizzazione ultima del percorso progettuale, elemento di cui sono stati indagati le caratteristiche demografiche, la rete di servizi sociali a supporto, il dispiegarsi delle politiche di genere regionali.

Spunti di riflessione sono stati fatti soprattutto sulla struttura dell'offerta, con le caratteristiche tipologiche e organizzative dei servizi localmente disponibili, con particolare attenzione a quelli a integrazione e corollario dei meri servizi ricettivi (come ad esempio animazione, promozione,

intermediazione di prodotti turistici), in quanto proprio su questi temi si sono riscontrate le maggiori carenze nel sistema foggiano.

La Ricerca si è articolata nelle seguenti fasi.

- Analisi documentale (Rapporto Economico CCIIA - Foggia - Rapporto ENIT, Rapporti comunitari)
- Interviste privilegiate a opinion leaders (5-7 donne di successo)
- Individuazione campione di imprese "anche non di genere" (strutture nei settori di riferimento - accoglienza, ricettività, ristorazione, wellness ovvero **filiera turistica**) di successo
- Individuazione imprese femminili di successo (casi esemplari - Agriturismo, Alberghi, Ristoranti, ecc.)
- Interviste ad imprese con forte presenza femminile (tre per ogni ramo della "**filiera turistica**".)

Dai documenti ufficiali (indagini, rapporti, ricerche) e dalle interviste concesse appare evidente che il ruolo delle donne foggiane è ormai consolidato in molti settori economici, quindi le discriminazioni tipiche di genere sono ormai un vecchio ricordo. Questo è vero nel lavoro lo è un po' meno nella gestione dei tempi vita-lavorativa e vita-familiare. La conciliazione dei tempi è ancora molto lontana. Infatti appare evidente che esistono ancora

1. differenze di genere rispetto ai ruoli e allo sviluppo di carriera
2. difficoltà di conciliazione reali e percepite della donna in quanto moglie e madre
3. difficoltà interlocutorie con gli "attori" politici del territorio

La visione del territorio

Durante le interviste sono state poste alcune domande tra le quali:

- Il settore potenzialmente, come dimostrano le statistiche locali e nazionali, può rappresentare un grande bacino di impiego, lei ritiene che nella provincia di Foggia le donne possano essere protagoniste del cambiamento nel settore dell'Accoglienza turistica nella più ampia accezione?
- Dalla sua posizione privilegiata qual è il suo punto di vista delle donne che operano nel settore del turismo.

In sintesi quasi tutti i pareri (circa il 70%) si attesta sul concetto di turismo rurale. In Francia si fa riferimento alla seguente definizione (EUROTER 1993): "Il turismo rurale si definisce, nell'economia globale del turismo, come valorizzazione turistica degli spazi agresti, delle risorse naturali, del patrimonio culturale, delle infrastrutture rurali, delle tradizioni paesane, dei prodotti del territorio, attraverso "prodotti" garantiti da un marchio, caratterizzati da una chiara identità territoriale, in grado di soddisfare i bisogni dei consumatori in termini di alloggio, ristorazione, attività ricreative, animazione e altri servizi, con l'obiettivo di realizzare uno sviluppo **locale sostenibile** e di rispondere adeguatamente ai bisogni di svago della società moderna, in una **nuova solidarietà sociale città-campagna**" Questa definizione, privilegia l'approccio territoriale rispetto a quello puramente economico del turismo, ponendo il **territorio come fondamento dello sviluppo turistico**.

Rispetto al ruolo

1. **Quale ruolo gioca la donna in un settore nevralgico per lo sviluppo economico della Provincia?**
 1. Un ruolo determinante (77%)
 2. Un ruolo marginale (33%)

Rispetto alle difficoltà

2. **Quali sono le principali difficoltà di genere che le donne devono affrontare come dipendente, all'interno di una struttura turistica,**
 1. preconcetti di ruolo (maschili e femminili circa il 43%)
 2. preconcetti di mansioni (maschili e femminili circa il 57%)

3. **E come imprenditrice** rispetto ai servizi di conciliazione quali ritiene siano più importanti (in ordine di importanza)
 1. Asilo nido
 2. Asilo nido aziendale
 3. Ludoteca
 4. centro minori
 5. centro famiglie
 6. centro anziani
 7. centro riabilitazione
 8. banca del tempo
 9. laboratori di animazione e sostegno scolastico in orario extrascolastico
 10. Centro Territoriale di Educazione degli adulti
 11. Consultorio familiare
 12. Ufficio di Servizio Sociale

