

EMERSIONE, SVILUPPO ED INTEGRAZIONE
NEL TERRITORIO PRATESE
UN MODELLO DI SENSIBILIZZAZIONE
E ACCOMPAGNAMENTO

MARIO BIGGERI
LEONARDO BORSACCHI
ANDREA FERRANNINI
FRANCA FERRARA
CINZIA GRASSI



Il presente volume è il risultato del progetto FACE - Formazione, Auto-valutazione e Consulenza per l'Emersione - Xinmianmao, progetto finanziato dalla Provincia di Prato con D.D. n. 4258 del 17/12/2014, in attuazione del bando P.O.R. Toscana Ob. Competitività Regionale e Occupazionale 2007-2013 Asse I Adattabilità.

Soggetto attuatore del progetto è Sophia S.c.a.r.l., capofila dell'ATS che vede partner il PIN – Servizi didattici e scientifici per l'Università di Firenze, Saperi S.r.l., CE.S.CO.T. Centro Sviluppo Commercio, Turismo e Terziario.

L'organismo intermedio è la Provincia di Prato.

Il progetto ha visto la preziosa collaborazione del Consolato Generale della Repubblica Popolare Cinese in Firenze.

Direttore del progetto: Cinzia Grassi

Direttore scientifico per le attività di sensibilizzazione e di ricerca: Mario Biggeri

Coordinatori del progetto: Maria Coppola, Alessandro De Rosa, Antonella Leporini, Monica Mariotti, Barbara Profeti.

I consulenti: Leonardo Angeletti, Fabio Bocconi, Leonardo Borsacchi, Giacomo Brighetti, Federico Della Rovere, Andrea Ferrannini, Alessandro Ferrini, Luca Malinconci, Silvia Tarocchi, Stefano Vivai.

I tecnici ASCI: Nicola Angelillo, Yang Guang, Cai Kun, Ilaria Mundula, Crina Romonti, Federica Toccafondi, Linan Wang, Xinting Wang.

Il presente volume è stato tradotto in lingua cinese da Andrea Sun, con il contributo di Yang Guang.

La sintesi del progetto ed il materiale prodotto al suo interno è disponibile al sito www.progettoface.it

© Copyright 2015 by Pacini Editore SpA

ISBN 978-88-7781-809-6

Realizzazione editoriale



Via A. Gherardesca
56121 Ospedaletto (Pisa)

Rapporti con l'Università

Lisa Lorusso

Responsabile editoriale

Elena Tangheroni Amatori

Fotolito e Stampa

IGP Industrie Grafiche Pacini

Le fotocopie per uso personale del lettore possono essere effettuate nei limiti del 15% di ciascun volume dietro pagamento alla SIAE del compenso previsto dall'art. 68, commi 4 e 5, della legge 22 aprile 1941 n. 633. Le riproduzioni effettuate per finalità di carattere professionale, economico o commerciale o comunque per uso diverso da quello personale possono essere effettuate a seguito di specifica autorizzazione rilasciata da AIDRO, Corso di Porta Romana n. 108, Milano 20122, e-mail segreteria@aidro.org e sito web <http://www.aidro.org>

Indice

PREFAZIONE	5
<i>Matteo Biffoni - Presidente della Provincia di Prato</i>	
IL PROGETTO INTEGRATO STRATEGICO PER LO SVILUPPO DELL'AREA PRATESE	7
<i>Vinicio Biagi - Dirigente responsabile dei progetti integrati strategici per la Regione Toscana</i>	
INTRODUZIONE	9
1. LA PROGETTUALITÀ DELLA PROVINCIA DI PRATO SUI TEMI DELL'INTEGRAZIONE E DELLA LEGALITÀ	13
<i>Franca Ferrara</i>	
1.1 Il Lavoro educativo-formativo: risultati incisivi e duraturi nel tempo	13
1.2 L'inclusione a partire dall'integrazione tra il sistema dell'Istruzione, della Formazione e dell'Educazione degli adulti: i progetti "SIC - Scuola Integra Culture" e "Genitori insieme- Migranti insieme"	16
1.3 L'inclusione nel mondo del lavoro: emersione, integrazione e sviluppo delle imprese a titolarità straniera nella Provincia di Prato	20
2. I FABBISOGNI DELLE IMPRESE A TITOLARITÀ CINESE A PRATO IN MATERIA DI CORRETTA GESTIONE AZIENDALE	29
<i>Mario Biggeri, Leonardo Borsacchi e Andrea Ferrannini</i>	
2.1 Il modello metodologico per l'analisi dei fabbisogni	29
2.2 Il campione analizzato	34
2.3 Analisi dei risultati e mappatura dei fabbisogni	40
3. DAI FABBISOGNI ALLE AZIONI DEL PROGETTO FACE PER L'EMERSIONE E LA REGOLARIZZAZIONE	51
3.1 Le attività di consulenza e formazione alle imprese	51
<i>Cinzia Grassi</i>	
3.1.1 Il modello organizzativo	51
3.1.2 Aspetti operativi e risultati	54
3.1.3 Un esempio specifico: la redazione del Documento di Valutazione dei Rischi nelle imprese cinesi	58

3.2 Le attività di sensibilizzazione per la corretta gestione aziendale	63
<i>Mario Biggeri, Leonardo Borsacchi e Andrea Ferrannini</i>	
3.2.1 Dai fabbisogni informativi al piano di comunicazione e sensibilizzazione	63
3.2.2 Promozione del check-up aziendale integrato	68
3.2.3 Sviluppo di una piattaforma web per l'autovalutazione	70
3.2.4 Sensibilizzazione su temi di gestione aziendale (aree sicurezza, igiene e ambiente)	76
Riflessioni finali	87
Ringraziamenti	91
Bibliografia	93
Gli Autori	95

Prefazione

Si è aperta una nuova strada e adesso non possiamo più tornare indietro. Il disegno integrato in cui si inseriscono i progetti ASCI e FACE rappresenta una formula di svolta intelligente, coraggiosa e innovativa che segna uno spartiacque nel complesso e irrinunciabile tentativo di far crescere e consolidare i processi di emersione e integrazione delle imprese a titolarità straniera, in primo luogo cinese.

Certo siamo di fronte a una progettualità che nasce da un impegno sedimentato nel tempo, costruito sulla base di un lavoro lungo e paziente da parte delle amministrazioni locali a tutti i livelli, delle istituzioni universitarie e delle associazioni di categoria che hanno saputo ben inserirsi nello scenario di opportunità e risorse messe a disposizione dal Fondo Sociale Europeo.

ASCI, progetto che crea agenti per lo sviluppo di culture e imprese, insieme a FACE, finalizzato alla formazione, all'autovalutazione e alla consulenza per l'emersione, sono le due necessarie facce di una medesima medaglia. Ha sicuramente grande rilevanza che i primi protagonisti del progetto ASCI siano un brillante gruppo di giovani, donne e uomini, di nazionalità diverse, che hanno dimostrato competenza e creatività, tanto da ricevere – con la start up Finyx – attenzione e considerazione a livello nazionale, nella primavera scorsa, in occasione del Festival dell'economia di Trento.

L'altra grande protagonista di ASCI e FACE è la capacità del territorio pratese di attivare e sviluppare reti virtuose. È l'integrazione tra le azioni del Progetto Prato della Regione Toscana, della Provincia di Prato, del PIN – Servizi didattici e scientifici per l'Università di Firenze, dell'Agenzia formativa Sophia per Cna e Confartigianato, Saperi per l'Unione industriale pratese, con Astirforma, Pegaso, e Cescot che ha consentito di raggiungere risultati di tutto rispetto e di aprire nuove opportunità di emersione economica e di inclusione territoriale per imprese a titolarità straniera.

Con questi progetti si è creato un laboratorio concreto ed efficace che adesso non può essere che implementato. Questo processo avverrà certamente anche attraverso il sapiente utilizzo delle tecnologie di comunicazione più innovative che non possono che essere collegate a un paziente intervento di rafforzamento del sistema delle relazioni territoriali, orientato a raggiungere e dialogare con quante più attività economiche e imprenditori possibili. Ancora c'è molto da fare ma sono convinto che la qualità del lavoro finora svolto rappresenti una garanzia per il futuro. Per questo ringrazio tutti coloro, e sono tanti, che con grande passione hanno reso possibile la realizzazione dei progetti ASCI e FACE.

Matteo Biffoni
Presidente della Provincia di Prato

Il Progetto Integrato Strategico per lo sviluppo dell'area pratese

Partendo da quegli elementi di eccezionalità e criticità che hanno fatto di Prato un caso nel panorama nazionale ed europeo, dal 2011 la Regione Toscana si è impegnata sul territorio con uno specifico *Progetto Integrato Strategico* (Progetto Prato), con l'obiettivo di sostenere il processo di riqualificazione e rilancio dell'area. Sono stati infatti realizzati una serie di interventi di natura intersettoriale su alcune tematiche ritenute strategiche, ad esempio: la certificazione di qualità dei prodotti tessili, le energie alternative per il distretto, l'innovazione nel welfare, la vivibilità del territorio, la valorizzazione culturale e turistica, l'emersione delle imprese e del lavoro non regolare.

Per l'intervento è stata sviluppata una metodologia innovativa, fondata su un approccio che fa della governance delle azioni progettuali e del coinvolgimento di tutti i soggetti, istituzionali e non (la Regione, la Provincia, i Comuni, le parti sociali, il privato for profit e no profit, l'associazionismo), il fondamento strategico di tutte le azioni. Il ruolo proattivo svolto dai soggetti del territorio è stato di particolare importanza nella progettazione e nell'attuazione della linea "Emersione delle imprese e del lavoro non regolare" sviluppata attraverso i progetti ASCI e FACE.

Il progetto ASCI, realizzato con fondi FSE a valere sul P.O.R. Toscana Ob. 2 Competitività regionale e occupazione 2007-2013 Asse II Occupabilità e finanziato dalla Provincia di Prato, ha lavorato alla messa a punto di uno strumento metodologico innovativo di check up aziendale e, parallelamente, alla creazione di una professionalità completamente nuova, concepita per soddisfare la domanda emergente di operatori capaci di lavorare in un contesto produttivo multi-etnico, di leggere il "contesto" socio-economico, di programmare, gestire e valutare progetti imprenditoriali, di favorire processi di cooperazione tra imprese ed istituzioni e di formulare politiche pubbliche per lo sviluppo locale. Attraverso il progetto formativo, 14 tecnici hanno ottenuto

la qualifica di “tecnico per la valorizzazione di risorse locali”, creando una figura innovativa a livello italiano ed europeo e fornendo uno strumento innovativo e di nuovo vigore per le successive azioni del territorio sul tema dell’emersione.

Il progetto FACE - Formazione, Autovalutazione e Consulenza per l’Emersione - *Xin mianmao* - finanziato attraverso il FSE P.O.R. CRO Toscana 2007-2013, asse I Adattabilità con D.D. 4258 del 17/12/2014, dalla Provincia di Prato ed attuato da un’associazione temporanea di imprese di cui il soggetto capofila è Sophia S.c.a.r.l. e partner PIN Soc. Cons. a r.l., Saperi S.r.l., CE.S.CO.T. Centro Sviluppo Commercio Turismo e Terziario, si inserisce nel percorso già aperto con il progetto ASCI. Tale progetto ha messo in campo interventi di tutoraggio, di accompagnamento sensibilizzazione ed informazione rivolti agli imprenditori stranieri del distretto pratese e ha favorito processi di emersione e valorizzazione sostenibile delle risorse locali al fine di attivare dinamiche di crescita del sistema distrettuale pratese per uno sviluppo integrato nel nome della legalità.

Nel programmare gli interventi per promuovere percorsi di emersione nelle aziende è stato fondamentale il coinvolgimento di tutti gli stakeholder locali, i quali hanno mostrato piena collaborazione e lavorato congiuntamente innescando un processo di condivisione delle priorità e di identificazione di obiettivi comuni. La collaborazione con il Consolato Generale della Repubblica Popolare Cinese a Firenze e le associazioni etniche del territorio pratese ha portato a risultati importanti in termini di partecipazione della comunità cinese.

Per la Regione Toscana continua a essere fondamentale lo sviluppo di attività di accompagnamento qualificato, di orientamento all’emersione e di informazione, che – nell’ottica di una strategia integrata – complementano l’azione coordinata e mirata del sistema dei controlli per una più ampia efficacia e impatto a lungo termine.

Vinicio Biagi
Dirigente responsabile dei progetti integrati strategici
per la Regione Toscana

Introduzione

Promuovere uno sviluppo armonioso e sostenibile in un contesto multiculturale e dinamico come quello pratese necessita imprescindibilmente di un dialogo continuo tra le diverse componenti della società in una logica di ascolto, condivisione e co-sviluppo. Solamente convinzione, determinazione e visione condivisa da parte di tutti gli attori in campo potranno infatti rendere il distretto industriale di Prato un modello multiculturale a livello internazionale.

Tuttavia, un territorio non deve smettere di porsi delle domande, fermandosi e riflettendo su quali nuove idee e strumenti possono correggere il percorso coscientemente o inconsapevolmente intrapreso. Per andare verso uno sviluppo armonioso di un territorio (ma che ci coinvolge tutti anche come singoli), il sistema deve auto-educarsi e continuare a imparare.

In questo quadro si inserisce il progetto FACE - Formazione, Autovalutazione e consulenza per l'emersione – *Xinmianmao* – implementato nel periodo gennaio - settembre 2015 da Sophia con PIN - Servizi didattici e scientifici per l'Università di Firenze, Saperi e Cescot, e fortemente supportato da tutte le istituzioni locali e dal Consolato Generale della Repubblica Popolare Cinese a Firenze.

Il progetto FACE rappresenta la naturale evoluzione del lavoro di programmazione territoriale ed in particolare del progetto ASCI (Agente per lo Sviluppo di Culture ed Imprese). I due progetti sono stati in grado di coinvolgere oltre 120 imprese a titolarità cinese nei processi di analisi della propria situazione aziendale rispetto alle normative cogenti italiane. Con FACE si è passati dall'analisi all'azione, sperimentando un modello che traccia, con alcuni punti fermi, un possibile sentiero, seppure complesso, nel nome dell'integrazione e della legalità.

Il progetto ha permesso la realizzazione di una batteria di servizi integrati, quali:

1. applicazione di strumenti di facilitazione dell'emersione delle diverse forme di irregolarità in ambito economico, attraverso attività di check-up aziendale integrato, mappatura ed analisi dei fabbisogni delle imprese;
2. erogazione di formazione finalizzata all'implementazione in impresa di norme di carattere gestionale in tema di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, progettata sulla base di reali esigenze formative da parte di imprenditori e di lavoratori di nazionalità cinese, impiegando modalità didattiche innovative, tra le quali l'erogazione di corsi di formazione in lingua e la distribuzione di materiale didattico accessibile e di facile comprensione.
3. fornitura di servizi di consulenza personalizzati con il supporto di professionisti qualificati in funzione delle reali esigenze aziendali;
4. elaborazione e diffusione di materiali innovativi di informazione e sensibilizzazione in lingua italiana e cinese sui temi della legalità, salute e sicurezza nei luoghi di lavoro sia per gli imprenditori che per i lavoratori.

