



*Servizio Stage e
Mondo del lavoro*

Osservatorio sul mercato locale del lavoro

**Indagine sulle imprese
del settore turistico veneto**

**Questionario
per le agenzie di viaggio**

Data __ / __ / 200 __

A. L'AGENZIA

A.1 Ragione sociale:

A.2 Indirizzo:
.....

A.3 Numeri di telefono: /
..... /
Fax: /
E-mail:.....@

A.4 L'agenzia ha creato un proprio sito Internet?

1. Sì (www.....)
2. Sì, è in via di realizzazione
3. Non ancora

A.5 Forma giuridica:

- | | |
|------------------------------------|--------------------------------------|
| 1. Ditta individuale | 5. Società per azioni |
| 2. Società semplice o di fatto | 6. Società a responsabilità limitata |
| 3. Società in nome collettivo | 7. Società cooperativa |
| 4. Società in accomandita semplice | |

A.6 In quale anno è iniziata l'attività dell'agenzia? _ _ _ _

A.7 Questa è l'unica sede oppure ci sono altre filiali / succursali?

1. Sede unica
2. Ci sono altre filiali / succursali.*Quante sono?* _ _

A.8 Fate parte di una catena di agenzie di viaggio?

1. No
2. Sì. *Quante agenzie fanno parte della catena nel mondo?* _ _ _

B. IL RISPONDENTE

B.1 Nome e cognome:

B.2 Genere:

1. Maschio
2. Femmina

B.3 Età (in anni compiuti): _____

B.4 Titolo di studio:

1. Licenza elementare, media o avviamento professionale
2. Diploma di scuola professionale (Quale?.....)
3. Diploma di scuola superiore (Quale?
4. Titolo universitario (Quale?

B.5 Ha seguito corsi di formazione professionale specifica, oltre a quelli scolastici?

1. No
2. SìArgomento:

B.6 Ruolo ricoperto all'interno dell'azienda:

1. Titolare, familiare del titolare
2. Consulente
3. Direttore, responsabile del personale
4. Altro ruolo (Specificare:.....)

B.7 (Se è il titolare) Da quanti anni, complessivamente, è responsabile dell'agenzia?
(somma degli anni, escluse le interruzioni) _____

B.8 Quali attività svolge (il rispondente) all'interno dell'agenzia?

.....
.....
.....
.....

C. PERSONALE

C.1 Numero di addetti non stagionali, compreso il responsabile e i familiari che lavorano come coadiuvanti:

- Totale addetti non stagionali _____
- Di cui part-time _____
- familiari _____
- extracomunitari _____

C.2 Numero di addetti stagionali, compreso il responsabile e i familiari che lavorano come coadiuvanti

- Totale addetti stagionali _____
- Di cui familiari _____
- extracomunitari _____

C.3 (Se all'interno dell'agenzia lavorano familiari) Di cosa si occupano i familiari che lavorano all'interno dell'agenzia?

1. Amministrazione ☐
2. Prenotazioni, casse ☐
3. Altro:..... ☐

C.4 Chi si occupa della gestione delle seguenti attività:

	Svolta all'interno da			Svolta da esterni
	titolare/ direttore	ufficio con responsabile	tutti assieme	
1. Controllo di gestione (contabile)	☐	☐		☐
2. Reclutamento personale	☐	☐		☐
3. Gestione del personale	☐	☐		☐
4. Gestione del sistema informativo	☐	☐		☐
5. Organizzazione viaggi	☐	☐		☐
6. Casse, assistenza clienti	☐	☐		☐
7. Marketing, pubblicità, comunicaz.	☐	☐		☐

C.5 Il reclutamento del personale fisso lo fate voi direttamente, mediante inserzioni, avvisi, ecc, o vi rivolgete ad una società di consulenza, ai centri per l'impiego, all'associazione di categoria, o che altro?