4. **Come affronta e gestisce la complessità delle funzioni a cui deve ottemperare in virtù dei ruoli di figlia, moglie, madre? (Ad esempio la mancanza di servizi di conciliazione vita-lavoro in ordine di importanza attribuita)**
 1. una questione privata (di ciascun singolo: donna, uomo, famiglia)
 2. una questione pubblica (mercato del lavoro, organizzazione aziendale, ente locale)
 3. una questione normativa (emanazione, applicazione, conoscenza delle leggi)
 4. una questione culturale (riconoscere il valore della diversità di genere, promuovere la conciliazione delle responsabilità parentali con quelle professionali, promuovere l'opportunità di progressione di carriera e di rappresentatività sociale);
 5. una questione di scelte politiche (scelte politiche del governo centrale e dell'ente locale destinazione di risorse finanziarie, realizzazione di attività e servizi)
 6. una questione del mercato del lavoro (livello di occupazione e di disoccupazione)

5. **cosa proporrebbe (in ordine di importanza attribuita)?**
 1. implementazione e miglioramento qualitativo dei servizi esistenti;
 2. promozione di nuove tipologie di servizi a sostegno delle relazioni familiari, del rafforzamento della cultura delle pari opportunità e delle politiche di conciliazione;
 3. rafforzamento delle politiche dei congedi parentali;
 4. azioni innovative all'interno di organizzazioni ed imprese per renderle più family friendly (asili nido aziendali, condominiali, territoriali; flessibilità dei tempi e dell'organizzazione del lavoro; telelavoro, part-time; job sharing; alternanza lavoro/non lavoro)
 5. Riorganizzazione dei tempi della città e dei servizi sociali in generale
 6. Promuovere una cultura per una maggiore condivisione delle responsabilità familiari tra uomini e donne.

Rispetto al contesto le priorità

- Valorizzare i fattori vincenti per far emergere le difficoltà incontrate sia nel contesto familiare che in quello lavorativo.
- Diffondere e condividere le strategie che l'imprenditrice è riuscita a mettere in atto per avere successo
- Evidenziare i fattori che le hanno impedito di avere successo e quanto hanno inciso i fattori familiari (marito, figli, parenti) e i fattori maschilisti di contesto.
- Individuare una mappa delle strutture "sensibili" al genere, disposte a partecipare alla fase di "progettazione e partecipazione" all'Osservatorio e farsi anche promotrice di azioni di sensibilizzazione nei contesti di riferimento.

Rispetto alle pari opportunità

- Prendere coscienza delle proprie capacità e competenze
- Valorizzare investimenti di accrescimento professionale fatti
- Opportunità di finanziamento/investimento ha cavalcato
- L'equipe lavorativa scelta dall'imprenditrice

Risultati

L'indagine ha consentito di individuare i fattori vincenti e ha fatto emergere le difficoltà incontrate sia nel contesto familiare che in quello lavorativo delle donne, attraverso quali strategie l'imprenditrice è riuscita ad avere/non avere successo e quanto hanno inciso i fattori familiari (marito, figli, parenti) e i fattori maschilisti di contesto.

Sono emersi anche i motivi che hanno indotto le scelte dell'equipe e quali investimenti di accrescimento professionale hanno fatto affinché altre donne possano arrivare al successo lavorativo.

La ricerca infine ha restituito una mappa delle strutture "sensibili" al genere, disposte a partecipare alla fase di "progettazione e partecipazione" all'Osservatorio e farsi anche promotrice di azioni di sensibilizzazione nei contesti di riferimento.

Strumenti

Sono state predisposte due tipologie di interviste

- alle donne imprenditrici di successo (Testimoni privilegiate che hanno portato a definire alcune linee guida)
- alle imprese la rilevazione dei servizi offerti in ottica di miglioramento.

Gli interlocutori privilegiati

Il campione è stato composto da due gruppi di interlocutori, quelli coinvolti nel patnership ed un certo numero di imprese fuori della partnership ma rappresentativi delle categorie sopra esposte. L'intervista telefonica ha consentito di raggiungere facilmente i soggetti adattandosi alle esigenze ed agli orari degli interlocutori.

Conclusioni degli intervistati (in ordine di importanza)

1. incoraggiare lo sviluppo sostenibile del turismo;
2. valorizzare le risorse umane nel turismo;
3. incoraggiare le imprese turistiche a soddisfare le esigenze della clientela;
4. modernizzare e rendere più efficienti le infrastrutture del turismo;
5. rendere più efficiente il mercato del turismo migliorando il contesto in cui operano le imprese;
6. dare al turismo europeo il riconoscimento politico/istituzionale che merita in quanto settore di primo piano.