L'obiettivo di questo volume è quindi di illustrare il modello innovativo di accompagnamento e supporto ai processi di emersione e regolarizzazione delle imprese straniere, in particolare cinesi, che integra azioni di sensibilizzazione ed informazione al tema della legalità e sicurezza sui luoghi di lavoro con interventi di autovalutazione, formazione e consulenza appropriati ai reali fabbisogni di ciascuna azienda. In quest'ottica l'emersione delle situazioni di irregolarità non è stata pensata usando un approccio coercitivo, ma promuovendo un dialogo che favorisca la comprensione reciproca ed il rispetto delle diverse comunità, per la crescita e lo sviluppo dell'intero territorio pratese.

Il presente volume è suddiviso in 4 capitoli.

Il capitolo 1 discute le progettualità che la Provincia di Prato ha promosso negli ultimi anni sui temi dell'integrazione e della le-

galità, evidenziando la visione pluriennale di sperimentazioni in cui le diverse singole azioni si orchestrano in modo da stimolare processi di consolidamento e radicamento delle imprese etniche sul territorio.

Il capitolo 2 presenta i risultati dell'analisi dei fabbisogni in tema di legalità e sicurezza sui luoghi di lavoro, effettuata attraverso l'applicazione del modello di check-up aziendale integrato in 44 imprese a titolarità cinese del distretto industriale pratese. Tale indagine rappresenta la continuazione della ricerca già realizzata nel corso del precedente progetto ASCI.

In seguito, nel capitolo 3 viene discusso il modello operativo di accompagnamento all'emersione e alla regolarizzazione (3.1) e di sensibilizzazione per la corretta gestione aziendale (3.2), descrivendo nel dettaglio le principali azioni messe in atto nei confronti delle aziende cinesi del distretto pratese grazie al lavoro delle rete territoriale di soggetti che con ruoli diversi si occupano del tema.

Infine, il capitolo 4 riporta alcune riflessioni nonché gli elementi di forza e le buone pratiche del modello progettuale.

1. La progettualità della Provincia di Prato sui temi dell'integrazione e della legalità

Franca Ferrara

1.1 Il Lavoro educativo-formativo: risultati incisivi e duraturi nel tempo

A partire dagli anni novanta Prato è stata interessata da forti processi migratori di cittadini stranieri che si sono fatti via via sempre più consistenti e che hanno finito per caratterizzarne in maniera importante il tessuto sociale e produttivo. Quando i flussi migratori hanno iniziato ad interessare Prato, il nostro distretto si è trovato in piena emergenza: nessuno era preparato all'incontro con gli stranieri, non lo erano le scuole, non lo erano le aziende, non lo era la città. Eppure la società pratese conosceva l'impatto, anche molto pesante, dei flussi migratori: la nascita stessa del distretto industriale si può definire un prodotto di queste migrazioni, ma si trattava essenzialmente di migrazioni dall'interno del nostro paese, di persone che parlavano la stessa lingua e professavano la stessa religione. Con il nuovo flusso migratorio si è reso quindi necessario affrontare le nuove problematiche in modo diverso. Si è reso necessario espandere a tutte le attività del distretto le tematiche della cultura dell'integrazione e della legalità. Si è reso necessario rafforzare gli interventi formativi: dalle attività di sensibilizzazione, di diffusione di conoscenze specifiche, alle attività formative vere e proprie su tutti i temi che conducono verso la cultura dell'integrazione e della legalità. Ed i temi sono veramente tanti e riguardano tutti, a partire dai ragazzi nell'ambito del sistema educativo-formativo: dalla miglior conoscenza della lingua italiana, indispensabile per poter comprendere e quindi interagire con la dovuta relazione nel rapporto con il sistema scolastico- sociale – sanitario, economico-produttivo, dai contenuti relativi alla salute e sicurezza nei luoghi lavoro, dalle problematiche collegate all'ambiente, alla conoscenza

dei contratti e diritti dei lavoratori, ai temi della fiscalità, al tema della cittadinanza.

Il ruolo dell'Amministrazione Provinciale ad oggi interpretato, in virtù delle sue specifiche competenze, entra esclusivamente nella promozione della cultura dell'integrazione, sicurezza e legalità, nell'ambito dunque della prevenzione, attraverso gli strumenti normativi e finanziari di cui ha disposto in un processo di programmazione fortemente sostenuto da due pilastri fondamentali. Da una parte la necessità di integrare strumenti e competenze in materia di istruzione, formazione e lavoro partendo dalla convinzione che un buon sistema integrato ed un sempre maggior raccordo e integrazione tra il sistema educativo di istruzione e formazione e mondo del lavoro favorisce tutte le politiche attive del lavoro. Dall'altra parte la convinzione che un buon processo di programmazione richiede un dialogo permanente ed una partecipazione attiva di tutti i soggetti che operano su tali temi.

La spina dorsale di qualunque intervento efficace non potrà che essere dunque la cooperazione tra i diversi livelli istituzionali, le parti sociali, le imprese, nell'ambito di un sistema locale integrato tra Istruzione, Formazione e Lavoro. Non solo formazione, non solo aula, non solo lezioni frontali dunque ma una ricerca attenta nell'utilizzo di più "azioni combinate" a seconda dei fabbisogni rilevati che si muovono dinamicamente su piani diversi con interventi plurimi quali: informazione, sensibilizzazione, orientamento, formazione, animazione territoriale, consulenza personalizzata, check up aziendali, circoli di studio.

In particolare, integrazione, legalità, sicurezza e prevenzione sui luoghi di lavoro costituiscono da molto tempo per la Provincia di Prato non solo l'oggetto di azioni specifiche ma anche una delle principali priorità trasversali per tutte le iniziative in tema di Istruzione, Formazione e Lavoro e che hanno raggiunto numeri considerevoli di destinatari: giovani, genitori, imprenditori, lavoratori. Tutte le azioni sono fondate sul principio che la salute e la sicurezza sono diritti di tutti i soggetti che operano all'interno di ambienti di lavoro e pertanto occorre rilanciare

politiche che consentano di passare da una concezione della sicurezza come "obbligo" ad una concezione della sicurezza come "diritto" di tutti i lavoratori. Nel nostro Paese osserviamo una carenza di cultura della sicurezza ed una altrettanto forte resistenza delle imprese a riconoscere i rischi ai quali vanno incontro i lavoratori nel posto di lavoro. Occorre impedire che il pensiero comune consideri l'infortunio una normalità quotidiana invece di un'anomalia nel sistema lavorativo.

In particolare, nella contingenza dell'attuale crisi, è necessario mantenere alta l'attenzione, ognuno nel proprio ruolo e responsabilità, nel supportare la qualità complessiva del lavoro nelle sue diverse dimensioni, coinvolgendo maggiormente i titolari delle imprese in un percorso di sviluppo della cultura della sicurezza, scongiurando il rischio che l'attuale crisi economica possa influire negativamente sulla sicurezza e salute sul lavoro, mettendo a rischio i miglioramenti ottenuti in questi anni.

I macro temi dell'integrazione e della legalità sono diventati la priorità principale per tutti i nostri sistemi: scolastico, formativo, sociale ed economico-produttivo.

Sono qui sintetizzati soltanto alcuni progetti dai tratti fortemente innovativi, attivati dall'Amministrazione Provinciale nell'ambito dell'Assessorato Istruzione, Formazione e Lavoro, i quali vanno visti in una logica sinergica di azioni che rendono possibile interventi strutturati rivolti alle comunità straniere, in particolare quella cinese, dai giovani agli adulti, verso temi prioritari quali appunto l'integrazione e la legalità.

Ogni progetto, riportato nei sottocapitoli successivi, valutato a più livelli come buona pratica, rappresenta un tassello vero e proprio per un obiettivo complesso che richiede costantemente una attenzione particolare e la necessità di introdurre ed osare ulteriori metodologie esplorative e strumenti informativi-formativi a sostegno della cultura dell'integrazione e della legalità.

1.2 L'inclusione a partire dall'integrazione tra il sistema dell'Istruzione, della Formazione e dell'Educazione degli adulti: i progetti "SIC - Scuola Integra Culture" e "Genitori insieme-Migranti insieme"

Sfide sempre più decisive sul terreno del successo scolastico, dell'interazione e integrazione culturale e della legalità, del rapporto tra formazione e mondo del lavoro, sono quelle con cui devono misurarsi le istituzioni scolastiche, gli enti locali, gli attori sociali ed economici della comunità. Ne va, lo sappiamo, dello sviluppo civile, sociale, economico del Paese.

Le trasformazioni della società dovute ai consistenti flussi migratori, soprattutto cinesi, incidono infatti in maniera sempre più significativa sulla popolazione scolastica e sulle famiglie. Prato si caratterizza come la prima Provincia italiana riguardo alla percentuale di stranieri sul totale, con una incidenza del 22,4% e con oltre 90 cittadinanze presenti. I dati dell'Osservatorio Scolastico Provinciale mettono in evidenza che per l'anno scolastico 2014/2015 nelle scuole della Provincia di Prato si contano 8.237 alunni con cittadinanza non italiana, pari al 22,4% dell'intera popolazione scolastica. Di questi i cinesi rappresentano quasi la metà degli alunni stranieri (46,2%). Il 71,9% degli alunni stranieri frequentanti le scuole della Provincia di Prato nel 2015 è nato in Italia. Il dato di abbandono scolastico è tuttavia molto alto: si rileva che il 42,4% degli studenti stranieri ha abbandonato prematuramente gli studi, mentre tra gli studenti italiani la percentuale di abbandono è pari al 14,6%.

Questi dati sopra riportati cambiano i tratti della realtà pratese e della sua scuola: la presenza straniera nella scuola, nella sua diversa composizione geografica, richiede nuove e diverse competenze professionali. Per provvedere all'integrazione di questi allievi occorre infatti affrontare nuovi nodi culturali, legati alle loro molteplici provenienze, con l'obiettivo di superare i rischi di intolleranza ed aprire percorsi volti ad affermare valori comuni. Nella sua dinamicità, questo processo di trasformazione ha rappresentato un'opportunità di crescita, richiedendo al sistema scolastico

risposte concrete ai nuovi bisogni. Si è dovuti quindi operare contemporaneamente su più dimensioni: la dimensione "ragazzo", con progetti "su misura" da parte del sistema scolastico in raccordo anche con gli attori locali, e la dimensione "famiglia", con il coinvolgimento e la partecipazione attiva nell'essere "genitore", chiamando in causa più sistemi, da quello scolastico a quello della formazione e dell'educazione degli adulti, attraverso gli Enti Locali ed il Mondo del lavoro.

Per gestire questa straordinarietà della situazione, per favorire l'accoglienza, l'inserimento scolastico ed il diritto allo studio degli alunni stranieri, già nel 2007 nacque un progetto di rete condiviso su base provinciale (progetto SIC), di cui la Provincia di Prato è stata capofila.

Obiettivo primario del progetto, formalizzato con la sottoscrizione dell' "Accordo d'integrazione degli alunni stranieri delle scuole pratesi", è garantire pari opportunità nell'accesso all'istruzione e nella prosecuzione degli studi agli alunni migranti, promuovendo la loro inclusione sociale e favorendo il confronto tra le culture. Il modello territoriale integrato ha al suo centro le istituzioni scolastiche di ogni ordine e grado (ben 32 oltre tutte le scuole paritarie private del territorio), la Regione Toscana, la Provincia di Prato, i Comuni, l'Ufficio Scolastico Reg.le e l'Ufficio scolastico Prov.le. Tale obiettivo, che parte dalla creazione di un "modello territoriale integrato", ha richiesto la presenza attiva, anche dal punto di vista finanziario, di molteplici attori e nello stesso tempo un impianto strutturato complesso. Con molteplici azioni, quali per esempio laboratori linguistici, laboratori per lo sviluppo interculturale, servizi di accoglienza, il Progetto SIC risponde annualmente a circa 8.200 alunni con cittadinanza non italiana e realizza contestualmente attività per la formazione dei docenti ed azioni specifiche verso la genitorialità.

Alla scuola diventata multiculturale spetta quindi la funzione fondamentale di integrazione ed il compito di far dialogare le differenze promuovendo le collaborazioni possibili e facendo della scuola una comunità equa, inclusiva e di qualità per tutti.

La posta in gioco non è solamente la convivenza di soggetti in precedenza estranei l'uno all'altro, ma la progressiva capacità di intendersi, condividere progetti e coltivare speranze comuni. Le diverse forme di integrazione non sono mai solo il risultato di un rapporto individuale, ma di relazioni complesse che si producono in un determinato contesto: docenti e dirigenti, famiglie e socialità fra pari, pratiche di valutazione, stili di leadership e stili di apprendimento.

Questo è stato il punto di partenza del lungo percorso di azione formativa affidata alla scuola. In altre parole, pensare in chiave educativa ai "futuri cittadini", ovvero "imparare e insegnare a vivere insieme nelle regole, uguali e diversi, in pari dignità, cittadini dunque di uno stesso Paese". Una sfida dunque, tutta in divenire per "una scuola multiculturale". Una sfida che non può prescindere dal coinvolgimento anche delle famiglie e dall'intercettazione dei fabbisogni formativi dei genitori: dal problema della lingua, alla conoscenza delle regole e delle norme vigenti, allo sviluppo di informazioni tecniche sulla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro e legalità, all'acquisizione dei diritti e doveri necessari all'esercizio di una cittadinanza attiva. Se per molto tempo in Italia l'educazione degli adulti non è stata tra i temi più sentiti a livello educativo e sociale, negli ultimi anni invece l'emergenza educativa è diventata un punto centrale in ogni dibattito. Questa emergenza educativa degli adulti è ancor più importante se rivolta agli immigrati allo scopo di facilitare il rapporto con l'intero sistema scuola, i servizi socio-sanitari, il mondo del lavoro. Non è facile essere genitore, è ancora più complesso per un genitore immigrato, in un paese culturalmente diverso da quello di origine. Anche la conoscenza del nostro sistema scolastico diventa difficoltoso, così come il sistema sanitario ed il mondo del lavoro nella sua complessità, anche rispetto al proliferare di norme europee, nazionali, regionali non sempre compatibili tra loro. La sfida dunque sta nel ridurre la dispersione scolastica, aumentare la partecipazione degli adulti alla vita scolastica e sviluppare la partecipazione degli adulti all'apprendimento permanente me-

dianche la conoscenza della lingua ed, attraverso questa, entrare nei contenuti della legalità e della cittadinanza attiva.

Da queste considerazioni nasce e si evolve con più edizioni il progetto "Genitori-insieme/ migranti-insieme" promosso dalla Provincia di Prato mediante specifici avvisi pubblici a valere sul P.O.R. CRO Toscana Ob. 2 FSE 2007-2013 - Asse Capitale Umano. Si tratta di un progetto formativo di natura non formale finalizzato all'acquisizione di competenze essenziali per la vita sociale e lavorativa della popolazione immigrata. Il progetto, gestito dal Centro Provinciale Istruzione Adulti in partenariato con la quasi totalità delle scuole superiori della Provincia, è sostenuto da tutti gli enti locali, dalle scuole che hanno siglato l'accordo per l'accoglienza degli alunni stranieri e per lo sviluppo interculturale del territorio pratese, e da associazioni che operano nell'ambito di servizi sociali per studenti di famiglie immigrate. Il proficuo rapporto di sinergia fra le istituzioni scolastiche e gli enti locali iniziato fin dal 2007 con il Progetto SIC, ha permesso di superare la situazione di emergenza del territorio pratese e di consolidare le politiche attive di dialogo interculturale, oltre a garantire il diritto all'istruzione di cittadinanza. Il progetto Genitori-insieme ha promosso una serie di azioni per aumentare la partecipazione dei cittadini adulti stranieri ad iniziative di formazione volte allo sviluppo delle competenze chiave (2006/962/CE Raccomandazione del Parlamento Europeo e del Consiglio del 18/12/2006), necessarie alla realizzazione e allo sviluppo personale, alla cittadinanza attiva, all'inclusione sociale e all'occupazione nel rispetto dei principi di parità di genere e delle pari opportunità.