1. Direttamente l'agenzia
2. Società di consulenza
3. Agenzie lavoro internale
4. Centri per l'impiego pubblici
5. Associazione di categoria
6. Altro (specificare:)

C.6 E il reclutamento degli (eventuali) stagionali, lo fate direttamente voi, o vi rivolgete ad una società di consulenza, ai centri per l'impiego, all'associazione di categoria, o che altro?

1. Direttamente l'agenzia
2. Società di consulenza
3. Agenzie lavoro internale
4. Centri per l'impiego pubblici
5. Associazione di categoria
6. Altro (specificare:)

C.7 A proposito, siete iscritti a qualche associazione di categoria?

1. Sì Quale?
2. No

C.8 Da dove proviene il personale che opera nelle prenotazioni (in media, se più d'uno)?

1. Dal comune dell'agenzia
2. Anche da altri comuni Distanza media?.....

C.9 Avete difficoltà a reperire personale? Per quali funzioni avete più difficoltà?

1. Nessuna difficoltà
2. Qualche difficoltà. Precisare
.....

C.10 Nell'azienda sono attualmente impiegati *stagiaires* / tirocinanti dell'università o delle scuole superiori?

1. No
2. Sì.....*In quali progetti sono inseriti e da quale scuola superiore o facoltà provengono?*

PROGETTO 1:.....

Facoltà/Scuola superiore..... Università/Provincia

Per ogni area/servizio per cui è individuato un responsabile compilare il modulo Mod 01

C.11 Dovendo assumere una persona con una formazione universitaria, a chi vi rivolgereste per reperire potenziali candidati?

	<i>Sì</i>	<i>No</i>	<i>Non conosce</i>
1. Università	☐	☐	☐
2. Agenzie di lavoro interinale	☐	☐	
3. Banche dati Internet	☐	☐	
4. Inserzioni su giornali	☐	☐	
5. Amici, conoscenti (passaparola)	☐	☐	
6. Curricula presentati in agenzia	☐	☐	
7. Altro:.....	☐	☐	

C.12 Per servire i clienti, vi rivolgete anche a consulenti esterni? Se sì, per quali attività?

.....

Per ognuno dei consulenti che erogano servizi per gli ospiti compilare il modulo (Mod. 03)

D. STRUTTURE E SERVIZI

D.1 Siete certificati, vi state certificando, avete in programma la certificazione oppure pensate che la certificazione non sia rilevante per i vostri obiettivi?

1. Già certificati dall'anno: _ _ _ _
2. In via di certificazione
3. Hanno in programma la certificazione
4. La certificazione non è rilevante

D.2 (Se sono certificati, si stanno certificando o hanno in programma la certificazione) Quali sono i motivi che hanno spinto (spingono) l'agenzia a certificarsi?

.....

D.3 (Se l'agenzia ha creato un proprio sito Internet) Il sito Internet dell'agenzia viene utilizzato come una vetrina pubblicitaria, oppure è possibile anche effettuare prenotazioni *on-line*?

1. Solo pubblicità
2. Pubblicità e prenotazioni

E. ATTIVITÀ E RISULTATI

E.1 Da dove provengono i vostri clienti, sono prevalentemente locali o sono prevalentemente di passaggio?

1. Prevalentemente locali
2. Prevalentemente di passaggio

E.2 Avrete anche clienti stranieri. Da quali paesi provengono prevalentemente?

- | | |
|--------|--------|
| 1..... | 4..... |
| 2..... | 5..... |
| 3..... | 6..... |

E.3 In media, qual è la percentuale di stranieri sul totale dei clienti che in un anno usufruiscono dei vostri servizi? _ _ _ %

E.4 Siete specializzati in qualche settore o svolgete qualsiasi attività connessa al turismo?

1. Qualsiasi attività
2. Specializzati in:

E.5 Quali iniziative svolgete per acquisire clientela? Partecipate a fiere, promozioni, siete in rete con il sistema delle APT-IAT, o con *tour operator*, o che altro?

.....
.....

E.6 Rilevate normalmente la soddisfazione dei clienti? Lo capite se tornano, o chiedete espressamente ai clienti se sono soddisfatti?

