

workshop

ANNO VI - NUMERO 24 - DICEMBRE 2011

P A G I N A 0 2

L'APPROFONDIMENTO

La scarsa specializzazione dei giovani non è una questione solo italiana, come spiega Els Marx, International Specialty Manager Randstad

P A G I N A 0 3

CASE HISTORY

Si chiama Scuola di fabbrica ed è un progetto di formazione tecnica che ha coinvolto 22 ragazzi di Lecco e provincia

P A G I N A 0 4

TERRITORIO

Il lecchese, il comasco e la Valtellina. Zone che vantano numerose realtà industriali e produttive che abbracciano vari settori

E D I T O R I A L E

Non smettiamo di imparare. E di insegnare

Il mondo della scuola e quello del lavoro non vanno più d'accordo? È un po' che se ne parla e ne parliamo anche in questo numero di Workshop. Mi sembra che la colpa sia sempre attribuita a qualcun altro: le imprese sostengono che sia il sistema scolastico e universitario a non preparare i giovani. A sua volta la scuola sostiene che la formazione vera e propria spetti ad altri. Ma questo "palleggiarsi" responsabilità non porta a nulla.

Io penso che ci siamo persi per strada una cosa molto importante: il piacere di insegnare il mestiere ai più giovani i quali, dal canto loro, hanno perso la voglia e la pazienza di imparare. Che cosa si può fare, quindi? Prendere per mano i giovani e accompagnarli nel loro percorso professionale. In Randstad, ad esempio, raramente abbiamo considerato l'ipotesi di acquisire persone provenienti da altre realtà concorrenti, ma abbiamo sempre preferito rivolgerci a neolaureati e insegnare loro un mestiere. Il Progetto REF, con il quale abbiamo formato dieci giovani inseriti nei nostri uffici finanziari e amministrativi, è solo l'ultimo esempio. Non perdiamo quindi il gusto di insegnare ai più giovani i quali, a loro volta, devono abituarsi ad ascoltare e imparare.

I metodi di insegnamento e i lavori stessi nel tempo si sono evoluti, ma si può sempre "far vedere" agli altri come si fanno le cose. Poi le persone vanno lasciate libere, anche di sbagliare: gli errori servono a completare il processo di apprendimento, che non si ferma mai. La formazione, infatti, non coinvolge solo i giovani: dobbiamo essere sempre pronti a imparare. A qualsiasi età.

Marco Ceresa

Amministratore Delegato Randstad Italia

COVER STORY / MODELLO FORMATIVO

A scuola di... lavoro

IN ITALIA È SEMPRE PIÙ EVIDENTE IL GAP TRA IL MONDO ACCADEMICO E SCOLASTICO E LE ESIGENZE DELLE AZIENDE: LO AFFERMANO ECONOMISTI E IMPRENDITORI. IN GERMANIA HANNO RISOLTO IL PROBLEMA CON LA FORMAZIONE TECNICO-PROFESSIONALE E, DA QUEST'ANNO, ANCHE LA LOMBARDIA CI STA PROVANDO

Mismatch è il termine giusto per descrivere il legame tra scuola e lavoro. Indica lo sfasamento tra i due poli, la mancata corrispondenza tra ciò che si apprende nelle aule e ciò che poi effettivamente le aziende richiedono a chi si affaccia nel mondo del lavoro. Non è infatti sempre un passaggio morbido quello dei neolaureati, o neodiplomati, che si trovano a fare i conti con il mestiere vero e proprio.

La questione è semplice: o le scuole e le università italiane non sono in grado di formare gli studenti oppure le aziende non sanno valorizzare le conoscenze apprese dai giovani dopo un lungo iter scolastico. L'economista Tito Boeri, docente di Economia del lavoro presso l'Università Bocconi, in un articolo dal titolo *Nuovo apprendistato contro lo spreco di capitale umano* pubblicato sul sito *lavoce.info* ha definito la situazione «un circolo vizioso».

Ma da che parte pende la bilancia? Il sistema scolastico non prepara abbastanza oppure anche le aziende devono "collaborare" con un percorso formativo per i giovani assunti? Difficile rispondere: in Lombardia, come vedremo, si prova a sfruttare l'impulso offerto dalla nuova regolamentazione dell'apprendistato. Oppure si potrebbe prendere spunto dalla Germania e, in maniera diversa, dal Giappone: stimolare la formazione scolastica in azienda (on-the-job training).

Prima però proviamo a fare un passo indietro e capire meglio le cause del gap tra scuola e lavoro in Italia. «Questo divario

**GIOVANI, UN DURO MESTIERE**

Neolaureati e neodiplomati impreparati o aziende troppo esigenti nei loro confronti? La risposta, probabilmente, sta nella mancanza o nella debolezza del dialogo tra il mondo delle imprese e quello accademico, che favorirebbe indubbiamente un avvicinamento tra le parti. A vantaggio di tutti.

esiste ed è sempre esistito – conferma a Workshop Giulio Sapelli, economista ed editorialista del Corriere della Sera –. Inevitabile che ci sia, prima di tutto per un motivo semplice: la tecnologia corre più velocemente dell'istruzione scolastica. Il gap è ampio ed è assurdo pensare di poterlo colmare. Migliorare le cose, invece, si può».