Gli attori e le reti

Alloggio:

- alberghi a 5 stelle e di lusso

Trasporto:

- aerolinee
- società aeroportuali

Alloggio:

- alberghi a 4 stelle
- alberghi a 3 stelle
- pensioni
- fattorie
- tende e roulotte
- case ed appartamenti di villeggiatura

Infrastrutture per lo sport ed il tempo libero:

- piscine con attrezzature per lo svago o l'avventura

Tour operators

Infrastrutture culturali:

- musei
- mostre, istituzioni

Editori e distributori di libri di viaggio e mappe

Agenzie pubblicitarie/ mezzi di comunicazione

Centri acquisti

Alloggio:

- alberghi a 2 stelle
- alberghi a 1 stella
- motel
- ostelli della gioventù

Alloggio:

- alberghi non classificati

Infrastrutture per lo sport ed il tempo libero:

- campi per nuovi tipi di sport; infrastrutture termali, di cura della salute e ginniche; istituti di formazione e istruzione

Servizi di ristorazione:

- ristoranti a 3 stelle
- ristoranti a 2 stelle
- ristoranti a 1 stella
- ristoranti caratteristici
- ristoranti con cucina internazionale
- locali self-service
- cucina fai da te
- bar
- caffè
- servizi di vettovagliamento (*catering*)

per le imprese del settore dei trasporti

Monumenti:

- monumenti culturali

- bellezze naturali

- monumenti industriali

Fabbricanti di macchine fotografiche e pellicole

Artigianato

Vendita dei viaggi:

- agenzie di viaggio

Ristorazione:

- ristoranti non classificati

Banche ed uffici cambi

Vendita dei viaggi:

- sistemi globali di distribuzione e prenotazione
- nuovi mezzi di comunicazione

Servizi all'arrivo:

- agenzie per l'accoglienza
- servizi d'informazione turistica
- servizi di guide turistiche
- servizi per i trasferimenti
- escursione

Settore dell'intrattenimento:

- opera
- operette e spettacoli musicali
- teatro
- cabaret

Assicurazione per i viaggi

Fabbricanti di mezzi di trasporto:

- industria aeronautica

- fabbricanti di autobus

- case automobilistiche

Cura e gestione del paesaggio

Industria dei vestiti per il tempo libero

Infrastrutture culturali:

- biblioteche ed archivi

Parchi:

- parchi d'avventura
- parchi a soggetto

Rivenditori di computer e software

Operatori di reti di comunicazione

Trasporto:

- ferrovie
- società di autobus
- linee di traghetti e navi crociera
- imprese d'autonoleggio
- taxi ed altri servizi di trasferimento
- società portuali

Centri conferenze, siti fieristici, parchi:

- parchi giochi
- parchi acquatici

Commercio all'ingrosso e al minuto:

- roulotte e mobilhomes
- articoli da campeggio
- pelletterie ed accessori per il viaggio
- ricordi

Architetti/promotori immobiliari

Imprese di costruzione

Fabbricanti di mezzi di trasporto:

- cantieri
- fabbricanti di locomotive e vetture ferroviari



Il campione

Testimoni privilegiate

Cognome/Nome	Azienda / Istituzione	Riferimenti telefonici
Eronia Daniela	Presidente- Commissione PPOO CCIAA di Foggia	0881 72.54.68 333 78.45.976 eronia@ciatstudio.it
Marino Carmela	Membro Commissione PPOO CCIAA	0881 79.72.07 328 73.83.621 Carmela.marino@fg.camcom.it
Latorre Lucia	Membro Commissione PPOO CCIAA	0881 70.98.72
Palmi Elisabetta	Membro Commissione PPOO CCIAA OK ECCEZIONALE	0881 77.67.47
Lozupone Nicoletta	Membro Commissione PPOO CCIAA	0882 37.55.65 333 32.23.799
Bisceglia Antonella	Dirigente Regione Puglia	080 540.35.62 a-bisceglia@regione.puglia.it
Candela Annamaria	Dirigente Regione Puglia	080 540.35.42 am.candela@regione.puglia.it