I temi trattati, attraverso più edizioni studiate sulla base dei singoli fabbisogni formativi dei genitori immigrati, riguardano percorsi di lingua italiana associati ad aspetti riguardanti la cultura del lavoro, sicurezza e legalità finalizzati ad una buona cittadinanza attiva. Si è registrata una rilevante partecipazione di genitori immigrati: oltre 800 genitori tra le diverse edizioni realizzate. La maggiore partecipazione è quella dei genitori di origine cinese, quasi il 60% degli iscritti, grazie anche alla buona collaborazione con l'Associazione di Amicizia dei Cinesi a Prato.

1.3 L'inclusione nel mondo del lavoro: emersione, integrazione e sviluppo delle imprese a titolarità straniera nella Provincia di Prato

Sono molteplici i tentativi formativi/informativi e di sensibilizzazione per un coinvolgimento attivo degli imprenditori cinesi sui temi della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro e della legalità in genere, ma ad oggi con risultati non ancora completamente soddisfacenti. Ciò è dovuto probabilmente alla diffidenza verso le istituzioni e verso qualsiasi forma di offerta formativa da parte della maggioranza dell'imprenditoria cinese, nonché alla complicazione nell'entrare nella logica delle molteplici norme di riferimento.

La costante attenzione da parte dell'Amministrazione Provinciale al tema della sicurezza sul lavoro intesa come promozione della cultura della sicurezza, nell'ambito dunque della prevenzione, ha dato vita ogni anno a più iniziative grazie alle quali sono state sviluppate metodologie innovative in grado di favorire la sensibilizzazione sui temi della legalità e della sicurezza e il trasferimento delle conoscenze nelle pratiche quotidiane delle aziende, coinvolgendo anche lavoratori che solitamente sfuggono alla formazione, quali per esempio i lavoratori stranieri.

L'Amministrazione Provinciale, credendo fortemente all'integrazione fra formazione e lavoro, nell'ambito del "Tavolo Provinciale Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro", ha finanziato nell'anno 2011 una campagna di sensibilizzazione rivolta alle imprese, soprattutto cinesi, attraverso lo strumento del camper. Si trattava della promozione di una campagna di sensibilizzazione e informazione su tutto il territorio provinciale, soprattutto nelle zone con forte presenza di aziende cinesi, attraverso la metafora del viaggio, con un camper allestito con materiale divulgativo sulla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro in lingua cinese ed a rotazione con esperti, membri del tavolo Salute e Sicurezza, sulle specifiche tematiche.

Il camper con la sua semplice presenza in varie zone del territorio provinciale ha richiamato l'attenzione sul tema della salute e si-

curezza sul lavoro: inizialmente con diffidenza, poi con curiosità e successivamente con interesse da parte di imprenditori e lavoratori immigrati.

Sono stati infatti contattati durante le soste del camper (51 uscite), circa un migliaio di lavoratori di diverse etnie. Sono state visitate 135 ditte a titolarità cinesi, alcune delle quali hanno manifestato interesse per lo svolgimento di ulteriori incontri informativi sulla sicurezza. Con questo "semplice" strumento è stato quindi possibile realizzare un'importante campagna di sensibilizzazione informativa-formativa contattando direttamente sui propri luoghi di lavoro sia gli imprenditori che i lavoratori.

Negli anni successivi la Provincia ha sempre fortemente continuato ad investire su tali tematiche con specifici bandi. Infatti nel 2012 ha promosso per la prima volta, forte anche dell'esperienza pregressa del camper, la sperimentazione dei "Circoli di studio per la Salute Sicurezza e Legalità" al fine di provare ad agganciare con metodologie nuove l'imprenditoria cinese.

Le scelte anche coraggiose che l'Amministrazione ha compiuto sono andate nella direzione di consentire di sperimentare modalità formative nuove o comunque non ancora utilizzate in ambito aziendale come appunto i "circoli di studio". In questa sede formativa si parte dal presupposto che, affinché l'azione formativa sia efficace, la persona deve essere protagonista del processo di apprendimento e non ricettore passivo di informazioni. Diventa indispensabile sempre più collegare le varie misure di politica attiva mediante azioni combinate.

I percorsi formativi vengono pertanto raccordati con l'ambiente di lavoro, contestualizzando il più possibile rispetto ai problemi specifici di una certa organizzazione aziendale, rispetto ai macchinari, ai ritmi, alle organizzazioni, alle regole presenti. L'esperienza ha coinvolto lavoratori e imprenditori, mettendo in evidenza come la particolare metodologia dei circoli di studio consenta di facilitare la partecipazione degli utenti rimuovendo gli ostacoli anche culturali che impediscono l'acquisizione di una cultura della sicurezza, stimolando nuovi atteggiamenti da parte

dei lavoratori e delle lavoratrici rispetto alla propria salute abbattendo, ad esempio, anche le barriere linguistiche e sociali.

Tale sperimentazione, gestita dall'agenzia formativa Sophia (espressione dell'artigianato CNA e Confartigianato) di concerto con le parti sociali, ASL, INAIL, organizzazioni sindacali, ha fornito interessanti risultati e le "chiavi giuste" per poter entrare nel mondo dell'imprenditoria cinese.

Pertanto, è stato possibile infatti un avvicinamento concreto con imprenditori cinesi: dai problemi da loro segnalati, ritenuti più urgenti e prioritari sui temi di salute, sicurezza e legalità, sono stati organizzati di seguito interventi formativi ad hoc sul problema emerso direttamente dagli imprenditori.

Elementi fondamentali di successo per i circoli di studio sono stati la capacità di ascolto, la rilevazione dei problemi individuali/collettivi e la corrispondente risposta formativa immediata, creando le condizioni nel favorire quel clima di fiducia utile a percepire "che non si perde tempo". Con questo approccio metodologico di tipo non frontale si pone al centro gli interessi di studio dei partecipanti e la loro partecipazione attiva al superamento degli approcci trasmissivi.

Tale metodologia permette di intercettare imprenditori e lavoratori cinesi che difficilmente entrano nei canali formativi tradizionali, che sono più a rischio di infortuni e molto lontani anche dai principi elementari della prevenzione. Permette inoltre di collegare gli imprenditori ed i lavoratori immigrati alla rete dei servizi locali, ossia la rete dei servizi delle categorie economiche, dell'ASL, delle organizzazioni sindacali, INAIL, sui diritti e sui doveri dei lavoratori immigrati, sugli obblighi del lavoro in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

Negli anni 2013/2014 nell'ambito del *Progetto Integrato Strategico* (Progetto Prato) della Regione Toscana, si colloca un'altra sperimentazione, ulteriore tassello da parte dell'Amministrazione Provinciale per intraprendere percorsi per l'emersione e la legalità, partendo dalla valorizzazione delle risorse locali. Per tale motivazione viene studiata, mediante una progettazione integrata

con i diversi attori locali, una nuova figura professionale: il “tecnico per la valorizzazione di risorse locali”.

Si sono cercati, attraverso una accurata selezione, giovani capaci di intraprendere percorsi formativi impegnativi al fine di operare in un contesto produttivo multietnico, dialogare in diversi contesti riuscendo ad individuare i reali fabbisogni aziendali con appositi strumenti operativi al fine di elaborare piani di sviluppo nel raccordo con altre figure professionali. Un facilitatore dunque dei processi di emersione capace di instaurare rapporti fiduciosi ed accompagnare quelle imprese che volontariamente entrano in processi di regolarizzazione.

Il Bando della Provincia di Prato del 16.5.2013, finanziato con le risorse del FSE P.O.R. CRO Toscana 2007-2013 - Asse II Occupabilità, definisce dunque il nuovo profilo professionale da immettere sul mercato del lavoro, le conoscenze e le competenze da acquisire durante il percorso formativo, la durata, la metodologia di alternanza formazione-lavoro attraverso lo stage e l'individuazione delle imprese (artigiane, industriali e commerciali) da coinvolgere in un percorso di accompagnamento allo sviluppo, all'emersione e alla legalità.

Il progetto che ne deriva “ASCI - Agente per lo Sviluppo di Culture e Imprese” punta essenzialmente allo sviluppo di tre macro-competenze-chiave:

1. conoscenza ed analisi del tessuto socio-economico di riferimento valorizzando risorse locali e convogliandole nell'attività di impresa;
2. competenze nel campo della promozione dello sviluppo locale e della cultura della legalità e della sicurezza, sviluppando una azione di collegamento con le istituzioni pubbliche, associazioni di categoria e soprattutto imprese del territorio;
3. competenze nella ricerca di soluzioni progettuali innovative, del territorio e delle norme in materia di legalità e sicurezza sul lavoro.

Con questo progetto si propone una metodologia capace di entrare nell'immediato in contatto con le aziende attraverso una ricerca-azione finalizzata a predisporre uno strumento di check-up

aziendale integrato, flessibile e condiviso, finalizzato a formulare piani di miglioramento della sicurezza “su misura” per quella particolare azienda.

In questo contesto, il progetto ASCI, gestito dal PIN S.c.r.l., con il ruolo determinante di capofila, ha rappresentato in pieno il lavoro di programmazione territoriale integrata, soprattutto per il forte coinvolgimento di soggetti qualificati nell’ambito della formazione e della consulenza aziendale ed anche dell’imprenditoria cinese, attraverso anche un partenariato radicato territorialmente come l’agenzia formativa Sophia (espressione dell’artigianato CNA e Confartigianato), e di altre agenzie formative quali Saperi (per l’Unione Industriale Pratese), Cescot (per il commercio/turismo e terziario), Astirforma e Pegaso (per la cooperazione).

Ruolo fondamentale nel progetto ASCI lo hanno avuto i ricercatori del Laboratorio ARCO del PIN, in particolare per l’attività di ricerca-azione, quale parte strategica e determinante del progetto. Nonostante tutto ciò sembrasse utopico e distante in fase progettuale, considerate le difficoltà nell’entrare in una corretta relazione con l’imprenditoria cinese, il progetto ha raggiunto risultati di grande valore.

I risultati infatti sono visibili e misurabili tanto sul piano delle qualificazione delle risorse umane, quanto sul piano dello studio degli strumenti e sul coinvolgimento delle aziende a titolarità cinese:

1. Sono attivi nella nostra realtà 14 giovani con la qualifica di “tecnico per la valorizzazione di risorse locali”, di seguito denominati nel corso del volume “Tecnici ASCI” (50% nazionalità italiana, 50% nazionalità cinese e rumena, con background di studi di economia, lingue e studi europei, esperienze professionali nelle organizzazioni del terzo settore, istituzioni pubbliche, imprese, istituti di ricerca).

Questi tecnici sono in grado di valorizzare le risorse locali, facilitatori dei processi di emersione, capaci di instaurare rapporti fiduciosi ed accompagnare quelle imprese che volontariamente entrano nel percorso della emersione. Da 7 di questi tecnici nasce la start-up Finyx srls, società di consulenza che opera per valorizzare le potenzialità delle imprese per lo svi-

- luppo interculturale locale e per l'emersione. Scopo della società è supportare le imprese italiane che hanno pochi rapporti con i mercati emergenti e coinvolgere le imprese con titolare straniero in percorsi di sviluppo di networks che, nella legalità, creino relazioni con sistemi locali in Italia e all'estero.
2. È stato predisposto, applicato e validato dal gruppo di ricerca del laboratorio ARCO, uno strumento di check-up integrato di supporto al processo di emersione, in continuo aggiornamento rispetto alle possibili modifiche normative e amministrative. Lo strumento consente di ottenere una fotografia completa di ciascun contesto aziendale su tutte le possibili criticità e non conformità dai problemi della sicurezza e igiene, ambiente, contratti e diritti dei lavoratori, alla fiscalità ed alla formazione obbligatoria. Tale fotografia permette all'imprenditore consapevolmente di entrare in ogni area critica ed implementare le diverse azioni di miglioramento per la messa in conformità complessiva.
 3. Durante il periodo di stage dell'attività formativa, con la supervisione dei ricercatori ARCO del PIN, è stato possibile applicare da parte degli allievi, lo strumento di check-up con il coinvolgimento attivo di 75 aziende del settore tessile-abbigliamento e alimentare (di cui 69 a conduzione cinese) che hanno deciso volontariamente di sottoporsi al check up aziendale. Tale sperimentazione ha permesso agli allievi una formazione concreta nel rapporto diretto con le aziende, la verifica della funzionalità dello strumento ed apportare le dovute modifiche per una corretta validazione del medesimo.

Con la realizzazione del progetto FACE "Formazione, Autovalutazione e Consulenza per l'Emersione - *Xinmianmao*" nell'anno 2015, la Provincia di Prato ha aggiunto un ulteriore tassello per facilitare i percorsi di emersione della comunità imprenditoriale a titolarità cinese.

Con il Bando della Amministrazione Prov.le di luglio 2014, finanziato con le risorse del FSE P.O.R. CRO Toscana 2007-2013 - Asse Adattabilità, sempre nell'ambito del *Progetto Integrato Stra-*

tegico (Progetto Prato) della Regione Toscana, si entra nell'attuazione di una seconda fase al fine di coinvolgere direttamente le imprese per la realizzazione di percorsi aziendali di formazione e servizi di consulenza personalizzata, fornire documentazione interattiva e mettere in atto misure di accompagnamento verso la promozione della cultura della legalità e sicurezza sul lavoro. Coerentemente con la prima fase d'intervento, il progetto FACE ha tradotto in pieno il lavoro di programmazione territoriale, sia per il ruolo cruciale di soggetti qualificati nell'ambito della formazione e della consulenza aziendale anche riferita all'imprenditoria cinese, quanto per la capacità del coinvolgimento attivo di imprenditori cinesi.

Il capofila del progetto – l'agenzia formativa Sophia – con il PIN S.c.r.l hanno svolto un ruolo determinante nel favorire insieme alle istituzioni ed agli altri partner del progetto (Saperi per l'Unione Industriali e Cescot per il Commercio e Turismo e terziario) la costruzione di una ampia rete di competenze e relazioni compresi imprenditori e associazioni di rappresentanza della comunità cinese.

Il progetto FACE ha permesso la realizzazione di una batteria di servizi integrati, dove la formazione è quindi focalizzata all'implementazione in impresa di procedure e comportamenti per la sicurezza sul lavoro e la legalità. Per tale formazione, progettata sulla base di reali esigenze formative da parte di imprenditori e di lavoratori di nazionalità straniera, sono state impiegate modalità didattiche innovative, tra le quali l'erogazione del corso di formazione in lingua e, ove necessario, attraverso la messa a punto e la diffusione di materiale comunicativo e di sensibilizzazione tradotto, accessibile e di facile comprensione.