Sulla stessa lunghezza d'onda dell'economista c'è l'imprenditore Alessio Barbaz-

za, presidente del Comitato piccola industria di Confindustria Monza e Brianza, che raggruppa 800 imprese. «Il punto – spiega – è che le competenze tecniche evolvono molto rapidamente e si "mischiano", quindi la scuola difficilmente riesce a progettare percorsi formativi che potranno andare bene fra cinque anni». Barbazza offre poi un'altra chiave di lettura e fa una proposta singolare. «Il *mismatch* lo vedo soprat- ▶

P I L L O L E

DONNE

**Corporate
Randstad sempre più rosa**

Tre aziende del gruppo Randstad sono le prime realtà nel mondo dei servizi HR ad aver ottenuto il certificato di qualità Gees (Gender Equality European Standard, standard europeo per le pari opportunità). Le aziende – Randstad Belgio, Randstad Francia e Randstad Italia – hanno ottenuto il riconoscimento dopo un apposito audit. A rilasciare la preziosa certificazione è Arborus Endowment Fund, agenzia europea in difesa del ruolo delle donne sul posto di lavoro. L'agenzia ha collaborato a questa iniziativa insieme all'importante ente certificatore Bureau Veritas.

EVENTI

**Catania
Una sosta all'Autogrill**

Giovedì 10 novembre, presso la Facoltà di Economia dell'Università di Catania, Randstad e Autogrill hanno presentato a circa 80 laureati e laureandi il progetto *Allievi Manager per Autogrill*. In questa occasione Randstad ha illustrato il ruolo delle agenzie per il lavoro e in particolare le attività di reclutamento e selezione nell'ambito del progetto Autogrill. Al termine della mattinata gli studenti hanno potuto consegnare il proprio cv agli Account Manager della filiale di Catania. Un evento, questo, che sicuramente offrirà un contributo positivo al mercato del lavoro siciliano.

SENIOR / 2

**Monaco
Investire in lungimiranza**

Un premio per le agenzie per il lavoro virtuose nei confronti dei lavoratori non più giovani. Si chiama *Companies with foresight* (traducibile come "aziende lungimiranti") ed è stato consegnato a Randstad Germania per il suo impegno verso i lavoratori over 50. La giuria era composta da rappresentanti della Camera di commercio di Monaco, da esponenti del Dipartimento nazionale per il lavoro e da rappresentanti di organizzazioni sindacali. *Companies with foresight* ha preso in considerazione, oltre al numero di assunti senior, anche la pensione all'integrazione di lavoratori disabili.

segue dalla prima pagina

tutto sulle aspettative e sul modo di intendere il lavoro. I giovani si aspettano troppo, come uno stipendio elevato, o troppo poco, e mi riferisco al pessimismo per la mancanza di un posto a tempo indeterminato. Forse non conoscono il lavoro: propongo quindi un *reality* in un'azienda per far conoscere ai giovani cosa significhi starci dentro. Basta trovare la formula, ma può diventare attraente». Una sorta di Grande Fratello in tutta blu, insomma.

Se si parla di lavoro, poi, i giovani tedeschi sono molto più ottimisti rispetto agli italiani. Il rapporto di disoccupazione giovani/adulti è il miglior indicatore per misurare lo svantaggio dei giovani a trovare occupazione: se è vicino all'1 significa che giovani e adulti hanno le stesse possibilità di farcela. Ma non è ovunque così. I dati 2009 forniti dall'Ocse, l'Organizzazione per la cooperazione e lo sviluppo economico, indicano una media europea di 2,4, ma si passa dal valore tedesco di 1,4 fino al 4 di quello italiano. Da noi, in altre parole, per ogni disoccupato adulto ci sono quattro disoccupati giovani. E non a caso secondo la recente indagine condotta dal Trendence Institute di Berlino, centro studi internazionale sul mondo delle risorse umane, su 311mila studenti europei delle facoltà di ingegneria ed economia, quelli italiani sono decisamente meno ottimisti rispetto ai coetanei tedeschi: 7 su 10 guardano con apprensione al futuro lavorativo e il loro stipendio atteso, da neolaureati, è di circa 20mila euro contro i 43mila dei pari età residenti in Germania.

Merito di un sistema scolastico che agevola l'ingresso nel mondo del lavoro? In

Germania ci sono le *Fachhochschule* (università di scienze applicate), la spina dorsale di un sistema di formazione terziaria tecnico-professionale, con corsi di studio orientati all'acquisizione di competenze pratiche attraverso un tirocinio in azienda di uno o due semestri. Il costante apprendimento scientifico, l'aspetto pratico della formazione e il forte orientamento al mercato del lavoro – tutto sotto la tutela universitaria – sono i punti di forza del modello.

