



Unione europea
Fondo sociale europeo



MINISTERO DEL LAVORO
E DELLE POLITICHE SOCIALI
Ufficio Centrale per l'Orientamento e
la Formazione Professionale dei Lavoratori



ASCOM
ASSOCIAZIONE DEL COMMERCIO, TURISMO
E SERVIZI DELLA PROVINCIA DI BIELLA
CONCOMMERCIO



La sensibilizzazione

dei decisori



Indice

| | | |
|-----------|---|---------------|
| | <i>Introduzione</i> | <i>pag. 1</i> |
| 1. | Le tappe del progetto | <i>pag. 3</i> |
| 2. | Le interviste | <i>pag. 4</i> |
| | <i>2.1 Organizzazione del lavoro</i> | <i>pag. 7</i> |
| | 2.1.1 <i>Il sistema di autogoverno</i> | <i>pag. 7</i> |
| | 2.1.2 <i>Il servizio al cliente</i> | <i>pag. 8</i> |
| | 2.1.3 <i>I problemi di organico</i> | <i>pag. 8</i> |
| | 2.1.4 <i>Responsabili risorse umane</i> | <i>pag. 8</i> |
| | 2.1.5 <i>Fattori di indisponibilità</i> | <i>pag. 9</i> |
| | 2.1.6 <i>Organizzazione e responsabilizzazione</i> | <i>pag. 9</i> |
| | 2.1.7 <i>Intercambiabilità delle persone</i> | <i>pag.10</i> |
| | <i>2.2 Il contesto sociale</i> | <i>pag.10</i> |
| | 2.2.1 <i>I servizi pubblici</i> | <i>pag.11</i> |
| | <i>2.3 Le motivazioni delle scelte</i> | <i>pag.12</i> |
| | 2.3.1 <i>Incertezza sul futuro</i> | <i>pag.12</i> |
| | 2.3.2 <i>La valorizzazione delle risorse</i> | <i>pag.12</i> |
| | 2.3.3 <i>La tipicità delle risorse</i> | <i>pag.13</i> |
| 3. | I questionari | <i>pag.16</i> |
| | <i>3.1 Il campione</i> | <i>pag.18</i> |
| | <i>3.2 Grandezza dell'impresa e tipologia contrattuale</i> | <i>pag.23</i> |
| | <i>3.3 Incarichi di gestione del personale</i> | <i>pag.24</i> |
| | <i>3.4 I bisogni dichiarati</i> | <i>pag.26</i> |
| | 3.4.1 <i>Le età ed i bisogni dichiarati</i> | <i>pag.30</i> |
| | 3.4.2 <i>Donne, uomini e bisogni dichiarati</i> | <i>pag.33</i> |
| | 3.4.3 <i>Bisogni dichiarati ed orario di lavoro</i> | <i>pag.36</i> |
| | 3.4.4 <i>Tempo determinato e tempo indeterminato</i> | <i>pag.39</i> |