1. Rilevato espressamente. *Come?*
2. Lo capiscono dal fatto che tornano

E.7 Come gestite le lamentele dei clienti. Chi se ne occupa?

.....

E.8 Nell'ultimo esercizio, rispetto agli obiettivi che avevate fissato, avete ottenuto tutti o quasi i risultati desiderati, avete mancato vari obiettivi, o avete perfino fatto meglio del previsto?

1. Meglio del previsto
2. Risultati desiderati, all'incirca
3. Mancato vari obiettivi

E.9 (Se vari obiettivi non sono stati raggiunti) Quali sono le cause principali?

.....
.....

E.10 Può indicare approssimativamente l'importo del fatturato dello scorso anno?

Milioni di EURO:

E.11 Riassumendo, può dirmi per quali obiettivi, tra quelli che le elencherò, l'agenzia sta investendo, intende investire oppure ritiene di aver già investito a sufficienza?

	Sta investendo	Intende investire	Non intende investire
1. Creazione/sviluppo del sistema informativo	☐	☐	☐
2. Formazione del personale	☐	☐	☐
3. Pubblicità	☐	☐	☐
4. Sviluppo delle prenotazioni via Internet	☐	☐	☐

F. VARIAZIONI DI PERSONALE NELL'ULTIMO ANNO

F.1 Nel corso degli ultimi 12 mesi, quindi grossomodo da dell'anno scorso, ci sono state delle uscite di personale non stagionale dall'agenzia oppure ci sono state solo sostituzioni (turnover)?

1. Sì *Numero:* _ _
2. Solo turnover (uscite=entrate)
3. No

F.2 Sempre nel corso degli ultimi 12 mesi, l'agenzia ha assunto personale, sempre escludendo il personale stagionale?

1. Sì Numero: __ __
2. No

F.3 (Se nel corso degli ultimi 12 mesi ci sono state uscite e/o entrate di personale) Si ricorda di che figure si tratta?

	<i>Entrate</i>	<i>Uscite</i>
1. Prenotazioni	__ __	__ __
2. Amministrazione, casse	__ __	__ __
3. Altro.....	__ __	__ __

F.4 (Se esiste un turnover elevato) Quali sono i motivi per cui avete questo ricambio di personale?

.....

F.5 Quanti, fra i soggetti assunti nell'ultimo anno, sono in possesso di un titolo di studio universitario? __ __

F.6 E quanti con titolo di scuola media superiore (di 4 o 5 anni)? __ __

F.7 (Se hanno assunto dei laureati) Per i laureati che avete assunto, ci sono motivi di insoddisfazione che hanno attinenza con la loro preparazione universitaria?

.....
.....
.....

G. STAGE

G.1 L'agenzia è disponibile ad ospitare studenti o neolaureati dell'Università di Padova per periodi di *stage* o tirocinio?

1. Sì, anche subito
2. Sì, ma nei prossimi mesi
3. No

G.2 (Se disponibili da subito) Quali sono gli ambiti in cui si potrebbero sviluppare da subito gli *stages*?

1.
.....
.....
Corsi di laurea:
2.
.....
.....
Corsi di laurea:
3.
.....
.....
Corsi di laurea:

H. CONCLUSIONE

H.1 L'intervista è finita. Adesso le chiediamo di mettersi nei nostri panni. Che cosa suggerirebbe all'Università per avere un migliore rapporto o un più intenso rapporto con il mondo del lavoro?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Grazie per la collaborazione

Mod 01. Personale presente nell'area/settore.....
--

A. Quanti sono gli addetti complessivamente occupati in questo settore (compreso il responsabile)? _____

B. Di questi, quanti ricoprono posizioni tecniche o dirigenziali? _____

C. Può indicare di quali figure si tratta e quali sono le funzioni principali svolte?

1. Chi:(Titolo di studio:)

Cosa fa:
.....
.....

2. Chi:(Titolo di studio:)

Cosa fa:
.....
.....

3. Chi:(Titolo di studio:)

Cosa fa
.....
.....