Un altro caso di forte collegamento scuola-lavoro è quello giapponese. Qui il modello denominato *Jisseki Kankei* assicura una stretta relazione fra scuole secondarie superiori e imprese. Come? Di fatto le aziende, per assumere giovani, si rivolgono alle scuole che segnalano i migliori alunni tramite graduatorie. Un rapporto lineare, di reciproca fiducia, tanto che la percentuale di rifiuto delle aziende è minima.

E l'Italia, viene da chiedersi? Qualcosa si muove. Ad esempio nella ricca Lombardia che, secondo i dati Eurostat 2010 rielaborati a febbraio dalla Camera di commercio di Milano, è la regione europea con più imprese: 820mila, una ogni quasi dieci abitanti, contro le 628mila dell'Île-de-France, di cui Parigi è il capoluogo. Con lo stanziamento di circa 16mila euro a studente - 3 milioni in tutto - a metà ottobre la Regione ha siglato un accordo con dieci atenei del territorio per la promozione e la diffusione del contratto di apprendistato per l'Alta formazione. Il progetto si rivolge a studenti tra i 18 e i 29 anni e prevede l'ingresso in aziende, individuate dagli atenei stessi, con un contratto di apprendistato della durata massima di 36

mesi, durante i quali gli studenti più avanti nel loro percorso potranno conseguire la laurea. Si parte già da quest'anno accademico: circa 200 gli studenti coinvolti, tutti provenienti dalle facoltà di laurea di ingegneria, scienze, agraria, lettere, medicina, giurisprudenza ed economia.

Tra i dieci atenei aderenti coinvolti dal progetto c'è il Politecnico di Milano, che quest'anno fa registrare il record di iscrizioni: a farla da padrone sono i corsi di ingegneria con una crescita del 9% rispetto al 2010; nello specifico al top ci sono ingegneria matematica e ingegneria fisica (+55%). «È il risultato dell'opera di comunicazione condotta negli ultimi anni. La nostra facoltà garantisce una pressoché piena occupazione e i ragazzi lo hanno capito – spiega il professor Marco Taisch, delegato del rettore per il placement, che sottolinea anche l'importanza dell'Alta formazione –. Questo è un progetto che agevola l'ingresso nel mondo del lavoro del laureato. Il gap c'è e questo sarà uno degli strumenti per superarlo, ma ce ne sono altri: in facoltà organizziamo anche corsi facoltativi gestiti direttamente dalle imprese che insegnano come "vivere" in azienda, focalizzando l'attenzione su aspetti come il lavoro in team, l'organizzazione di una riunione o la gestione dei collaboratori. Secondo noi, infatti, la difficoltà più grande di un neolaureato è quella di non sapersi muovere in un ambiente diverso da quello scolastico». Il Politecnico si occuperà anche di interpellare le imprese: «Ne informeremo circa 1.500. Starà a loro decidere, ma siamo fiduciosi». Da oggi Milano e Berlino sono più vicine. ■

DIALOGO

Scuole e imprese insieme

Sono una delle novità principali della Riforma Gelmini entrata in vigore nel settembre 2010. Si tratta degli Its, acronimo di Istituti tecnici superiori, definiti come una filiera di formazione superiore non universitaria della durata di due anni, nata da un dialogo tra università, scuole e aziende con lo scopo di formare figure professionali richieste dal mondo del lavoro. In pratica, funzionano così: scuole, imprese, enti di formazione, università e centri di ricerca di un determinato territorio si mettono insieme costituendo una Fondazione di partecipazione con l'obiettivo di costruire vere e proprie "scuole speciali di tecnologia", un canale formativo post-secondario, parallelo ai corsi universitari, in grado di formare professionisti tecnici operanti nelle aree tecnologiche considerate più strategiche. In Italia sono attivi già 59 Its nelle aree Nuove tecnologie per il made in Italy, Efficienza energetica, Mobilità sostenibile, Nuove tecnologie per la vita, Tecnologie dell'informazione e della comunicazione, Tecnologie innovative per i beni culturali e il turismo. È iniziata una nuova fase?



LA REGIONE LOMBARDIA HA SIGLATO UN ACCORDO CON DIECI ATENEI PER LA PROMOZIONE E LA DIFFUSIONE DEL CONTRATTO DI APPRENDISTATO PER L'ALTA FORMAZIONE

L'APPROFONDIMENTO / EUROPA



IN BELGIO, GRAZIE A UNA COLLABORAZIONE CHE HA COINVOLTO PROFESSIONISTI DELLE SPECIALTY RANDSTAD CONTACT CENTER, RETAIL E DEL SETTORE LOGISTICO, DAL 2014 PARTIRÀ UN PROGRAMMA PER LA SCUOLA SECONDARIA ORIENTATO AL SERVIZIO DEL CLIENTE

Chiunque voglia dare il proprio contributo a questa rubrica, proponendo e affrontando una tematica che ritiene importante, può scrivere a workshop@it.randstad.com

Giovani di tutto il mondo specializzatevi!