Siamo della convinzione che il lavoro educativo-formativo, affinché possa ottenere risultati incisivi e duraturi nel tempo, soprattutto sui temi dell'integrazione e legalità, necessiti di una programmazione e realizzazione degli interventi di tipo continuativo e permanente. La cornice pluriennale delle sperimentazioni, entro la quale più interventi si mettono in atto, garantisce infatti la coeren-

za metodologica delle attività, inserisce singole azioni in modo da ottenere effetti di consolidamento e radicamento, altrimenti difficilmente ottenibili con azioni ed interventi occasionali. Il successo di ogni progetto è legato dunque alla continuità nel tempo a superamento di azioni sporadiche, quale condizione essenziale che agisce in profondità.

Ogni progetto di successo è frutto anche di un dialogo costruttivo con la comunità cinese. I progetti sperimentati hanno fornito le chiavi per dialogare con la comunità cinese con modelli innovativi apprezzati e che hanno fornito risultati di valore.

La diffusione della cultura della integrazione e della legalità ha la necessità di operare su più livelli, complementando le azioni di repressione da parte degli organismi di controllo e perseverando con un lavoro educativo-formativo rivolto a tutti: dai ragazzi nell'ambito scolastico/formativo, ai genitori, agli imprenditori e non per ultimi ai lavoratori.

2. I fabbisogni delle imprese a titolarità cinese a Prato in materia di corretta gestione aziendale

Mario Biggeri, Leonardo Borsacchi e Andrea Ferrannini

2.1 Il modello metodologico per l'analisi dei fabbisogni

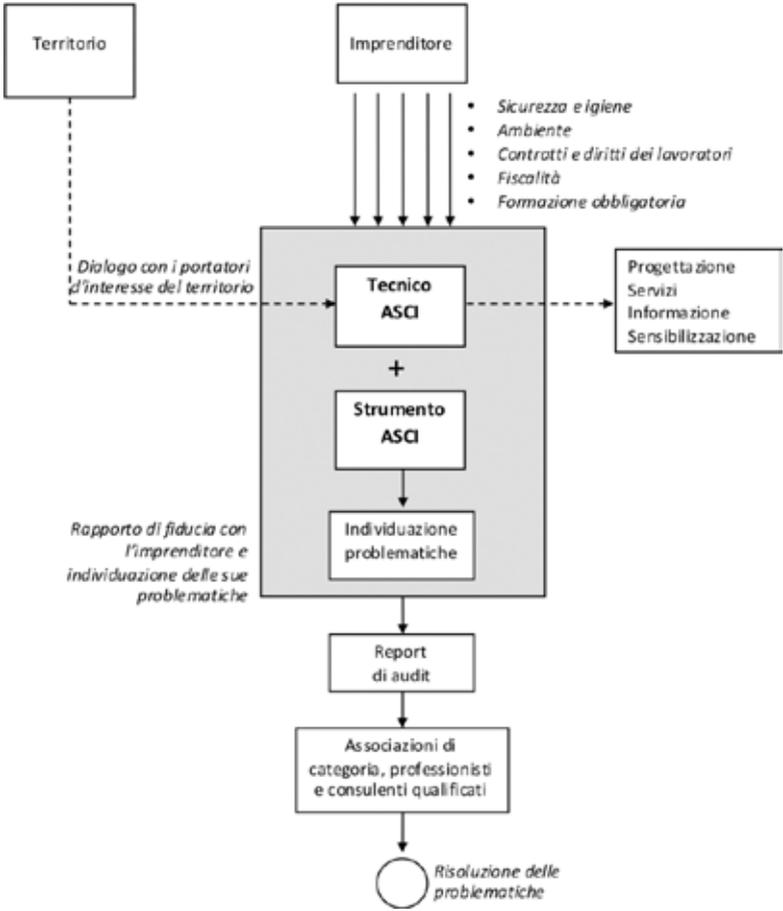
Raccogliere e analizzare i fabbisogni delle aziende in materia di gestione aziendale, ancor più se ci si focalizza sull'imprenditoria straniera e su tematiche sensibili quali la salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, la protezione ambientale, la contrattualistica e la fiscalità, richiede il ricorso ad un modello metodologico innovativo e adeguato rispetto allo specifico target di riferimento (Borsacchi et al., 2014).

L'esperienza e le lezioni apprese nel corso del progetto ASCI hanno infatti consentito di elaborare e sperimentare il modello poi adottato in questo progetto nel periodo aprile-giugno 2015, basato sull'azione congiunta tecnico-strumento ASCI, come rappresentato in Figura 1.

Il tecnico ASCI rappresenta infatti quella figura precedentemente mancante, e fortemente necessaria, nel contesto pratese in grado di svolgere compiti integrati di mediazione tecnico-linguistica su tematiche specifiche di gestione, emersione e sviluppo delle imprese. L'azione di tale figura professionale può quindi fornire efficace supporto alle imprese su aspetti di natura tecnico-giuridica eliminando, ove necessario, il problema di barriere linguistiche e fungendo da anello di congiunzione tra l'impresa stessa e le associazioni di categoria, gli enti o i professionisti preposti alla risoluzione di tali problematiche.

A fronte della capacità di questi tecnici di relazionarsi con l'imprenditoria locale (in particolare a titolarità cinese) e instaurare rapporti fiduciosi svolgendo azioni di supporto tecnico per una corretta gestione aziendale, l'analisi dei fabbisogni delle aziende è stata condotta attraverso la somministrazione dello strumento

Figura 1. L'azione combinata del tecnico ASCI e lo strumento di check-up aziendale integrato



Fonte: Biggeri et al. (2015, p. 30)

di check-up aziendale integrato "ASCI – Strumento di supporto al processo di emersione nel distretto pratese", facendo ricorso alla Revisione 01 del 30/09/2014 il cui indice è dettagliato in Tabella 1.¹

Tabella 1. Indice dettagliato dello Strumento ASCI (Revisione 01)

<p><i>Frontespizio</i></p> <p>Prima parte – <i>Scheda anagrafica azienda</i></p> <p>Seconda parte – <i>Aree di gestione aziendale</i></p> <p><i>1 – Sicurezza e igiene</i></p> <p>1.1 – Documento di Valutazione dei Rischi (DVR)</p> <p>1.2 – Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP) dotato dei requisiti di legge</p> <p>1.3 – Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (RLS)</p> <p>1.4 – Medico competente (per aziende sottoposte a sorveglianza sanitaria)</p> <p>1.5 – Registro infortuni</p> <p>1.6 – Dichiarazione di conformità dell'impianto elettrico</p> <p>1.7 – Impianto di messa a terra</p> <p>1.8 – Sicurezza dei macchinari</p> <p>1.9 – Dispositivi di protezione individuale (DPI)</p> <p>1.10 – Schede di sicurezza delle sostanze chimiche utilizzate</p> <p>1.11 – Rischio incendio</p> <p>1.12 – Rischio da interferenze</p> <p>1.13 – Gestione dello stabilimento</p> <p><i>(continua solo per aziende del settore agro-alimentare)</i></p> <p>1.14 – Manuale di Autocontrollo HACCP</p> <p>1.15 – SCIA (o autorizzazione sanitaria)</p> <p>1.16 – Qualifica dei fornitori e approvvigionamento</p> <p>1.17 – Ricezione e stoccaggio merci</p> <p>1.18 – Individuazione fasi e rischi connessi (Piano HACCP)</p> <p>1.19 – Pulizia e sanificazione</p> <p>1.20 – Gestione degli infestanti</p> <p>1.21 – Piano analitico</p>

¹ Pubblicato in M. Biggeri, L. Borsacchi, A. Ferrannini. *Emersione, sviluppo ed integrazione nel territorio pratese. Professionalità e strumenti di facilitazione*, Pisa, Pacini Editore, 2015.

- 2 – *Ambiente*
- 2.1 – Autorizzazioni
- 2.2 – Gestione dei rifiuti
- 2.3 – Contabilità dei rifiuti
- 2.4 – Registro carico e scarico rifiuti
- 3 – *Contratti e diritti dei lavoratori*
- 3.1 – Soci, dipendenti e collaboratori
- 3.2 – Tipologie di inserimento dei lavoratori
- 3.3 – Organizzazione del lavoro
- 3.4 – Gestione degli infortuni
- 3.5 – Comunicazione di assunzione per via telematica
- 3.6 – Apertura posizione INPS
- 3.7 – Elaborazione paghe e tenuta LUL
- 3.8 – Prospetto informativo Legge 68/1999 (*in caso di aziende con più di 15 dipendenti*)
- 3.9 – Servizi igienici
- 3.10 – Spogliatoi
- 4 – *Fiscalità*
- 4.1 – Bilancio
- 4.2 – Atto costitutivo e compagine aziendale (solo per le società)
- 4.3 – IVA
- 4.4 – Versamenti ultimo esercizio
- 4.5 – Attività commerciale rivolta a privati consumatori
- 4.6 – Attività commerciale rivolta ad altre imprese
- 4.7 – Attività commerciali con l'estero
- 5 – *Formazione obbligatoria, addestramento, informazione*
- 5.1 – Formazione obbligatoria
- 5.2 – Addestramento
- 5.3 – Informazione
- Terza parte – *Osservazione diretta*
- Quarta parte – *Difficoltà e opportunità*

Questo strumento di check-up aziendale integrato consente infatti ai tecnici di analizzare integralmente le dinamiche gestionali nell'attività d'impresa ed indicare percorsi di regolarizzazione ed emersione, adattandosi allo specifico profilo dell'azienda e

aprendo la strada per l'instaurazione graduale di un rapporto professionale basato sulla trasparenza e la fiducia.

Lo strumento presenta infatti le seguenti caratteristiche:

- *integrato*, consentendo all'imprenditore di ottenere rapidamente una fotografia completa sullo stato di conformità della sua azienda in merito alle principali aree di gestione aziendale (sicurezza e igiene, ambiente, contrattualistica e diritti dei lavoratori, fiscalità, formazione obbligatoria), evitando una visione frammentata nell'analisi della conformità dell'impresa;
- *flessibile*, potendone adattare l'applicazione tanto alla tipologia di impresa (es. forma giuridica), quanto ai diversi settori d'attività imprenditoriale, grazie alla presenza di requisiti trasversali e modulari;
- *condiviso*, essendone avvenuta l'elaborazione e la validazione in collaborazione sia con le principali associazioni di categoria ed esperti di controllo e gestione aziendale del territorio pratese, sia con le principali comunità etniche presenti sul territorio.

Nel complesso, in maniera immediata questo strumento permette di inquadrare e posizionare l'impresa all'interno di un percorso di emersione/regolarizzazione, di messa a norma e di superamento di non conformità (lievi e maggiori), fornendo inoltre all'imprenditore un primo quadro di risposte su specifiche problematiche operative, fatto salvo il ricorso a specifici servizi di formazione e consulenza qualificata per la risoluzione delle non conformità maggiori (Borsacchi et al., 2014).

Tale modello applicativo risulta particolarmente efficace in termini di analisi dei fabbisogni e inquadramento in un percorso di emersione/regolarizzazione soprattutto per aziende attive da più di un anno, risultando invece maggiormente utile in termini informativi quale sorta di vademecum sulla corretta gestione aziendale per le aziende di nuova apertura, ad esempio con meno di un anno di attività.

Ciononostante, la possibilità di valutare la propria situazione aziendale ed ottenere di ritorno un report dettagliato con evidenziate le principali criticità e suggerimenti di risoluzione è stata proposta, e ha trovato riscontro, presso tutte quelle azien-

de desiderose di capire, conoscere e ricevere informazioni in merito, a prescindere dalla longevità della loro attività imprenditoriale.

A questo proposito, è necessario sottolineare che la forte sensibilità politica dei temi oggetto d'analisi e il concomitante potenziamento dei controlli effettuati prevalentemente presso le imprese cinesi situate nelle province di Firenze, Prato e Pistoia dai tecnici per la prevenzione ASL nell'ambito del "Piano triennale straordinario di interventi in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro" della Regione Toscana hanno influito negativamente sulla propensione delle aziende ad aprirsi e sottoporsi volontariamente ad un check-up aziendale. Tuttavia, le strategie di reperimento del campione messe in atto – in particolare attraverso il cruciale ruolo delle principali associazioni di categoria e il contatto continuo da parte dei tecnici con diversi attori chiave della comunità cinese –, il materiale informativo e promozionale realizzato e diffuso (si veda il paragrafo 3.2) e l'assicurazione di confidenzialità e riservatezza di tutte le informazioni raccolte hanno comunque consentito di intercettare un numero di aziende superiore alle aspettative, utile a fornire suggerimenti agli stakeholder del territorio per la definizione di strategie di integrazione, regolarizzazione e sviluppo economico basate sugli effettivi fabbisogni aziendali.

2.2 Il campione analizzato

Come anticipato, la ricerca accademica discussa in questo capitolo presenta un'analisi dei fabbisogni in tema di legalità e sicurezza sui luoghi di lavoro nelle aziende del distretto pratese effettuata grazie alla raccolta di dati primari direttamente nelle aziende (quale prosecuzione del lavoro presentato in Biggeri et al., 2015). I criteri scelti per la strategia di reperimento hanno individuato come target prioritario dell'analisi le imprese a conduzione cinese appartenenti alla filiera del tessile/abbigliamento e operanti all'interno della provincia di Prato, coerentemente

sia con i numerosi lavori accademici sul tema (Dei Ottati, 2009, 2013 e 2014; Johanson et al., 2010; Toccafondi, 2010) e i più recenti dati dell'IRPET (2013 e 2015) sul loro peso economico e valore aggiunto nel sistema economico locale, sia con la forte attuale attenzione, a tutti i livelli, su questa categoria di imprese.

Per questo motivo, rispetto al numero totale di 50 check-up effettuati dai tecnici ASCI coinvolti nella raccolta dati, il campione preso in considerazione per l'analisi è ristretto a 44 aziende, per garantirne l'omogeneità rispetto ai criteri prioritari identificati².

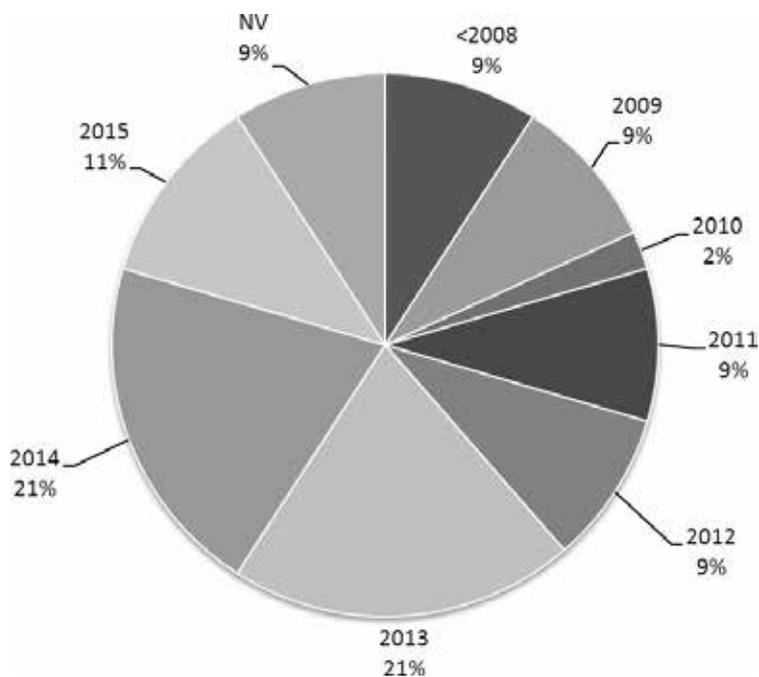
Le caratteristiche delle aziende analizzate – come di seguito discusse – confermano quanto già studiato ed emerso negli studi e ricerche più recenti (IRPET, 2013 e 2015; Biggeri et al., 2015), risultando quindi di fatto rappresentative della popolazione complessiva di aziende a titolarità cinese operanti nel settore tessile/abbigliamento.