4. Chi:(Titolo di studio:)

Cosa fa:
.....
.....

5. Chi:(Titolo di studio:)

Cosa fa:
.....
.....

D. Nell'arco dei prossimi 2 anni, pensa che ci saranno assunzioni di personale da inserire nell'area/settore?

1. Sì N: ____

2. Solo per un eventuale turnover

3. No

4. Dipende

E. (Se pensano ad assunzioni) Qualcuna delle assunzioni che avete in mente, riguarda figure professionali per cui ritenete utile una formazione universitaria?

1.

2.

3.

Per ciascuna assunzione di personale per cui si ritiene utile una formazione universitaria, compilare il modulo Mod 02

1. Per la figura professionale, state già effettuando delle selezioni, oppure pensate di assumere a breve / medio termine (6 mesi o 2 anni)?
 1. Selezioni in corso
 2. Probabili assunzioni entro 6 mesi
 3. Probabili assunzioni entro 2 anni
2. Per tale ruolo preferite una figura di sesso maschile, femminile, o è indifferente?
 1. maschile
 2. femminile
 3. indifferente
3. Quali saranno le funzioni che questa persona dovrà svolgere?
.....
.....
.....
4. Quali sono le competenze, anche personali, che si devono avere per svolgere tali funzioni?
Competenze tecniche:
Competenze linguistiche:
Competenze relazionali:
Per le *competenze informatiche* è sufficiente una preparazione da utilizzatore generico, da esperto, o da programmatore?
 - a. Utilizzatore generico
 - b. Utilizzatore esperto
 - c. Programmatore*Quali altre competenze?*
.....
5. Per questa figura professionale cercate esclusivamente una persona che abbia un'esperienza specifica, oppure siete disposti ad assumere un neolaureato?
 1. Esperienza richiesta
 2. Sufficiente un neolaureato
6. Con quale tipo di laurea (tecnico-scientifica, linguistico-turistica, economica, o altro)?
 1. Tecnico-scientifica
 2. Linguistico-turistica
 3. Economica
 4. Altro.... Quale?
7. (se disposti ad assumere un neolaureato) Prevedete di sottoporlo a formazione?
 1. Sì
 2. No
8. (se Sì) Quale tipo di formazione, con frequenza di corsi o solo mediante affiancamento?
 1. Solo affiancamento a personale interno
 2. Anche corsi interni
 3. Anche corsi esterni

Mod. 03 Funzioni svolte dai consulenti esterni (servizi per gli ospiti)

1. Figura professionale:Titolo di studio.....
2. Funzioni svolte:
3. Con quale frequenza il consulente vi contatta o è contattato?
 1. Da 4 a 7 volte la settimana
 2. Da 1 a 3 volte la settimana
 3. Una volta ogni 10-15 giorni
 4. Una volta al mese
4. Per i prossimi 2 anni pensate di continuare a rivolgervi al consulente esterno oppure pensate di assumere una persona?
 1. Consulente
 2. Nuova assunzione

Mod 02

-
1. Figura professionale:Titolo di studio.....
 2. Funzioni svolte:
 3. Con quale frequenza il consulente vi contatta o è contattato?
 1. Da 4 a 7 volte la settimana
 2. Da 1 a 3 volte la settimana
 3. Una volta ogni 10-15 giorni
 4. Una volta al mese
 4. Per i prossimi 2 anni pensate di continuare a rivolgervi al consulente esterno oppure pensate di assumere una persona?
 1. Consulente
 2. Nuova assunzione

Mod 02

-
1. Figura professionale:Titolo di studio.....
 2. Funzioni svolte:
 3. Con quale frequenza il consulente vi contatta o è contattato?
 1. Da 4 a 7 volte la settimana
 2. Da 1 a 3 volte la settimana
 3. Una volta ogni 10-15 giorni
 4. Una volta al mese
 4. Per i prossimi 2 anni pensate di continuare a rivolgervi al consulente esterno oppure pensate di assumere una persona?
 1. Consulente
 2. Nuova assunzione

Mod 02