LA SCARSA FORMAZIONE DEI GIOVANI SEMBRA ESSERE UNA QUESTIONE NON ESSERE SOLO ITALIANA, COME SOSTIENE ELS MARX, INTERNATIONAL SPECIALTY MANAGER RANDSTAD. MA UN SISTEMA SCOLASTICO EVOLUTO E IL SUPPORTO DELLE AGENZIE PER IL LAVORO POSSONO CAMBIARE LE COSE

I giovani. Un chiodo fisso non solo per l'Italia, ma per il tutto il mondo. Un problema da risolvere e affrontare quanto prima per evitare di «perdere un'intera generazione», come ha dichiarato a inizio novembre durante il B20 di Cannes (il summit degli imprenditori dei Paesi aderenti al G20) il CFO di Randstad Holding Robert-Jan van der Kraats. Il quale ha ricordato anche il ruolo chiave giocato dalle agenzie per il lavoro per la creazione di posti di impiego e come trampolino di lancio per i giovani (in Europa oltre il 60% di chi si rivolge alle agenzie ha meno di 30 anni), soprattutto in un periodo di crisi globale come questo.

Proprio durante l'incontro è stato istituito un focus group su Lavoro e Dimensione sociale al quale hanno preso parte le principali agenzie per il lavoro, tra cui Randstad, che ha tracciato alcune linee guida da seguire per combattere la scarsa partecipazione lavorativa dei giovani: incoraggiare forme flessibili di impiego, che coinvolgano anche le agenzie per il lavoro, per facilitare la creazione di nuovi posti; promuovere la mobilità dei giovani in una prospettiva globale incentivando la mobilità dentro e tra le aziende; sviluppare una cooperazione tra pubblico e privato e incoraggiare le aziende a partecipare all'edu-

cazione e al processo formativo dei ragazzi. Perché, evidentemente, la specializzazione è al centro del dibattito in tutta Europa, come conferma a Workshop Els Marx, International Specialty Manager Randstad.

Els, le aziende sostengono che i giovani non siano abbastanza preparati al lavoro. Da che cosa dipende questo, secondo lei?

«La mia esperienza mi porta a guardare ad alcuni aspetti: primo, le aspettative nei confronti dei nuovi arrivati sono spesso molto alte; alcune aziende sembrano dimenticare che i giovani hanno sempre bisogno di supporto all'inizio. Secondo, i sistemi scolastici europei hanno avuto un'evoluzione più lenta rispetto ai cambiamenti avvenuti nel business. Ad esempio, le scuole a indirizzo tecnico non possono sempre permettersi di investire negli ultimi, e costosi, macchinari. Il risultato? I giovani non sono preparati sulle nuove tecnologie; un buon tirocinio in azienda durante gli studi potrebbe colmare questo gap, ma servono investimenti da parte di imprese e scuole. Terzo, sottolineo che Randstad sta collaborando con alcune scuole proprio per "guardare dentro" ad alcuni programmi di insegnamento con l'obiettivo di intervenire per colmare questo gap».

Ci sono già dei risultati?

«Grazie a una collaborazione avviata in Belgio che ha coinvolto anche professionisti delle Specialty Randstad Contact center, Retail e del settore logistico, dal 2014 partirà un nuovo programma di insegnamento per la scuola secondaria orientato al "servizio del cliente", che offrirà, a chi terminerà il corso, la possibilità di fare esperienza ad esempio nel customer service o nella gestione del magazzino. La scuola, infatti, dovrebbe indirizzare gli studenti a una vera e propria carriera e non solo a un possibile lavoro».

La specializzazione sembra essere indispensabile.

«Il mondo del lavoro è cambiato e alcune figure, penso a quelle finanziarie, al personale sanitario, ai professionisti dei contact center, alla manodopera specializzata, stanno diventando sempre più difficili da trovare. Per questo Randstad ha creato questo tipo di servizio, nato una decina d'anni fa in Olanda, Belgio e Francia e ora presente in oltre 20 Paesi; un servizio destinato a crescere ancora, che si orienterà non solo sulla fornitura di lavoro temporaneo, ma su una ricerca e selezione finalizzata all'assunzione di queste persone». ■

CASE HISTORY / FORMAZIONE

La fabbrica sale in cattedra

RANDSTAD E LA SEZIONE LOCALE DI CONFINDUSTRIA HANNO DATO VITA, A LECCO, A UN PROGETTO RIVOLTO A GIOVANI DEL TERRITORIO. L'OBIETTIVO? PER I RAGAZZI CONOSCERE IL MONDO DELL'INDUSTRIA (MECCANICA E SIDERURGICA), PER LE AZIENDE RAGGIUNGERE E INSERIRE FIGURE PROFESSIONALI GIÀ FORMATE