In termini generali, il campione analizzato è costituito totalmente da aziende a titolarità cinese, prevalentemente con sede legale nel territorio del Comune di Prato (86%) con le restanti comunque operanti in altri comuni della Provincia. Inoltre, è importante sottolineare che, come nel precedente progetto ASCI, la maggior parte delle aziende facenti parte del campione indagato risultino iscritte ad un'associazione di categoria del territorio pratese.

Per quanto concerne l'anno di iscrizione al registro della Camera di Commercio di Prato, la Figura 2 mostra come il campione includa solo un numero limitato di aziende di recentissima apertura (11%), quanto principalmente aziende con da 1 a 3 anni di operatività, a cui si aggiunge un 30% di aziende il cui business risulta più radicato in termini temporali sul territorio.

² Le altre aziende non considerate nel campione appartengono ad altri settori (alimentare e servizi), rendendo quindi non comparabili il loro profilo aziendale con quello delle aziende target. Queste imprese, che hanno richiesto la somministrazione del check-up a seguito della campagna promozionale diffusa sul territorio e dell'operato dei tecnici stessi, hanno ricevuto comunque la conseguente assistenza tecnica attraverso un piano di regolarizzazione/emersione e suo follow-up.

Figura 2. Anno di registrazione alla CCIAA di Prato



Fonte: elaborazione degli autori

In merito alla specifica attività svolta dalle imprese del campione, verificata sia tramite visura camera che in sede di somministrazione del check-up, come riportato in Tabella 2 circa il 60% delle aziende svolgono attività di confezioni e pronto moda come ampiamente diffuso tra l'imprenditoria cinese a Prato, cui si aggiungono numerose altre tipologie di attività tipiche dal distretto, dalla tessitura, al maglificio, la stamperia e la stireria, fino alla vendita all'ingrosso.

Tabella 2. Settore di attività

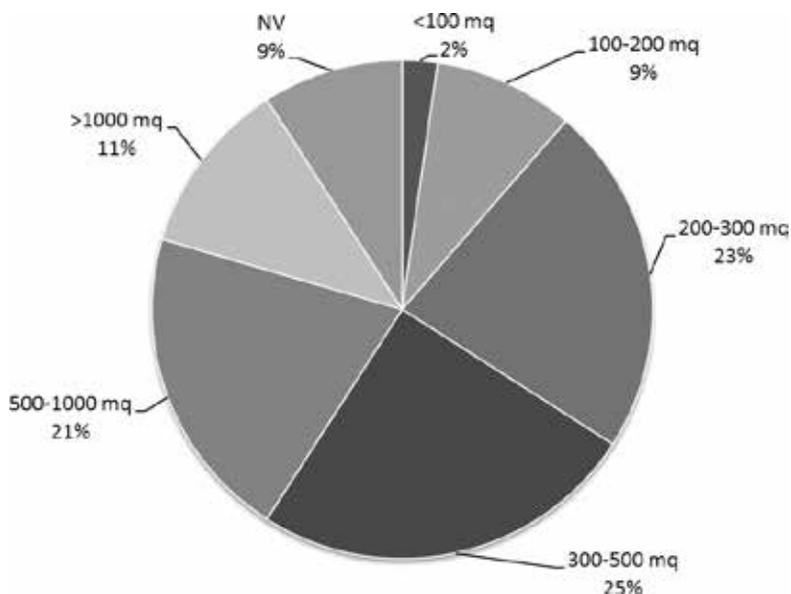
ATTIVITÀ	NUMERO IMPRESE
Confezioni	25
Commercio all'ingrosso	7
Tessitura	3
Maglificio	3
Stireria	2
Pronto Moda	1
Stamperia	1
Altro	2
TOTALE	44

La forma giuridica delle aziende del campione presenta una situazione di grande omogeneità, con il 91% di aziende registrate quali *ditta individuale*, come fortemente diffuso tra l'imprenditoria cinese a Prato e come già ampiamente analizzato sia dall'IRPET che nel precedente volume (Biggeri et al., 2015).

Per quanto riguarda la dimensione delle aziende del campione, la Figura 3 rappresenta i dati relativi alla superficie dello stabilimento, con una situazione relativamente variegata intorno ad un valore medio di circa 530mq, nella totalità dei casi riferita a stabilimenti in locazione.

Inoltre, se da una parte non è possibile fare utili considerazioni circa la classe di fatturato delle aziende del campione a causa dell'elevata percentuale di non rispondenza (il 68% degli intervistati infatti preferisce non rispondere o dichiara di non sapere rispondere sull'argomento), le dichiarazioni inerenti il numero complessivo di soci, addetti e collaboratori indicano che il campione è costituito all'80% da micro e piccole imprese con meno di 15 persone tra addetti e soci, in tutti i casi di nazionalità cinese (esclusa un'unica azienda in cui risultano assunti anche impiegati/operai italiani o di altre nazionalità). Tuttavia, è necessario sottolineare come il numero di lavoratori sia nuovamente derivato in prima battuta da quanto dichiarato da parte del titolare (o altro

Figura 3. Superficie dello stabilimento principale

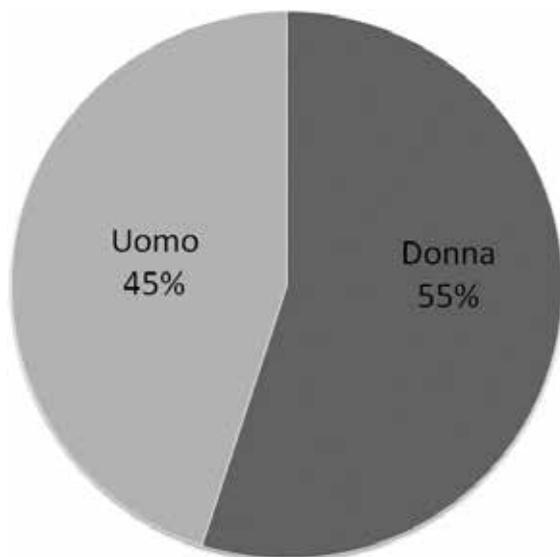


Fonte: elaborazione degli autori

rispondente) in sede di avvio dell'intervista e non da una visione diretta dei contratti.

Infine, appare interessante notare alcune caratteristiche relative al titolare dell'azienda, inerenti sia il bilanciamento nel campione per quanto concerne il genere (come riportato in Figura 4), sia il suo comune di residenza (Tabella 3). In quest'ultimo caso infatti il campione risulta costituito sì prevalentemente da aziende il cui titolare è residente nel Comune di Prato o comunque in comuni limitrofi (complessivamente il 61%), ma altresì include circa un 20% di casi di residenza in altre regioni italiane. -

Figura 4. Genere del titolare



Fonte: elaborazione degli autori

Tabella 3. Residenza del titolare

RESIDENZA TITOLARE	NUMERO IMPRESE
Comune di Prato	23
Altri comuni della Provincia di Prato	4
Comuni della Provincia di Firenze	2
Piemonte	2
Veneto	1
Emilia	1
Umbria	2
Lazio	1
Campania	1
Dato non disponibile	7
TOTALE	44

2.3 Analisi dei risultati e mappatura dei fabbisogni

I dati raccolti sul campione di 44 imprese a titolarità cinese del distretto del tessile/abbigliamento a Prato consentono di fare alcune importanti riflessioni circa le principali problematiche relative alla conformità della gestione aziendale rispetto alla normativa vigente, identificando sia i fattori che ostacolano la messa in pratica di corrette modalità gestionali, che gli spazi d'azione da parte dei diversi soggetti del territorio relativamente alla propria *mission* (dalle associazioni di categoria agli ordini professionali, dagli organismi di controllo agli uffici delle pubbliche amministrazioni). I risultati sono di seguito delineati per ciascun ambito di gestione aziendale, effettuando anche alcune comparazioni, ove rilevanti, con quanto emerso nella precedente analisi dei fabbisogni (Biggeri et al., 2015) effettuata nel corso del progetto ASCI.

Sicurezza sui luoghi di lavoro

In primo luogo, la situazione concernente il documento fondamentale per la gestione della sicurezza sui luoghi di lavoro – il Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) – risulta prevalentemente positiva, considerando che più della metà delle aziende visitate presentano e conservano in azienda il DVR, mentre circa un quarto del campione dichiara di aver ufficialmente avviato la pratica per la redazione del documento. Il miglioramento di questo aspetto, rispetto a quanto riscontrato nel medesimo periodo del 2014, può con molta probabilità ascriversi al ruolo delle associazioni di categoria cui buona parte delle aziende del campione aderiscono, le quali hanno posto la redazione e l'aggiornamento del DVR – come anche nelle consulenze di questo medesimo progetto (paragrafo 3.1) – tra le priorità fra i diversi servizi offerti. Ciononostante, permangono perplessità sulla scarsa consapevolezza e conoscenza da parte degli imprenditori dell'importanza e dell'utilità del DVR per una corretta conduzione aziendale e gestione della sicurezza sui luoghi di lavoro, come evidenziato nei casi di non completo intendimento e parziale applicazione di quanto indicato nel documento stesso. Ad esempio,

sono risultate diffuse alcune pratiche che inficiano la correttezza gestionale complessiva, quali tra le altre un mal posizionamento degli estintori (in particolare in termini di immediata raggiungibilità), la mancata illuminazione dei segnali relativi alle uscite di emergenza e l'inadeguatezza della cassetta del pronto soccorso. In secondo luogo, i risultati riguardanti l'individuazione delle due principali figure aziendali per la gestione della sicurezza – Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP) e Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) – consentono di evidenziare due elementi interessanti, lasciando al punto 6 di questo paragrafo la discussione sulla loro formazione. Da un lato, l'elevata correlazione con la presenza del DVR, in particolare per quanto riguarda il RSPP, nominato in più del 50% dei casi e quasi sempre combaciante con il titolare dell'impresa (solo in due casi risulta nominato un RSPP esterno). Dall'altro, la crescita del numero di aziende che hanno scelto di avvalersi di un RLS Territoriale (RLST) – pari al 18% del campione –, fattore che ha portato ad una riduzione dei casi di non conformità su questo fronte (anche considerando la non pertinenza per alcune aziende senza dipendenti). Tuttavia, la situazione in termini di nomina del medico competente e di sorveglianza sanitaria, ove pertinente, si presenta ampiamente negativa, identificandosi quale ambito in cui serve senza dubbio maggiore informativa e facilitazione. In terzo luogo, è possibile evidenziare una netta inversione di tendenza per quanto riguarda la presenza della dichiarazione di conformità dell'impianto elettrico, la cui assenza era stata identificata quale non conformità molto diffusa nel medesimo periodo del 2014. A distanza di un anno infatti, i risultati emersi da questo campione riportano una situazione di conformità in circa l'85% dei casi, con sole poche situazioni di scarsa chiarezza in merito alla relativa comunicazione al SUAP. Tale situazione è apparsa confermata anche dall'osservazione diretta frequentemente effettuata da parte dei tecnici durante il sopralluogo a seguito della somministrazione del check-up. Come già in precedenza, appare molto probabile che tanto l'operato delle associazioni di categoria, a supporto del processo di installazione "a regola d'ar-

te", adeguamento e manutenzione dell'impianto elettrico grazie a tecnici ed installatori qualificati, quanto le campagne informative messe in atto sul territorio per scoraggiare ricorso a pratiche non conformi e personale non qualificato per adattare gli impianti alle esigenze produttive abbiano contribuito a tale miglioramento, anche a fronte della priorità assegnata alla conformità dell'impianto elettrico da parte della ASL in sede dei controlli previsti dal Piano triennale straordinario già citato. Tuttavia, la situazione inerente la dichiarazione di impianto di messa a terra non ha seguito un simile trend di miglioramento e di consapevolezza da parte degli imprenditori, richiedendo dunque una particolare attenzione da parte dei diversi attori del territorio.

In quarto luogo, è confermata la già riscontrata diffusa non conformità (superiore al 50%) in merito alla tenuta, vidimazione e compilazione del Registro Infortuni che, nonostante rappresenti una pratica documentale facilmente implementabile, viene spesso considerata marginale e su cui mancano informazioni e indicazioni operative fruibili e chiare per gli imprenditori stranieri. Similmente, l'utilizzo dei Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) da parte dei lavoratori risulta conforme in un numero limitato di casi, sia a causa della loro mancata individuazione nel DVR, che per la non consegna da parte del datore di lavoro o della dichiarata non volontà d'utilizzo da parte dei lavoratori stessi.

Infine, rispetto a quanto analizzato nella precedente analisi dei fabbisogni, questa nuova analisi ha inserito una maggiore attenzione su alcuni aspetti riguardanti potenziali elementi a maggior criticità e possibili gravi conseguenze in caso di inadempimento relative allo stabilimento produttivo di ciascuna azienda e la sua gestione. Per esempio, i dati inerenti il certificato di agibilità dello stabilimento riportano, in particolare, un problema di scarsa consapevolezza da parte dell'imprenditore, che solo in un quarto dei casi si è assicurato che lo stabilimento possedesse l'agibilità per la relativa attività produttiva. Frequentemente invece il certificato non viene richiesto, o non si ha la consapevolezza della sua necessità, così come spesso gli imprenditori ricevono in affitto stabilimenti che non possiedono l'agibilità.

Una diffusa conformità è emersa invece in merito all'assenza di bombole a gas non destinate alla produzione, di dormitori e di cucine sia in termini di dichiarazione propria da parte del titolare che in termini di osservazione diretta da parte dei tecnici ASCI. Tuttavia, seppur nuovamente la combinazione di servizi di supporto da parte delle associazioni di categoria e di azioni di repressione da parte degli organismi di controllo contribuisca a mantenere alta l'attenzione su questi aspetti, appare doveroso continuare a rafforzare anche le attività di sensibilizzazione e di diffusione di informazioni tecniche chiare e precise, vista l'importanza cruciale di questi temi per la salute e sicurezza dei lavoratori.

Nel complesso dunque, a fronte di alcuni elementi di miglioramento, continua ad emergere la necessità di fornire servizi di consulenza e tutoraggio personalizzato alle specifiche esigenze della singola azienda, così come di predisporre attività e materiali di informazione e sensibilizzazione che favoriscano nel complesso una gestione degli ambienti di lavoro atta a prevenire i rischi per la sicurezza dei lavoratori.

