

LA DOMANDA DI FORMAZIONE

Un corretto approccio al tema della formazione per i servizi manutenzione e gestione immobiliare presuppone costanti azioni di **analisi e monitoraggio della domanda**.

La domanda di formazione deriva le sue caratteristiche dall'attuale scenario dell'offerta di servizi, caratterizzato dalla presenza di una **molteplicità di strutture** di impresa che competono sul mercato nazionale, ma a volte anche internazionale, e che differiscono tra loro sia per dimensione sia, soprattutto, per struttura organizzativa e per conseguenti **approcci al servizio**.

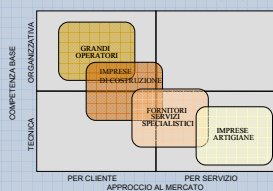
Le tipologie più significative di organizzazioni che forniscono servizi e che domandano formazione possono essere attualmente identificate nelle seguenti:

"grandi operatori", come ad esempio alcuni fornitori tradizionali di servizi GS già operanti nel settore industriale, rami d'azienda scorporati ("spin off") da gruppi industriali, gruppi internazionali che operano nella gestione e manutenzione di impianti industriali o del settore dell'energia;

imprese di costruzione che cercano nuove opportunità di business in settori comunque collegati alla loro competenza tecnica sulle opere di costruzione;

fornitori di servizi specialistici (come ad esempio società di gestione calore, fornitori di servizi energia, fornitori di servizi di pulizia, ...) che intendono sfruttare l'opportunità fornita dalla loro presenza stabile presso clienti e che hanno comunque l'esigenza di acquisire altri servizi;

imprese artigiane, anche tra loro consorziate, dotate di una adeguata consapevolezza delle proprie competenze tecnico-operative per la manutenzione delle opere di costruzione o dei loro impianti, che si possono dotare di una organizzazione a rete per poter fornire direttamente tutti i servizi richiesti dalla proprietà.



Gli operatori chiave dell'offerta di servizi hanno background diversi.

I committenti dei servizi stanno cambiando le loro caratteristiche e le loro competenze.

Competenze e profili professionali dei fornitori di servizi sono ancora in un processo di definizione.

Contributi disciplinari e strumenti tradizionali devono essere rivisti e finalizzati rispetto a un quadro di nuove esigenze strategiche e di nuova operatività.

L'offerta di formazione deve essere flessibile.

L'offerta di formazione deve essere adattabile.

La formazione deve migliorare le "interfacce"

La formazione deve incrementare le competenze specialistiche

L'OFFERTA DI FORMAZIONE

Attualmente in Italia è possibile osservare una crescente offerta di corsi di formazione riguardanti diversi temi relativi alla gestione dei servizi immobiliari.

Censiform, lo studio promosso Terotec, ogni anno fotografa efficacemente le tendenze in atto in Italia:

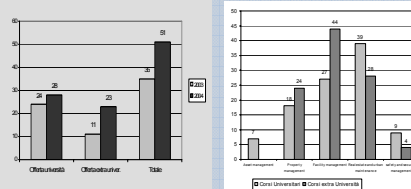
Negli ultimi due anni è possibile notare una **crescita nell'offerta** riguardante sia i corsi universitari che quelli (praticamente raddoppiati) proposti da organizzazioni extrauniversitarie. Si tratta probabilmente di un segnale di una progressiva **estensione, articolazione e maturazione del mercato della formazione**.

Tutte le principali figure dei servizi immobiliari sono presenti negli obiettivi formativi dell'offerta.

Costanti **azioni di miglioramento**, diversificazione, specificazione, segnali di una tendenziale stabilizzazione della domanda e allo stesso tempo di azioni di feedback interne alla offerta.

Aumenta il numero dei corsi di formazione con contenuti didattici legati alla gestione e alla **manutenzione dei patrimoni immobiliari e urbani** (sono passati dai 35 del 2003 ai 51 del 2004), con un maggior equilibrio percentuale tra universitari ed extrauniversitari, anche se quest'ultimi risultano costituiti esclusivamente da una tipologia, workshop e corsi di aggiornamento.

Aumenta, rispetto agli anni precedenti, l'offerta di formazione universitaria settoriale (passata da 24 a 28 corsi, nonostante 6 corsi, inclusi nel precedente monitoraggio, non più presenti); parallelamente aumenta l'offerta di formazione extrauniversitaria, raddoppiando il dato quantitativo (da 11 a 23) ed aumentando in modo significativo il dato percentuale (dal 31% al 45%).

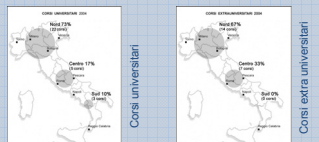


L'offerta formativa rimane comunque prevalentemente concentrata soprattutto nel settore universitario (che riduce la propria quota percentuale dal 69% al 55%) variamente distribuita, prevalentemente nei master ma anche nei corsi di aggiornamento e di perfezionamento post laurea.