Qui Alessandro Manzoni ha ambientato *I promessi sposi*. Protagonisti di quella storia erano due giovani, Renzo e Lucia, che volevano costruirsi il futuro. Oggi gli stessi luoghi, Lecco e il suo territorio, fanno da cornice a un'altra storia dal nome meno romantico, *Scuola di fabbrica*, in cui però i protagonisti sono sempre giovani (e imprese) che vogliono investire sul futuro. Randstad, infatti, accogliendo la proposta di Mauro Califano, Direttore risorse umane di Rodacciai Spa, importante azienda siderurgica, ha collaborato a un progetto di formazione rivolto ai giovani del territorio, zona ad alta vocazione industriale. All'iniziativa hanno contribuito anche due realtà nate in seno a Confindustria come Ecole, Enti confindustriali lombardi per l'education, e Riconversider, società di formazione e consulenza attiva nel settore siderurgico.

«*Scuola di fabbrica* – spiega Oscar Fusi, Area Manager Randstad – è un progetto rivolto a giovani in possesso di una qualifica tecnica con l'obiettivo di offrire loro un'ulteriore formazione da poter "spendere" con aziende interessate a figure professionali tecniche per il settore metalmeccanico, di difficile reperibilità sul territorio».

Un progetto completo grazie a 250 ore di corso in aula che ha previsto argomenti tecnici ma anche moduli sulla normativa del lavoro e sulla comunicazione, oltre a testimonianze di referenti aziendali e 40 ore di

LE COMPETENZE TECNICHE SONO MOLTO RICHIESTE DA AZIENDE SIDERURGICHE E METALMECCANICHE

affiancamento passivo in azienda. Un'occasione importante per i 22 giovani che hanno partecipato: ragazzi dai 18 ai 25 anni provenienti da istituti tecnici e professionali, non necessariamente a indirizzo meccanico, del territorio e reclutati grazie alle filiali Randstad di Lecco, Oggiono e Erba. «Il lavoro delle filiali è stato fondamentale – racconta Fusi –: dopo aver valutato in estate numerosi profili, hanno effettuato una preselezione su 45 candidati, dai quali ne sono stati selezionati 30. Il processo di selezione è stato ultimato dall'intervento di un consulente formativo e di Andrea Appiani, responsabile selezione di Rodacciai Spa, i quali hanno individuato i 22 alunni per il corso, iniziato a fine settembre con la formazione in aula e conclusosi a

novembre con l'affiancamento in azienda. Dopo, per molti di questi ragazzi potrebbe seguire un contratto di lavoro. È bene ricordare, inoltre, il ruolo decisivo di Randstad HR Solutions, che ci ha permesso di ottenere i fondi Forma.Temp con i quali l'iniziativa è stata finanziata. Progetti di questo tipo sono molto utili per figure professionali "generiche", coloro che non hanno concluso un percorso formativo o hanno poca esperienza. Non dimentichiamo che le competenze tecniche sono costantemente richieste da aziende siderurgiche e meccaniche».

«È vero – conclude Nausica Porro di Randstad HR Solutions –, le figure da inserire nelle aziende siderurgiche sono molto richieste e altrettanto difficili da trovare, forse per lo scarso appeal offerto dal settore: molti non sanno nemmeno che cos'è questo tipo di industria e di che cosa si occupa. Questi progetti, quindi, sono importanti perché formano le persone prima che inizino il proprio percorso professionale».



NON SOLO TECNICA
I ragazzi hanno seguito corsi di metallurgia, manutenzione meccanica ed elettrica, automazione. E hanno ricevuto anche nozioni normative e di comunicazione.

CALENDARIO

DICEMBRE

Reinserimento in Dote

Il 31 dicembre è il termine per partecipare alla Dote ammortizzatori sociali della Regione Lombardia. La Dote permette ai lavoratori in cassa integrazione o in mobilità in deroga di accedere a servizi di formazione e inserimento lavorativo finalizzati al rientro nel mercato del lavoro. Randstad, attraverso il Team politiche attive e con il contributo del Fondo sociale Europeo, offre così a lavoratori e aziende uno nuovo strumento, innovativo e flessibile. www.dote.regione.lombardia.it

GENNAIO-MARZO

Formazione brevettata

Randstad Hr Services entra nel mondo della proprietà intellettuale. Nel 2012 saranno infatti realizzati progetti formativi rivolti ai dirigenti di Jacobacci & Partners finanziati con il fondo Fondir. La formazione ha l'obiettivo di sviluppare competenze manageriali, tecniche e funzionali dei dirigenti: dallo sviluppo delle abilità negoziali e di gestione del tempo, all'ampliamento di competenze come la capacità di lettura di un bilancio e la conoscenza dei fondamenti del marketing. www.jacobacci.it