Ambiente

Per quanto concerne la gestione ambientale, la scarsa conoscenza e consapevolezza dei requisiti cogenti e delle corrette modalità gestionali da parte dei titolari d'impresa già riscontrata nel 2014, sia sul fronte autorizzativo che su quello della classificazione e gestione dei rifiuti, appare ancor più marcata nei dati raccolti a distanza di un anno. A questo proposito, la redazione e conservazione in azienda, ove pertinente, della valutazione d'impatto acustico costituisce un esempio rappresentativo: il numero di casi in cui il rispondente non sa fornire l'informazione richiesta è prevalente, evidenziando per lo più problematiche informative e formative più che scelte consapevoli di non rispetto della normativa. Similmente, i requisiti relativi alla gestione dei rifiuti prodotti in azienda – dalla classificazione e contabilità, alla tenuta del Registro Carico e Scarico Rifiuti – risulta fortemente caratterizzata da una scarsa conoscenza delle conformi modalità di gestione,

conferimento e smaltimento, fatto salvo una prevalente attuazione della raccolta differenziata in azienda (in circa il 60% dei casi) secondo quanto riportato dai rispondenti.

Nuovamente, tale situazione apre spazi d'urgente azione in termini informativi, educativi ed operativi adattandosi a questi profili d'azienda e di titolarità, affinché si diffonda sul territorio una cultura gestionale attenta alla salvaguardia ambientale.

Contratti e diritti dei lavoratori

L'analisi della gestione aziendale in tema di contratti e diritti dei lavoratori ha incontrato prima di tutto una forte difficoltà ad ottenere risposte certe a causa in particolare della scarsa conoscenza e consapevolezza da parte degli imprenditori di tutto ciò che concerne la contrattualistica, le aperture delle posizioni obbligatorie e le comunicazioni, il versamento dei contributi e la gestione delle paghe, visto il frequente totale affidamento della gestione ai consulenti. Si pensi ad esempio che, in circa il 60% dei casi, il titolare (o altro rispondente) non è a conoscenza se per la propria azienda siano state aperte la Posizione Assicurativa Territoriale (PAT) presso l'INAIL e la posizione INPS.

Ciononostante, i dati raccolti forniscono un quadro generale su alcuni rilevanti aspetti contrattuali e gestionali. In primis, la tipologia di inserimento dei lavoratori più diffusa avviene attraverso la forma contrattuale del contratto a tempo determinato (in più del 70% dei contratti dichiarati) e in molti casi part-time, confermando quanto già emerso l'anno precedente (Biggeri et al., 2015) in termini di difficoltà alla predisposizione di contratti di lavoro regolari ma flessibili in base alle esigenze produttive da parte degli imprenditori (Ires, 2012). In secondo luogo, la garanzia dei giorni di riposo spettanti a ciascun lavoratore secondo la legge risulta essere rispettata in maniera superiore rispetto a quanto accada per le ferie, con una forte influenza comunque in entrambi i casi della stagionalità dei carichi di lavoro dichiarati. Infine, le risposte relative al pagamento della retribuzione spettante ai lavoratori evidenziano tanto una elevata varietà di modalità quanto un diffuso ricorso ai contanti, combinati nel 35% con altre

modalità (bonifico bancario e/o assegno), necessarie secondo i titolari d'impresa per far fronte alle esigenze dell'organizzazione del lavoro dell'azienda e dei lavoratori stessi.

Nel complesso, fermo restando una potenziale diffusa conformità e correttezza gestionale garantita dall'affidamento a professionisti esterni qualificati, è nuovamente rimarcata la necessità di rendere maggiormente consapevoli e informati gli imprenditori su questi temi, facendo altresì in modo che possano tenere copia di tutta la documentazione necessaria.

Fiscalità

I risultati inerenti l'area della fiscalità evidenziano problematiche ancora più accentuate rispetto all'area precedente in termini di rispondenza, conoscenza da parte dell'imprenditore e ottenimento di informazioni basilari, con un totale rimando alla figura del commercialista. Basti pensare che il 70% dei rispondenti non è conoscenza (o non desidera rispondere) in merito alla predisposizione o meno della dichiarazione IVA annuale, ove pertinente. Seppur leggermente migliore, la situazione è simile per quanto concerne le copie dei documenti di trasporto e delle fatture emesse, in cui il 50% del campione non sa o non fornisce l'informazione. Come già evidenziato, si ritiene che il necessario affidamento della gestione della fiscalità a professionisti esterni non possa giustificare la completa ignoranza e non consapevolezza della propria situazione fiscale da parte degli imprenditori, elemento su cui rivestono un ruolo anche problemi linguistici e formativi su cui urge intervenire attraverso azioni di supporto e sensibilizzazione.

Formazione obbligatoria, addestramento e informazione

L'area della formazione obbligatoria presenta un quadro complessivo variegato e rappresentativo delle dinamiche del territorio. In primo luogo, la situazione inerente la formazione del RSPP risulta non conforme in circa la metà del campione, percentuale leggermente minore per quanto concerne il RLS visto il crescente avvalersi di un rappresentante territoriale. La formazione degli ad-

detti in termini di igiene e sicurezza sui luoghi di lavoro presenta fabbisogni ancor più urgenti, essendo limitata al 15% dei casi la piena conformità in termini di formazione aggiornata di tutti i lavoratori dichiarati all'interno dell'azienda. Lo scenario risulta notevolmente migliore invece per quanto riguarda gli addetti primo soccorso e antincendio, in cui i casi di mancata formazione si riducono a circa un quarto del campione.

In termini qualitativi, appare in crescita – seppur ancora minoritaria – l'erogazione di corsi di formazione in lingua cinese o in doppia lingua, elemento già evidenziato per aumentare l'efficacia della formazione stessa e la riduzione della percezione di non utilità e spreco di tempo per i partecipanti.

Nel complesso, emergono quindi quei chiari fabbisogni formativi che il progetto FACE descritto in questo volume ha voluto affrontare tempestivamente offrendo, proprio a più del 50% delle aziende che si sono sottoposte al check-up aziendale, la possibilità di partecipare gratuitamente a corsi di formazione a seconda delle proprie necessità, erogati sempre in doppia lingua anche attraverso il ricorso a materiale didattico appositamente predisposto (come descritto successivamente nel paragrafo 3.1). Si può infatti anticipare in questa sede come l'azione correttiva sulle esigenze formative emerse messa in atto a seguito dell'approfondita analisi dei fabbisogni di ciascuna azienda attraverso la somministrazione del check-up aziendale integrato abbia consentito di innalzare notevolmente le percentuali di piena conformità (Tabella 4), tanto nei casi più carenti come la formazione degli addetti e del RSPP quanto in quelli meglio posizionati relativi alla formazione degli addetti primo soccorso e antincendio, a conferma dell'efficacia del modello operativo sperimentato in questo progetto.

Tabella 4. Impatto della formazione erogata nel corso del progetto FACE rispetto ai fabbisogni rilevati

Corso di formazione	% dei casi di totale conformità rilevata in sede di check-up aziendale	% dei casi di totale conformità rilevata in seguito all'attività formativa erogata nel corso del progetto FACE
RSPP	36,4%	68,2%
Formazione addetti su igiene e sicurezza sui luoghi di lavoro	15,9%	43,2%
Addetto primo soccorso	54,5%	79,5%
Addetto antincendio	52,3%	68,2%

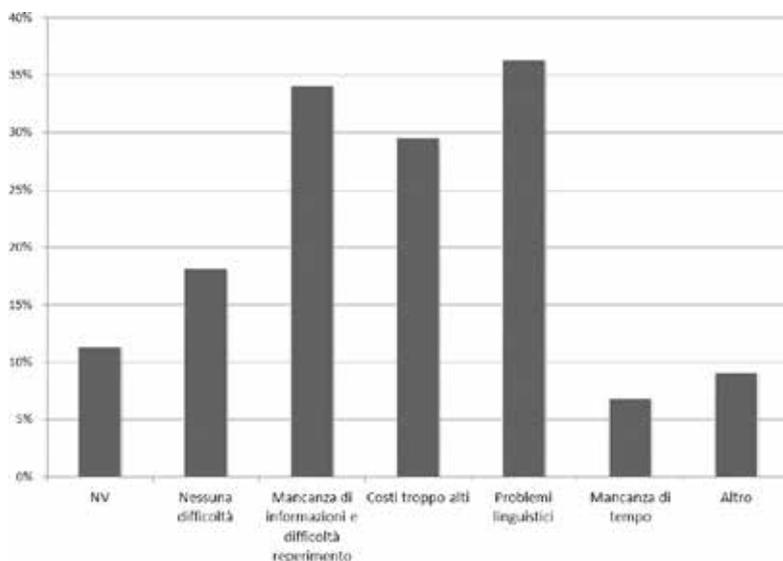
Nota: Le restanti percentuali rispetto al totale si distribuiscono tra casi di parziale conformità (mancanza dell'attestato di formazione in azienda), non conformità, non pertinenza (nel caso l'azienda non abbia lavoratori) o non risposta.

Fonte: elaborazione degli autori

Le risposte relative all'ultima sezione dello strumento di check-up aziendale integrato consentono di identificare più in generale le maggiori difficoltà che gli imprenditori stessi evidenziano nel rispettare la normativa vigente, nonché le opportunità e i servizi che potrebbero risultare effettivamente utili a tal proposito.

Per quanto riguarda le difficoltà (Figura 5), più di un terzo degli imprenditori identificano nei problemi linguistici e nella mancanza di informazioni / difficoltà di reperimento i due fattori principali che inficiano la loro capacità di attuare le corrette modalità di gestione aziendale, unitamente alla nota e diffusa questione inerente i costi troppi elevati. Tuttavia, è importante sottolineare come, rispetto alle risposte raccolte nel medesimo periodo del 2014, sia in netta crescita la porzione di imprenditori che dichiara di non incontrare difficoltà, elemento che, alla luce dei risultati discussi, conferma una scarsa consapevolezza delle proprie criticità.

Figura 5. Difficoltà e ostacoli nel rispettare la normativa



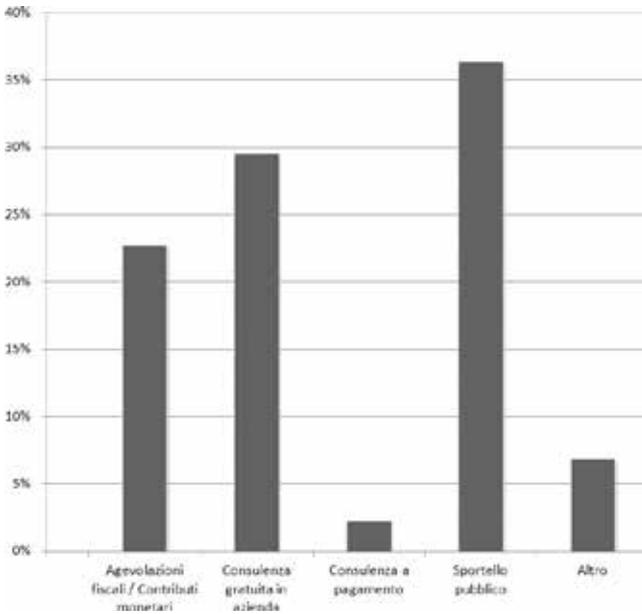
Nota: Possibilità di risposta multipla

Fonte: elaborazione degli autori

Per quanto concerne invece le opportunità e i servizi utili a facilitare il rispetto della normativa vigente (Figura 6), tra le risposte degli imprenditori prevale la richiesta di servizi informativi, quale uno sportello pubblico con operatori tecnici multi-lingua, e servizi consulenziali gratuiti in azienda, in grado di ridurre propriamente le difficoltà sopra menzionate.

Nel complesso, le indicazioni emerse da questa analisi dei fabbisogni consentono da una parte di entrare in contatto e attivare trasparenti meccanismi di dialogo e ascolto con l'imprenditoria cinese a fronte del loro fondamentale ruolo socio-economico nel distretto industriale e più in generale nella società pratese, e dall'altra di identificare quegli ambiti relativi alla gestione aziendale dove politiche, interventi e servizi innovativi da parte di tutti i soggetti portatori d'interesse – dalle istituzioni pubbliche alle associazioni datoriali e la società civile – appaiono oggi più urgenti.

Figura 6. Opportunità e servizi per migliorare il rispetto della normativa



Nota: Possibilità di risposta multipla

Fonte: elaborazione degli autori

Per riassumere, sul fronte consulenziale è necessario lavorare parallelamente tanto sulla valutazione documentale e sul continuo adeguamento e aggiornamento, quanto sull'implementazione effettiva delle misure indicate (es. nel DVR, nel piano antincendio, nel programma di sorveglianza sanitaria), in particolare per quanto concerne la salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. L'area relativa alla gestione ambientale, sia in termini di autorizzazioni che di gestione dei rifiuti, appare inoltre prioritaria vista la diffusa scarsa consapevolezza dei relativi requisiti cogenti e delle corrette modalità gestionali da parte degli imprenditori. Parallelamente, risulta chiara la necessità di un servizio di mediazione tecnico-culturale per gli imprenditori, in grado di identificare e supportare la risoluzione di problematiche gestionali, coordinare le azioni di consulenza e formazione necessarie per ogni singola azienda e

monitorare il perseguimento di un percorso continuativo e integrato, e non frammentato, di regolarizzazione.

Sul fronte formativo, premessa la necessità di mantenere periodicamente aggiornate le figure principali per la gestione della sicurezza in azienda (RSPP, RLS, addetto primo soccorso e addetto antincendio), va sottolineato il forte fabbisogno riguardante la formazione degli addetti sull'igiene e sicurezza sui luoghi di lavoro, anche per contribuire ad una diffusione delle corrette modalità di comportamento anche tra i lavoratori. Inoltre, emerge chiaramente come la piena efficacia della formazione necessiti sia di modalità innovative nell'erogazione e nella predisposizione di materiale didattico adatto ai partecipanti, sia di una sensibilizzazione agli imprenditori e ai lavoratori affinché comprendano l'importanza della formazione stessa, modello che è stato comunque sperimentato all'interno del progetto (come descritto in 3.1). Infine, il fronte relativo alla sensibilizzazione e alla diffusione di informazioni tecniche e operative chiare e fruibili per il target di riferimento rappresenta senza dubbio un asse prioritario con ampi margini d'azione e trasversale alle diverse aree di gestione aziendale. Se in tema di sicurezza infatti è necessario sensibilizzare gli imprenditori affinché dalla redazione dei documenti chiave e individuazione delle figure obbligatorie si passi all'effettiva implementazione di tutte le misure di prevenzione e protezione atte a garantire la sicurezza delle aziende e dei lavoratori, in tema di gestione ambientale l'attuale livello di consapevolezza e conoscenza è ancora più limitato, evidenziando dunque la necessità di predisporre piani e strumenti formativi e informativi a largo raggio. Per quanto concerne invece gli ambiti relativi alla contrattualistica e alla fiscalità, appare necessario stimolare gli imprenditori affinché si affidino a professionisti qualificati senza tuttavia rimanere in una situazione di totale ignoranza sulla situazione contrattuale e fiscale della propria azienda, bensì mantenendosi costantemente informati e conservando in azienda in maniera ordinata copia di tutta la documentazione, tanto ai fini di eventuali accertamenti da parte degli organi preposti, quanto soprattutto ai fini di gestione interna e crescita aziendale.

3. Dai fabbisogni alle azioni del progetto FACE per l'emersione e la regolarizzazione

3.1 Le attività di consulenza e formazione alle imprese

Cinzia Grassi

3.1.1 Il modello organizzativo

Formazione per la sicurezza nelle aziende, per diffondere la conoscenza delle normative nazionali, per la tutela dei dipendenti e l'adeguamento di impianti e macchinari. Niente di nuovo, se non fosse che tutte queste spinose tematiche, per la prima volta, sono state oggetto di studio e di sperimentazione, proprio a Prato, per un piccolo gruppo di imprenditori cinesi che nel 2012 seguirono - da protagonisti - i primi circoli di studio organizzati dalla Cna di Prato di concerto con Asl, Regione Toscana, Provincia di Prato, Agenzia formativa Sophia.