Paternariato, attori privilegiati e strutture campione

PARTNER	DESCRIZIONE	RUOLO
Comuni di Foggia, Ortona, Troia, San Giovanni Rotondo, Castelluccio Valmaggiore, Orsara di Puglia, Apricena, San Paolo di Civitate, San Marco in Lamis Torremaggiore, San Severo, Stornara	Gli enti locali che hanno aderito al progetto al fine di costruire una rete integrata per la valorizzazione del territorio di Capitanata.	Attivo e partecipativa ai tavoli di lavoro
PRO LOCO ALTO TAVOLIERE San Severo, Torremaggiore, Lesina Marina, San Paolo di Civitate, Chieuti		Attivo e propositivo
PROLOCO ALTO TAVOLIERE	Chieuti	C.so S. Giorgio, 8 L.go IV Novembre tel. +39 882 689113 Vigili urbani 0882 689579
	Lesina Marina	Non raggiunto
	San Severo	Pro Loco San Severo (FG) Via San Giuseppe, 29 - 71016 Telefono 0882 22.19.42 Fax 0882 22.19.42 proloco.sansevero@tiscali.it
	San Paolo di Civitate	Civitas San Paolo di Civitate (FG) Via XX Settembre, 20 - 71010 Telefono 0882 55.21.19 www.prolocosanpaolodivitate.it prolocosanpaolo@libero.it
	Torremaggiore	Pro Loco Torremaggiore (FG) Via Sacco e Vanzetti, 33 - 71017 Telefono 0882 38.18.91 Fax 0882 38.18.91 prolocotorremaggiore@tiscali.it
APT Foggia	Foggia	Dott. Gerardo Lionetti Presidente U.N.P.L.I. (Unione Pro Loco d'Italia) Tel. 0881 98.44.33 cell. 347 53.03.840

PRO LOCO	Cagnano Varano	Presidente Matteo Ciciliano Cell. 333 61.39.243
ASSOCIAZIONE BORGHI ANTICHI	Associazione di promozione turistica	Roseto Valfortore Dott.ssa Lucia Parisi (Sindaco Roseto Valfortore) Cell. 3294434965 parisi@rosetovalfortore.fg.it Francesco Russo Cell. 333 85.21.378 Leone Falcone leonefalcone@libero.it
MILLE E UNA PUGLIA	Pro loco Associazione di promozione turistica	Via Leccese, 12 71016 San Severo (FG) Tel.: 0882 33.25.64
REGIO HOTEL CALIFANO	Struttura ricettiva	Califano S.R.L. Hotel Cavaliere 71043 Manfredonia (FG) Via Matine tel: 0884 53.00.86
HOTEL PALACE Monte Sant'Angelo	Struttura ricettiva	Dott. Antonio Vivo Tel. 0881 53.90.72 cell 338-37.18.017
HOTEL PIETRE NERE	Struttura ricettiva	Corso Madonna della libera Rodi garganico
HDS PUGLIA Pizzomunno	Gestione villaggio turistico	Non raggiunto
DIFENSOLA RANCH	Struttura ricettiva	Non raggiunto
NICOTEL GARGANO	Struttura ricettiva	NICOTEL Dott. Gaetano De Santis Tel. 0884 54.94.48 (cell 347-35.00.807)
HOTEL EUROPA	Struttura ricettiva	Via Monfalcone, 52 71100 Foggia (FG) tel. 0881 72.10.57 - 0881 72.17.53 info@hoteleuropafoggia.com
GUGLIELMI	Agenzia viaggi	Piazza Italia 71100 Foggia (Puglia) Tel 0881 77.46.60

Hotel Palazzo SANT'ELENA	Struttura ricettiva	Via della Rocca, 4 - 71100 Foggia tel. 0881 72.60.73 fax 0881 18.80.494
BEPPE ZULLO	Ristorazione	Dott. Beppe Zullo Via Trento, 21 71027 Orsara di Puglia (FG) tel. 0881/964763 fax: 0881/968234 www.peppeszullo.it
ELAS GLOBAL DISCOVERY TRAVEL	Agenzia viaggi	Dott.ssa Patrizia Pizza Tel. 0881 58.01.63 333 92.71.254 334 25.01.053
GUGLIELMI	Agenzia viaggi	Viale Ventiquattro Maggio,4 0 71100 Foggia Tel.: 0881 77.66.73 Fax: 0881.77.73.12 info@guglielmiviaggi.it www.guglielmiviaggi.it
NUOVA DAUNIA	Agenzia viaggi	Non raggiunto
QUANTA SPA	Agenzia di somministrazione, intermediazione, ricerca e selezione del personale	