DICEMBRE-MARZO

Randstad fa... Provincia

Al via il progetto integrato di politica attiva del lavoro che vede la collaborazione di Randstad Italia e Provincia di Firenze. L'obiettivo è accompagnare disoccupati o inoccupati, iscritti presso i CPI provinciali e con particolari svantaggi al reinserimento lavorativo attraverso interventi mirati e percorsi formativi. Randstad Italia cofinanzia il progetto, mettendo a disposizione risorse e competenze per valutare i curricula, fare colloqui con i candidati, definire un progetto professionale e individuare le opportunità occupazionali adatte alle esigenze dei singoli. www.provincia.fi.it

COMMENTI

Formazione al centro, tutti d'accordo

Un progetto azzeccato. *Scuola di fabbrica*, infatti, ha messo d'accordo tutte gli attori coinvolti. Ecco quanto ha dichiarato il Direttore Hr di Rodacciai, Mauro Califano: «Siamo convinti che l'operazione condotta in maniera sinergica tra varie istituzioni del mondo del lavoro e della formazione abbia una valenza che va ben al di là di un semplice accompagnamento mirato di giovani con un adeguato iter di studi alle spalle. Esiste, da parte di tutti coloro che hanno partecipato alla stesura e all'attuazione del progetto, l'ambizione di aver fornito un'idea concreta di come la volontà di fare si sia trasformata in una realtà. Una realtà che, se coltivata e ulteriormente affinata, potrebbe fornire un modesto ma significativo volano per il territorio, in cui operano

imprenditori desiderosi di vincere le battaglie della difficile competizione internazionale e di aprire, quindi, le porte delle proprie aziende a figure professionali preparate». D'altra parte, il tema della formazione per Randstad sta assumendo un ruolo sempre più centrale, come dimostrano alcuni numeri. Ad esempio, oltre sono 13mila i ragazzi che hanno affrontato un percorso di orientamento, oltre 2.500 gli studenti degli ultimi due anni delle scuole superiori che hanno seguito corsi di preparazione relativi a *soft skill*, mentre oltre 4mila persone hanno frequentato uno dei 460 corsi di formazione professionale proposti da Randstad HR Solutions, a seguito dei quali oltre il 65% dei partecipanti è stato messo a contratto da aziende clienti di clienti di Randstad.

BUSINESS

L'evoluzione (positiva) del Call Center

Il problema dei call center? La pessima immagine di cui godono. Complici, forse, cinema e mass media. Del resto basta pensare al film *Tutta la vita davanti* di Paolo Virzì. Oggi, però, è diverso. Andrea Migliorati, Business Development Manager Randstad, ha sott'occhio questo mercato, nel nostro Paese ancora giovane e dalle buone prospettive di sviluppo, grazie anche alla tecnologia che sta trasformando l'operatore in un consulente specializzato e "multicanale": «Andremo verso un'ottica di customer care in cui le telefonate costituiranno una parte minoritaria dell'attività di ogni operatore – spiega –. La restante parte della relazione con il cliente sarà gestita tramite piattaforme web, social network o chat». Un cambiamento che avrà ripercussioni anche in Randstad. Se infatti fino a oggi la Specialty dedicata alla somministrazione di operatori (la prima nata in Italia, nel 2004) si è sempre chiamata semplicemente Call Center, a breve cambierà denominazione. «Potremmo seguire l'esempio europeo; in altri Paesi, infatti, utilizziamo nomi che meglio rappresenta l'intera area della relazione con il cliente». Una Specialty, quella italiana, partita con pochissime unit attive in luoghi strategici e cresciuta (circa 600 le persone in missione) grazie all'impulso dato dal settore telecomunicazioni, che ha consentito a Randstad l'acquisizione di

importanti clienti, «Attualmente – racconta ancora Migliorati – contiamo su dodici Account Manager attivi su sei piazze: Milano, Roma, Torino, Lecce, Ivrea e Catania». Due le tipologie di clienti: da un lato i cosiddetti insourcer, aziende (come i grandi operatori di telefonia) che hanno al loro interno call center dedicati all'assistenza clienti; dall'altro gli outsourcer, che forniscono servizi di call center ad aziende dei settori più diversi. «Oltre alle telecomunicazioni ci sono le banche, le assicurazioni, la grande distribuzione, il turismo con le attività di booking online ma anche energia e trasporti». I profili ricercati? Per l'80% operatori inbound (in ricezione) e outbound (in uscita). Ma c'è spazio anche per gli addetti alla vendita telefonica e talvolta al recupero crediti. «Il settore è comunque in forte trasformazione e i profili richiesti sono spesso di veri e propri tecnici: per questo cerchiamo molti laureati con pari requisiti rispetto a chi svolge analoghe mansioni non telefoniche». Facile immaginare, quindi, l'importanza della formazione: «Forniamo corsi Forma.Temp che durano fino a tre settimane – spiega Migliorati –. Il futuro? Non prevediamo molte nuove aperture, ma giornate di formazione destinate ai consulenti delle unit. L'evoluzione del mercato richiede infatti ai selezionatori capacità sempre più specifiche nella ricerca di personale specializzato».