Quello fu il primo tassello di sperimentazione che fu messo in campo per avviare un tentativo forte di avvicinamento ad una comunità imprenditoriale, quella cinese appunto, che era profondamente distante dalla formazione, dalla conoscenza della normativa e dalle sue implicazioni qualora non in regola. Il progetto innovativo dei circoli di studio per la sicurezza nelle imprese cinesi ha infatti rappresentato la chiave di volta per sperimentare con successo nella comunità produttiva orientale un nuovo modello di apprendimento profondamente diverso dal classico metodo tradizionale di formazione, ma soprattutto un metodo per agganciare questa comunità che tanta diffidenza metteva nelle relazioni e nei rapporti con stakeholder e istituzioni.

Con la consapevolezza della necessità di introdurre ulteriori e validi strumenti formativi a supporto della crescita culturale e legale delle imprese cinesi, l'esperienza è nata sotto una innegabile titubanza da parte dei soggetti coinvolti sulla reale capacità di coinvolgimento, in una sperimentazione diretta su temi così scottanti, del sistema delle piccole imprese cinesi che, per loro attitudine, sono particolarmente diffidenti e molto ostili alla formazione.

Per superare questo scoglio, la scelta è stata quella di iniziare con incontri operativi nei quali sono state raccolte dai diretti interessati le principali problematiche riscontrate dalla comunità cinese sul nostro territorio - dalle difficoltà di comprensione della lingua alla mancata conoscenza di procedure, adempimenti e normative a cui tutti gli imprenditori devono sottostare. Grazie a questo approccio è stato possibile instaurare un clima di fiducia, apertura, condivisione, dimostrando che era possibile intervenire con azioni formative innovative, attraverso un sistema integrato di attività che partivano dall'analisi del contesto aziendale per poi essere articolate nel rispondere ai bisogni rilevati. Vi era una forte preoccupazione sul fronte della effettiva partecipazione da parte delle imprese, ma forte è stata la volontà che gli imprenditori cinesi, i loro collaboratori e soci, ma anche il personale dipendente, hanno messo nel partecipare a questa sperimentazione formativa, restandone anche soddisfatti e offrendo utili consigli per intervenire in modo diverso. Chiuso il primo capitolo di sperimentazione, consapevoli che lo sviluppo del territorio in armonia con i fenomeni di immigrazione che interessano città a forte vocazione industriale non avviene quasi mai casualmente ma deve essere il frutto ponderato di progetti che gli attori istituzionali e gli stakeholder del territorio definiscono in una programmazione negoziata, sono nate altre due esperienze pilota, il progetto ASCI e il progetto FACE, che in una logica sinergica di azioni, anche in modo consequenziale da un punto di vista temporale, hanno reso possibile un intervento strutturato rivolto alla comunità imprenditoriale cinese. Il modello organizzativo dei progetti si è basato sulle seguenti componenti:

- l'azienda, con le sue necessità di emersione e di costruzione di una crescita consapevole e in linea con le normative;
- la creazione di un team misto "azienda/organismo esterno specializzato/tecnici ASCI" per analizzare il contesto specifico in cui operavano imprenditori e lavoratori, al fine di individuare temi, contenuti, concetti, termini rispetto ai quali sviluppare l'azione di intervento;
- la messa a disposizione di professionisti qualificati (tecnici e consulenti) che provvedono alla realizzazione degli interventi;

- l'adattabilità e la flessibilità al contesto aziendale e alle tematiche da affrontare in base ad una scala di priorità;
- la produzione di materiali ad hoc (i testi che permettono di lavorare su una formazione contestualizzata rispetto al processo produttivo e centrata sui bisogni degli imprenditori), metodologicamente efficaci e adattabili alle specifiche esigenze formative.

Per raggiungere questi obiettivi le azioni sequenziali previste sono state:

- analisi del contesto aziendale, del target di soggetti in cui deve essere calibrato l'intervento e la eventuale domanda interna di formazione;
- analisi delle problematiche e delle esigenze delle imprese coinvolte;
- progettazione di un primo percorso consulenziale utilizzando sia risorse conoscitive (documentazione) sia fornendo il supporto di professionisti qualificati in materie specifiche
- formazione per le figure chiave ai sensi della normativa vigente
- azione consulenziale calibrata in funzione delle esigenze aziendali per restituire alla fine del percorso un progetto reale di adeguamento dell'azienda alle normative vigenti

L'attività formativa/consulenziale proposta è stata dunque altamente personalizzata ed individualizzata, costruita sulle domande stesse degli imprenditori cinesi e sulle loro esigenze di conoscenza e di apprendimento. Sono inoltre state fornite risposte operative per la risoluzione di problemi e inadempienze, ma l'aspetto di maggior rilevanza emerso da questa esperienza formativa sta soprattutto nel contributo dato alla crescita culturale della comunità imprenditoriale cinese, e nell'aver tracciato una strada percorribile verso un'integrazione economica e commerciale fondata sull'affermazione della legalità, dell'emersione e dell'avvicinamento alle opportunità associative e alla rappresentanza sindacale.

Un modello questo, che porta in dote azioni sperimentali di analisi della situazione aziendale ad oltre 120 imprese cinesi, sulle quali è stato applicato il modello di analisi e restituito oltre che

programmato l'intervento di miglioramento in azienda, attraverso l'apporto di professionisti qualificati negli ambiti oggetto degli interventi di consulenza.

Il Presidente di CNA World China, Wang Liping, in una recente intervista, ha affermato che soltanto con progetti sperimentali di questo tipo si può perseguire la strada dell'integrazione con la comunità cinese mettendo in campo le dovute azioni per favorire l'emersione. Queste le parole di Wang: "è la prima volta che una simile opportunità viene messa a disposizione delle aziende cinesi che intendono restare qui e integrarsi. È una novità assoluta e molto apprezzata perché si parla di problemi concreti, si ottengono informazioni competenti e professionali e si comprende l'importanza di poter contare sui servizi e sulla tutela di una grande associazione come Cna che ci aiuta nella gestione aziendale. Grazie a questa esperienza, i cinesi ora hanno chiara una cosa importante: se c'è la volontà di gestire imprese in regola, legali, non contestabili dal punto di vista degli adempimenti, né sottoposte al rischio di chiusura, bisogna tornare sui banchi di scuola, imparare, e poi adeguarsi a leggi che valgono per tutti".

3.1.2 Aspetti operativi e risultati

Venendo ai dettagli delle attività svolte, questi in sintesi sono gli interventi realizzati:

- Azione di formazione finalizzata all'implementazione in impresa dei principi e dei sistemi della qualità e sicurezza sul lavoro attraverso la programmazione e la realizzazione di corsi di formazione su temi specifici quali la salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, antincendio e formazione obbligatoria per lavoratori
- Azione di consulenza e assistenza nelle imprese attraverso l'erogazione di servizi per la promozione della cultura della legalità e sicurezza sul lavoro. Le consulenze interessano tutti gli ambiti specifici della sicurezza in un'ottica di verifica dell'adeguatezza della documentazione esistente e/o eventuale messa a norma o aggiornamento.

La formazione obbligatoria

Sul fronte della formazione sono state applicate le tecniche classiche di apprendimento della formazione di aula, attraverso lezioni frontali ed esercitazioni pratiche tenute da docenti qualificati, supportati però da mediatori linguistici, tutor/tecnici ASCI che hanno affiancato i docenti durante la didattica nelle azioni di facilitazione della comunicazione e della lingua al fine di favorire l'apprendimento dei discenti. Inoltre, è stato consegnato materiale informativo e dispense tradotte in lingua, al fine di garantire efficacia nell'apprendimento.

Complessivamente sono state erogate 212 ore di formazione, coinvolgendo 38 imprese, 149 partecipanti di cui 86 lavoratori attraverso l'erogazione delle seguenti attività formative:

- N. 1 corso per Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione, della durata di 48 ore
- N. 9 corsi Formazione obbligatoria per lavoratori, rischio alto, della durata di 16 ore
- N. 1 corso di formazione per addetto al primo soccorso, della durata di 12 ore
- N. 1 corso di formazione per addetti alla prevenzione incendi, della durata di 8 ore

Le tematiche oggetto della formazione sono state quelle previste dalla legge, con particolare attenzione a tutti gli aspetti inerenti non soltanto il sistema sanzionatorio previsto dalla legislazione vigente in caso di mancata e non corretta applicazione delle norme, ma soprattutto l'esame delle conseguenze che una gestione di impresa non in linea con i dettami del d.lgs 81/2008 può determinare sulle persone che vi lavorano.

L'azione di consulenza nelle imprese

L'azione di servizio e consulenza nelle imprese è stata realizzata partendo proprio dal modello di check-up ideato e sperimentato nel progetto ASCI. Quel modello, contenente tutte le aree di analisi necessarie per fornire un quadro esaustivo di intervento sui reali fabbisogni dell'impresa, diventa lo strumento utile per

consulenti e tecnici ASCI per fornire l'assistenza necessaria agli adeguamenti normativi che l'azienda deve applicare, ma anche un modello capace di restituire una fotografia dello stato dell'arte all'impresa e al suo titolare in modo da poter programmare anche revisioni future.

Sono state 23 le imprese alle quali è stato erogato un monte ore complessivo di 476 attraverso il servizio di consulenza gestito con un mix di consulenti specialistici in ambito di sicurezza nei luoghi di lavoro e i tecnici ASCI erano stati gli artefici della costruzione insieme ai primi del modello di analisi.

Il team ha svolto ore di consulenza in impresa su più giorni, in modo da creare progressivamente un clima di fiducia con l'imprenditore, oltre che per conoscere in modo approfondito la situazione dell'azienda, elaborare delle strategie per risolvere le criticità emerse e per poter predisporre la documentazione necessaria al fine di ottemperare i maggiori obblighi in materia di sicurezza e igiene sui luoghi di lavoro.

Partendo proprio dal controllo della documentazione presente, per ogni impresa, si è proceduto alla conseguente elaborazione, aggiornamento e/o messa a norma di:

- Documento valutazione dei rischi,
- Documento piano antincendio (estintori, cartellonistica,...),
- Impianto elettrico,

oltre a specifiche azioni, ove pertinente, inerenti gli adempimenti ambientali e l'igiene e sicurezza degli alimenti.

Il modello standardizzato di questo processo di consulenza in azienda si suddivide principalmente di quattro fasi:

1. approccio con l'imprenditore e raccolta delle informazioni principali sul caso aziendale;
2. primo sopralluogo in azienda di raccolta informazioni e verifica;
3. rielaborazione delle informazioni raccolte e creazione della documentazione necessaria in materia di sicurezza e igiene sui luoghi di lavoro;
4. secondo sopralluogo in azienda di riverifica e consegna della documentazione.

In tutte le fasi del processo diventa quanto mai fondamentale l'azione sinergica delle due figure coinvolte: il tecnico ASCI ed il consulente specialistico. E non solo in relazione alle frequenti difficoltà linguistiche e alle differenze culturali nelle modalità di approccio, ma anche alla prima scrematura di informazioni necessarie affinché l'intervento in azienda vada a buon fine e determini risultati tangibili per l'impresa. Nell'ambito del progetto, i tecnici ASCI sono intervenuti infatti in tutte le fasi di primo contatto con l'imprenditore, al fine di creare il terreno favorevole agli interventi successivi.

Volendo entrare nel dettaglio del modello, nel primo sopralluogo l'attività si concentra sulla verifica documentale in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro. Le relative criticità presenti in azienda sono spiegate in lingua evidenziando anche la differenza di approccio in materia rispetto alla gestione della sicurezza concepita in Cina, grazie a cui l'imprenditore riesce a comprendere meglio le ragioni degli obblighi di legge italiani. Lo scopo di questa parte, particolarmente delicata e complessa, è quindi quello di agevolare il passaggio delle informazioni e interiorizzare meglio gli insegnamenti che il consulente può impartire nella materia trattata e quindi innescare il cambiamento culturale necessario per migliorare le condizioni di sicurezza sui luoghi di lavoro.

In secondo luogo l'analisi si sposta sulle condizioni materiali di lavoro, ovvero la verifica delle postazioni di lavoro, degli spazi, dei macchinari, delle vie di esodo, delle uscite di emergenza, dei presidi di pronto soccorso e antincendio, dell'integrità ed efficienza dell'impianto elettrico, delle condizioni di igiene e salubrità degli ambienti di lavoro, che evidenzia gli aspetti organizzativi soggetti ad un possibile miglioramento per conformarsi con la normativa in vigore. In questa fase l'azione congiunta del team contribuisce ad accrescere la discussione, l'analisi e la messa a punto di adeguamenti organizzativi che possano da un lato mettere in sicurezza situazioni a rischio, e, dall'altro, che siano in linea con le esigenze gestionali ed organizzative del lavoro stesso.

Successivamente il team provvede a rielaborare le informazioni e a produrre la documentazione necessaria: nel momento della rielaborazione delle informazioni il tecnico ASCI collabora con il consu-

lente nella sistematizzazione ed organizzazione delle informazioni per poter iniziare ad elaborare il documento. Alla stesura di tale documento, viste le frequenti difficoltà di comprensione della lingua italiana da parte del datore di lavoro, sono spesso necessari degli accorgimenti per rendere più comprensibile ed intuitiva la lettura del documento anche da parte di chi non padroneggia la lingua italiana in modo adeguato. In particolare, sotto la supervisione del consulente, il tecnico ASCI collabora alla predisposizione di tabelle di rischio riferite ai macchinari sintetiche e che mettono in chiaro collegamento la tipologia di rischio e la sua classificazione nella tabella di valutazione. Al termine di tale fase viene prodotto per l'azienda un documento contenente la valutazione dei rischi e un promemoria con domande e risposte sugli adempimenti più importanti in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro.

Per l'azienda, il processo si conclude con il secondo sopralluogo, fase in cui viene effettuata la riconsegna della documentazione prodotta e si provvede a verificare l'effettiva implementazione delle misure di miglioramento suggerite nell'incontro precedente. In particolare durante l'incontro vengono illustrati il contenuto della valutazione dei rischi, l'importanza del coinvolgimento delle altre figure coinvolte nel Servizio di Prevenzione e Protezione, ovvero il medico competente, il rappresentante dei lavoratori e gli addetti al pronto soccorso e alla prevenzione incendi, figure queste che devono essere informate e a loro volta collaborare nella sensibilizzazione dei lavoratori sui temi della sicurezza in azienda. Talvolta nelle imprese si procede altresì a verificare se gli adeguamenti organizzativi proposti si siano rivelati efficaci o se necessitino di ulteriori aggiustamenti, definendo e concordando liste di priorità scadenzate per migliorare le condizioni di sicurezza nel tempo.