L'offerta extrauniversitaria si concentra invece prevalentemente in workshop e corsi di aggiornamento a modulazione di norma giornaliera;

Molti corsi vedono il coinvolgimento diretto di aziende ed enti prevedono una stretta collaborazione con le strutture universitarie.

Ampla diffusione territoriale (sono cresciute le università nelle quali sono stati attivati corsi finalizzati alla qualificazione di figure professionali con competenze specifiche nella gestione e nella manutenzione dei patrimoni immobiliari e urbani).



Eterogeneità organizzativa nella strutturazione dell'offerta, cresciuta in modo disarticolato: esigenza di un coordinamento interuniversitario/inter-facoltà in grado di strutturare/integrare al meglio le offerte didattiche.

Eterogeneità di "linguaggio", nella presentazione e descrizione dei corsi: problema della diffusione e condivisione di un "linguaggio settoriale" comune a supporto di una strutturazione dell'offerta omogeneamente articolata.

Offerta formativa talvolta segue una domanda sempre crescente: in taluni casi si verifica una rapida conversione di corsi tradizionali in corsi formativi specifici, senza però la necessaria rimodulazione/dotazione di contenuti didattici.

MODELLI INNOVATIVI PER L'OFFERTA

Modelli innovativi per la formazione sono necessari per rispondere alle esigenze generate da una **nuova visione della gestione** sempre più permeata da logiche processuali ed orientata secondo criteri di integrazione tra i diversi servizi e di management delle diverse aree applicative (Asset, Property e Facility Management).

La ricerca nel campo della formazione deve assumere il compito di progettare sia il "sistema" di formazione che gli specifici "percorsi" formativi. Alcuni principi appaiono fondanti:

Multirazionalità

Il principio fa riferimento alla presenza di soggetti che esprimono comportamenti e aspettative differenziate rispetto alle modalità organizzative, agli obiettivi, ai contenuti, e alle forme di erogazione della didattica.

La rappresentazione del problema formativo

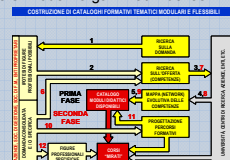
Il vero e significativo progetto della formazione sta nell'organizzazione di una struttura in grado di prefigurare una matrice di possibili soluzioni formative (offerta), rimandando a successive fasi - da affidare alla gestione del sistema - la definizione, per assemblaggio, di specifici programmi di formazione.

Il processo ricorsivo

Il progetto formativo è oggetto di un processo che si sviluppa per livelli successivi di definizione e adotta il principio ricorsivo come fondamento delle sue modalità di specificazione.

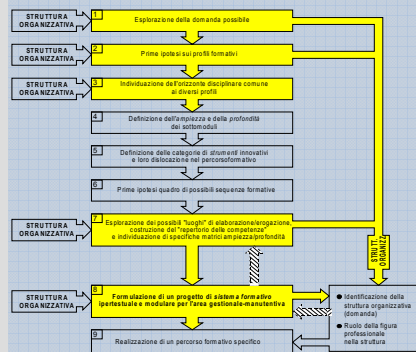
L'attività come requisito del progetto di formazione

Il modello formativo modulare è riconducibile ad un sistema aperto nel quale vengono individuati contenuti e competenze che possono essere applicati e graduati in diverso modo a seconda dei contesti formativi. Questo modello - nelle sue possibili applicazioni - ha come obiettivo l'erogazione di una offerta formativa determinata da una domanda specifica. Questo si traduce in un **catalogo di offerte formative**, attingendo al quale è possibile designare percorsi formativi costruiti su una specifica domanda, su profili professionali identificati, o su specifiche funzioni, o sui segmenti di attività all'interno di diversi modelli organizzativi del servizio.



Il **catalogo formativo modulare** di offerta formativa è costituito da moduli didattici definiti per: **competenze; obiettivi formativi; principali argomenti; profili professionali** di riferimento; **durata; entry level; metodologie didattiche**.

L'esito è la realizzazione di un **network di competenze**, da attivare e interrelate "on demand", SE, QUANDO e COME la domanda chiede.



FORMAZIONE PER IL SERVIZIO DI MANUTENZIONE. ANALISI DELLA DOMANDA E DELL'OFFERTA FORMATIVA E MODELLI DIDATTICI INNOVATIVI (rapporto Terotec)

Claudio Molinari, Giancarlo Paganin, Cinzia Talamo - Politecnico di Milano
Silvano Curcio - Università di Napoli Federico II - Terotec
Manuele Balducci - Terotec