TERRITORIO / COMASCO, LECCHESE, VALTELLINA

Su quei rami del lago di Como

IL METALMECCANICO LA FA DA PADRONE, NELL'AREA CHE COMPRENDE IL LARIO E LA VALTELLINA. MA NON SOLO. PERCHÉ QUESTO È UN TERRITORIO CHE HA RESISTITO ALLA CRISI GRAZIE ALL'ETERogeneità DEL SUO TESSUTO PRODUTTIVO. ANCHE SE TALVOLTA I BASSI LIVELLI RETRIBUTIVI SPINGONO ALLA FUGA

Il Nord non è tutto uguale: basta osservare il tessuto imprenditoriale delle province di Como e di Lecco e della Valtellina. Si tratta di un'area che comprende realtà molto eterogenee – caratteristica che ha permesso di resistere alla crisi del 2008/2009 – fra le quali però spicca un settore su tutti: il metalmeccanico, forte grazie a diverse aziende e distretti produttivi.

La provincia di Lecco (dove Randstad è presente nel capoluogo, a Oggiono e a Colico) comprende, secondo la Unit Manager Marina Dondini, due anime molto diverse: da un lato quella lecchese e dall'altro quella dell'Alto Lario che ha come punto di riferimento Colico. «Se Lecco è tradizionalmente legata all'industria metalmeccanica, parte dell'indotto automotive, Colico e la Valsassina si concentrano su un metalmeccanico di nicchia; un esempio sono i distretti delle valvole e delle flange», spiega.

Spostandoci in direzione Valtellina lo scenario cambia: qui si aggiunge la lavorazione della gomma e della plastica, la produzione di presidi medicali e l'alimentare. Così se a Colico si cercano ingegneri e addetti al controllo numerico, verso Sondrio gli ope-

rai generici sono i più richiesti, specialmente nell'alimentare (Randstad ad esempio lavora con Del Zoppo, produttore di bresaola parte del gruppo Beretta).

Questo è un territorio che ha recepito da tempo l'opportunità della somministrazione: tra gennaio e ottobre sono stati infatti circa 500 gli avvisi in missione di lavoratori sulle filiali del territorio. Un dato che segna un deciso incremento di fatturato: +90% sul periodo gennaio-settembre 2011 rispetto allo stesso periodo del 2010. Gli aspetti critici? Alcune resistenze culturali: «Molti imprenditori ritengono ancora che la somministrazione responsabilizzi meno i lavoratori rispetto all'assunzione», spiega Dondini. E i livelli retributivi: «Qui sono poche le aziende che rispondono alle aspettative economiche dei candidati – prosegue la Unit Manager –. Questo spinge molti giovani ingegneri e periti a trasferirsi a Milano per guadagnare di più». Il risultato? Una certa difficoltà per Randstad a trovare profili specializzati.

Spostandoci in direzione Como troviamo una realtà più variegata. Ce ne parla l'Area Manager Oscar Fusi: «I nostri clienti provengono per la maggior parte dal settore

metalmeccanico, ma collaboriamo in modo continuativo anche con aziende chimiche, tessili e cartotecniche. Inoltre esiste l'indotto industriale collegato al settore del legno e arredamento, molto radicato soprattutto nei territori di Cantù e Mariano Comense». Un mercato così vario richiede personale specializzato: periti, ingegneri e chiunque possa vantare esperienze in mansioni qualificate non incontrano quindi difficoltà. «Nel Comasco stiamo esplorando nuovi settori, anche se è evidente che ci siamo concentrati su quelli consolidati», aggiunge Fusi. Una scelta premiante: tra gennaio e ottobre 2011 gli avvisi in missione sono stati circa un migliaio mentre l'incremento di fatturato del periodo gennaio-settembre 2011 rispetto allo stesso periodo del 2010 ha toccato quota 60-65%. Una tendenza che è inevitabilmente destinata a ridimensionarsi: «Nell'ultimo mese abbiamo notato una flessione nel numero di richieste: ci aspettiamo quindi un leggero rallentamento della crescita che ha caratterizzato il 2011», conclude l'Area Manager, che sembra comunque soddisfatto di un mercato del lavoro che qui, più che altrove, quest'anno si è dimostrato solido nonostante la congiuntura. ■

QUESTIONE DI DIMENSIONI

«Può sembrare paradossale – spiega Marina Dondini, Unit Manager Randstad – ma le realtà industriali di Colico e della Valtellina sono mediamente più grandi di quelle lecchesi». Nomi come Dresser Wayne, multinazionale produttrice di pompe di benzina per distributori, o Sanpellegrino, il gruppo leader nelle bevande analcoliche, hanno sedi produttive proprio tra l'Alto Lario e la Valtellina.



COLORI E SAPORI

Musica per il palato

Specialità d'acqua dolce e di terra. Le bontà del Lario sono protagoniste della sua cultura, gastronomica e... canora

«Pulenta e missultèn, butèglia dissanguada» (polenta e *missultèn*, bottiglia dissanguata), canta Davide Van De Sfroos nella sua *La balera*. Parole dirette, un ritmo allegro scandito da una fisarmonica che fa tanto festa in piazza e subito si entra nel suo mondo. Quello dell'artista *laghée*, cresciuto cioè sulle sponde del lago di Como, è popolato da personaggi eroici nella loro semplicità: contrabbandieri, autisti di corriere, ubriaconi e latin lover del posto. Un mondo ormai noto anche fuori provincia, almeno dopo la consacrazione alla scorsa edizione del Festival di Sanremo, dove l'artista si è presentato con *Yanez*, pezzo che ha come protagonista un personaggio alla Salgari, l'autore dei libri su Sandokan, che si muove su uno scenario dominato da un «*uduu de fritüura de pèss*» (odore di frittura di pesce). Non è un caso che le due citazioni facciano riferimento a specialità gastronomiche del lago: nelle canzoni di Davide Van De Sfroos il cibo è un espediente per caratterizzare la cultura locale.

Perché quella del comasco – e del Lario in particolare – è una cucina fortemente legata al territorio. Qui il lago offre ad esempio quello che è il simbolo della cultura *laghée*: i *missultèn*, agoni (pesci d'acqua dolce) essiccati serviti con la polenta, che, qui come in tutta la Lombardia, abbonda nei menù di ogni trattoria. Ma c'è anche la cucina di terra: da un lato i bolliti, di manzo o di gallina – è lo stesso Van De Sfroos a ricordarcelo, quando canta *Pulenta e galèna fregia* (polenta e gallina fredda) – dall'altro i funghi, abbondanti e abbinati (ancora una volta) alla polenta. Che quando è *uuncia* (unta) è preparata con dosi massicce di burro fuso e aglio. E da bere? «*Barbèra cumè petròli*» (Barbera come petrolio), suggerisce Davide.



UNA CARTOLINA DA...

Che bella l'Italia (nonostante la burocrazia)

Una parentesi tra buon cibo, bei posti e un modo di lavorare diverso. È l'esperienza italiana di Robert Scheenstra



«Ogni popolo ha i suoi punti di forza e le sue debolezze. Ma sicuramente in Italia i primi superano le seconde». L'ottimismo di Robert Scheenstra, olandese e attuale Business Control Manager di Tempo-Team in patria, deriva dal suo amore incondizionato per la nostra terra. Un amore che si porta dietro dal suo primo approccio con il Bel Paese, nel 2006, e che gli fa dimenticare i difetti italiani. Uno su tutti? «La burocrazia: per iscrivermi in palestra ho dovuto firmare sei volte lo stesso foglio. Ma per fortuna ci sono il cibo, il vino, i bei posti, il tempo. Cerco di tornare in Italia almeno due volte l'anno».

Robert, iniziamo con un tuo profilo.

«Ho 34 anni e vivo ad Amersfoort, nel centro dell'Olanda, con la mia compagna Kristien e la nostra prima bambina. In Tempo-Team sono responsabile dei business controller: in pratica mi occupo di analisi finanziarie».

Come sei giunto a ricoprire questa posizione?

«Quasi subito dopo la laurea in economia, dieci anni fa, ho iniziato il training in Randstad Holding, un percorso di quattro anni durante il quale i nuovi inseriti vengono a contatto con tre diversi uffici finanziari. Al termine sono stato trasferito in Italia, in qualità di Planning & Control and Treasury Manager, dove sono rimasto

fino all'anno scorso quando, con la mia compagna, sono tornato in Olanda. Non ho mai pensato di lasciare Randstad: i suoi valori e la sua cultura mi sono molto affini».

Sei stato tu a chiedere il trasferimento in Italia?

«Già durante il training volevo lavorare all'estero per confrontarmi con culture diverse. Ne parlai con il mio responsabile e già pochi mesi dopo mi fu fissato un colloquio con Hervé Billoud, allora Chief financial officer di Randstad Italia. Due mesi dopo ero a Milano con Kristien: era l'inizio di una sfida, anche perché non parlavo italiano. Un'esperienza che consiglio: allarga gli orizzonti, umani e professionali, e migliora lo spirito di adattamento».

Cosa ti manca di più del nostro Paese?

«Prima di tutto i colleghi, poi il cibo e naturalmente la passionalità degli italiani. Io e la mia ragazza abbiamo trascorso bei momenti nei weekend a Venezia, Mantova, Como. Ma il posto più bello è senza dubbio Urbino».

Il tuo futuro lo vedi in Olanda o in Italia?

«In Olanda è iniziata una nuova fase lavorativa e onestamente non penso che mi ricapiterà di dovermi trasferire nuovamente in Italia. Però, mai dire mai».