3.1.3 Un esempio specifico: la redazione del Documento di Valutazione dei Rischi nelle imprese cinesi³

Come specificato in precedenza, l'intervento effettuato presso le imprese cinesi si è realizzato in tre momenti distinti: primo sopral-

³ In collaborazione con Leonardo Angeletti, consulente presso Cna Prato.

luogo in azienda con incontro con l'imprenditore per la raccolta delle informazioni necessarie all'elaborazione della valutazione dei rischi e per una prima consulenza al titolare dell'impresa sulle tematiche della salute e sicurezza sul lavoro; rielaborazione, in collaborazione con il tecnico ASCI delle informazioni e creazione della documentazione relativa alla valutazione dei rischi; secondo sopralluogo in azienda con incontro con l'imprenditore, coadiuvato dal tecnico ASCI con contestuale consegna della documentazione elaborata, spiegazione della stessa e nuova consulenza al titolare dell'impresa sulle tematiche della salute e sicurezza sul lavoro.

Dopo il primo sopralluogo, si provvede all'elaborazione del Documento di Valutazione dei Rischi, redatto ai sensi del D. Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 e successive modifiche e integrazioni, allo scopo di documentare la valutazione di tutti i rischi aziendali per la salute e sicurezza dei lavoratori presenti nell'ambito dell'azienda, individuare le adeguate misure di prevenzione e di protezione ed elaborare il programma delle misure atte a garantire, nel tempo, il miglioramento dei livelli di salute e sicurezza.

Il documento, elaborato a conclusione della valutazione e dei sopralluoghi, contiene:

1. una relazione sulla valutazione di tutti i rischi per la sicurezza e la salute durante l'attività lavorativa, nella quale sono stati specificati anche i criteri adottati per la valutazione stessa;
2. l'indicazione delle misure di prevenzione e di protezione attuate e dei dispositivi di protezione individuali adottati, a seguito della valutazione (di cui all'articolo 17, comma 1, lettera a);
3. il programma delle misure ritenute opportune per garantire il miglioramento nel tempo dei livelli di sicurezza;
4. l'individuazione delle procedure per l'attuazione delle misure da realizzare, nonché dei ruoli dell'organizzazione aziendale che vi debbono provvedere;
5. l'indicazione del nominativo del responsabile del servizio di prevenzione e protezione, del rappresentante dei lavoratori per la sicurezza o di quello territoriale e del medico competente qualora nominato;

6. l'individuazione delle mansioni che eventualmente espongono i lavoratori a rischi specifici che richiedono una riconosciuta capacità professionale, specifica esperienza, adeguata formazione e addestramento.

Il contenuto del documento rispetta le indicazioni previste dalle specifiche norme in materia. In particolare, si è proceduto a:

- Individuare i lavoratori così come definiti all'art. 2, comma 1, lettera a) del D. Lgs. 81/2008 e smi.
- Individuare le singole fasi lavorative a cui ciascun lavoratore può essere addetto
- Individuare i rischi a cui sono soggetti i lavoratori in funzione delle fasi lavorative a cui possono essere addetti.
- Individuare ed analizzare le metodologie operative ed i dispositivi di sicurezza predisposti.
- Analizzare e valutare i rischi a cui è esposto ogni singolo lavoratore.
- Ricercare le metodologie operative, gli accorgimenti tecnici, le procedure di sistema che, una volta attuate, porterebbero ad ottenere un grado di sicurezza accettabile.
- Analizzare e valutare i rischi residui comunque presenti anche dopo l'attuazione di quanto previsto per il raggiungimento di un grado di sicurezza accettabile.
- Identificare eventuali dispositivi di protezione individuale (D.P.I.) necessari a garantire un grado di sicurezza accettabile.

Il documento di valutazione rappresenta lo strumento principale per procedere all'individuazione delle procedure aziendali atte a mantenere nel tempo un grado di sicurezza accettabile e di rendere consapevoli, sia il datore di lavoro cinese che i lavoratori subordinati cinesi, dell'importanza di acquisire e mantenere consapevolezza dei rischi presenti in azienda e della necessità di tenerli sotto controllo e, soprattutto di eliminarli (dove possibile) e, comunque, di ridurli al minimo.

Per la redazione del documento si è proceduto alla individuazione delle attività lavorative presenti nella sede dell'azienda. All'interno di ogni attività lavorativa sono state individuate le singole fasi a cui sono state associate (e attribuendo quindi i relativi rischi):

- Macchinari ed attrezzature impiegate;
- Sostanze e preparati chimici impiegati;
- Addetti;
- D.P.I.

Nel corso dei colloqui e durante i sopralluoghi l'obiettivo è stato quello di rendere consapevole il datore di lavoro sull'importanza che ciascun lavoratore riceva un'adeguata informazione sui seguenti temi:

- rischi per la salute e sicurezza sul lavoro connessi alla attività della impresa in generale;
- procedure che riguardano il primo soccorso, la lotta antincendio, l'evacuazione dei luoghi di lavoro;
- i nominativi dei lavoratori incaricati di applicare le misure di primo soccorso e antincendio;
- il nominativo del responsabile del servizio di prevenzione e protezione, del medico competente se nominato e del rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (aziendale o territoriale).

È infatti fondamentale rendere consapevole il datore di lavoro che il contenuto della informazione deve essere facilmente comprensibile per i lavoratori, che devono pertanto ricevere una formazione sufficiente ed adeguata in merito ai rischi specifici e che la formazione e, ove previsto, l'addestramento specifico avvengano in occasione di:

- costituzione del rapporto di lavoro o dell'inizio dell'utilizzazione qualora si tratti di somministrazione di lavoro;
- trasferimento o cambiamento di mansioni;
- introduzione di nuove attrezzature di lavoro o di nuove tecnologie, di nuove sostanze e preparati pericolosi.

Parlando con i lavoratori si è cercato di sottolineare l'importanza del loro ruolo nel:

1. contribuire, insieme al datore di lavoro, all'adempimento degli obblighi previsti a tutela della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro;
2. osservare le disposizioni e le istruzioni impartite dal datore di lavoro ai fini della protezione collettiva ed individuale;
3. utilizzare correttamente le attrezzature di lavoro, le sostanze

- e i preparati pericolosi, i mezzi di trasporto ed i dispositivi di sicurezza;
4. utilizzare in modo appropriato i dispositivi di protezione messi a loro disposizione;
 5. segnalare immediatamente al datore di lavoro le deficienze dei mezzi e dei dispositivi di protezione nonché qualsiasi eventuale condizione di pericolo di cui vengano a conoscenza, adoperandosi direttamente, in caso di urgenza, nell'ambito delle proprie competenze e possibilità;
 6. non rimuovere o modificare senza autorizzazione i dispositivi di sicurezza o di segnalazione o di controllo;
 7. non compiere di propria iniziativa operazioni o manovre che non sono di loro competenza ovvero che possano compromettere la sicurezza propria o di altri lavoratori;
 8. partecipare ai programmi di formazione e di addestramento organizzati dal datore di lavoro;
 9. sottoporsi ai controlli sanitari previsti dalla normativa o, comunque, disposti dal medico competente.

La Valutazione dei Rischi, come previsto per legge, ha riguardato tutti i rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori, ivi compresi quelli relativi a gruppi di lavoratori esposti a rischi particolari, tra cui anche quelli collegati allo stress lavoro-correlato. La Valutazione dei Rischi cui sono esposti i lavoratori ha previsto un'analisi approfondita delle situazioni specifiche nelle quali gli addetti alle varie postazioni di lavoro vengono a trovarsi durante l'espletamento delle proprie mansioni, ed si è basata su:

- osservazione dell'ambiente di lavoro (requisiti dei locali di lavoro, vie di accesso, sicurezza delle attrezzature, microclima, illuminazione, rumore, agenti fisici e nocivi);
- identificazione dei compiti eseguiti sul posto di lavoro (per individuare i pericoli derivanti dalle singole mansioni);
- osservazione delle modalità di esecuzione del lavoro in modo da controllare se queste possano comportare ulteriori pericoli;
- esame dell'ambiente per rilevare i fattori esterni che possono avere effetti negativi sul posto di lavoro (microclima, aerazione);

- esame dell'organizzazione del lavoro;
- rassegna dei fattori psicologici, sociali e fisici che possono contribuire a creare stress sul lavoro e studio del modo in cui essi interagiscono fra di loro e con altri fattori nell'organizzazione e nell'ambiente di lavoro.

Le osservazioni compiute sono state confrontate con criteri stabiliti per garantire la sicurezza e la salute stabiliti in base a:

- norme legali nazionali ed internazionali;
- norme di buona tecnica;
- norme e orientamenti pubblicati;

È stata anche ampiamente utilizzata una guida precedentemente elaborata in italiano e cinese dall'azienda ASL 4 di Prato "Procedure standardizzate per l'effettuazione della valutazione dei rischi nelle confezioni e pronto moda" nell'ambito del Piano di Prevenzione 2010-2012 della Regione Toscana, che ha visto il potenziamento dell'informazione e dell'assistenza alle micro-imprese con particolare attenzione al comparto delle imprese cinesi.

3.2 Le attività di sensibilizzazione per la corretta gestione aziendale

Mario Biggeri, Leonardo Borsacchi e Andrea Ferrannini

3.2.1 Dai fabbisogni informativi al piano di comunicazione e sensibilizzazione

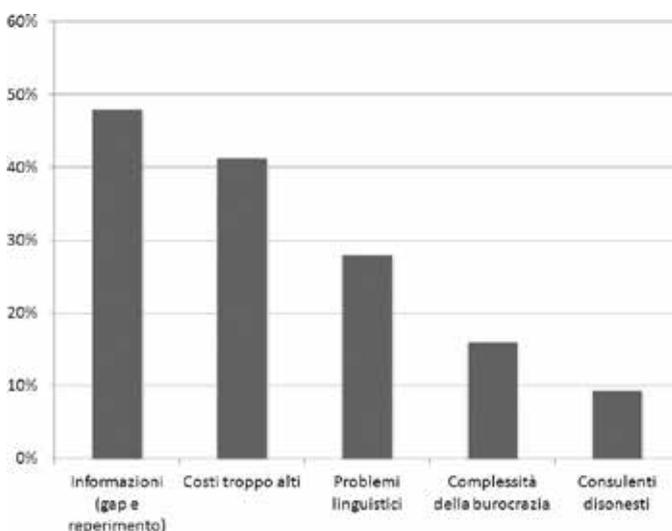
Nello studio realizzato nel 2014 nell'ambito del progetto ASCI⁴, e utilizzato come input per il progetto FACE, l'analisi di 75 imprese del distretto pratese operanti nel tessile-abbigliamento e nell'agroalimentare di cui 69 a conduzione cinese ha evidenziato le principali difficoltà e gli ostacoli che gli imprenditori etnici incontrano nello svolgimento della loro attività, segnalando tra di esse la mancanza di informazioni ed il loro non facile reperimento (Figura 7). In particolare, l'esigenza di poter ottenere informazioni chiare ed accessibili, indicata da quasi il 50% degli imprenditori

⁴ Biggeri, Borsacchi, Ferrannini, *Emersione, sviluppo ed integrazione nel territorio pratese*, cit.

intervistati, unitamente ai problemi linguistici evidenziati nel 28% dei casi, sottolinea quanto sia importante fare crescere la consapevolezza degli imprenditori sulle corrette modalità di gestione aziendale, utilizzando mezzi appropriati di informazione e sensibilizzazione.

Per quanto concerne la consulenza in tema di legalità e sicurezza sui luoghi di lavoro, gli studi hanno rilevato tanto la frequenza di frodi e consulenze non qualificate o spesso non rispondenti alle reali esigenze dell'impresa, quanto la difficoltà degli imprenditori stranieri ad ottenere risposte pratiche relative a gestione aziendale e conformità normativa in un quadro burocratico complesso come quello italiano. A fronte di ciò dunque, gli imprenditori necessitano di maggiori strumenti informativi e di supporto alla loro attività imprenditoriale, con professionisti capaci di dare risposte alle loro esigenze e che, anche attraverso l'aiuto di tutor con funzione di mediazione tecnico-linguistica, possano aiutarli a intraprendere efficaci percorsi di regolarizzazione.

Figura 7. Difficoltà e ostacoli nel rispettare la normativa



Nota: Possibilità di risposta multipla

Fonte: Biggeri et al. (2015, p. 65)

Nel complesso dunque emergono pressanti fabbisogni formativi, consulenziali e informativi utili ad attivare circoli virtuosi di legalità e sicurezza tra gli imprenditori a titolarità straniera maggiormente radicati sul territorio pratese. In primo luogo, favorire la conoscenza del quadro normativo/legislativo comunitario, nazionale e regionale in termini di igiene e sicurezza sui luoghi di lavoro identificando pratiche e metodologie di insegnamento appropriate all'utenza multi-etnica del contesto pratese. In secondo luogo, diffondere strumenti di check-up aziendale e pratiche di consulenza qualificata legata ai reali fabbisogni dell'impresa, quali strumenti di dialogo di un'impresa a conduzione cinese con il sistema, in grado di attivare un processo di regolarizzazione e di avvicinamento alle istituzioni. In terzo luogo, adottare tecniche di informazione, sensibilizzazione e comunicazione relative ai temi della legalità e sicurezza sui luoghi di lavoro appropriate ad un target multi-culturale ed efficaci per l'utenza (es. analizzando e adottando anche i canoni di comunicazione tipici della specifica etnia di riferimento e non solo quelli italiani), al fine di attivare percorsi diffusi e duraturi di dialogo con e tra gli imprenditori stranieri e non del territorio (Ceccagno, 1997).

Tali fabbisogni sono stati confermati anche in sede di raccolta di adesioni per il progetto FACE, consentendo a ciascun titolare di impresa di scegliere i servizi formativi e consulenziali di maggior necessità e rilevanza per una corretta gestione aziendale, con il supporto dei tecnici ASCI, che avevano già instaurato una relazione di fiducia con suddetti imprenditori e raccolto informazioni dettagliate sui reali fabbisogni aziendali attraverso la somministrazione del check-up aziendale integrato. Infine, le necessità sopra descritte sono emerse e sono state ribadite nel lungo processo di dialogo e confronto con la comunità cinese che le istituzioni pubbliche locali, con il fondamentale contributo degli attori privati, accademici e sociali hanno instaurato per discutere la richiesta e formulazione di politiche di accompagnamento non solamente repressive.

Pertanto, parallelamente all'asse delle attività di formazione e consulenza qualificata (come già descritto in 3.1), il progetto

FACE ha previsto un secondo asse di attività di sensibilizzazione volto alla realizzazione di strumenti informativi mirati a favorire e accompagnare l'emersione e la regolarizzazione delle attività produttive cinesi. La realizzazione di tale attività di sensibilizzazione e informazione strutturata e trasversale, effettuata mediante l'elaborazione e diffusione, ove necessario, di materiale comunicativo e di sensibilizzazione in lingua cinese, è stata sperimentata con lo scopo di stimolare e portare a regime un *modus operandi* di comunicazione e dialogo con l'imprenditoria straniera atto a promuoverne la competitività nel nome della legalità e della concorrenza leale. Entrare in una prospettiva di comunicazione interculturale non significa comunque abbandonare i propri valori e far propri quelli del gruppo straniero verso cui vogliamo destinare il messaggio, né bisogna per contro mirare ad un "melting pot" (Balboni, 2007).

L'obiettivo primario che si è voluto dunque perseguire con questa opera di sensibilizzazione e promozione della cultura della legalità è stato dunque quello di fornire agli imprenditori cinesi (e non solo) operanti nel territorio del distretto pratese maggiori informazioni e strumenti che consentano loro di "fare impresa" in maniera consapevole e responsabile, utilizzando modalità comunicative nuove, efficaci e inclusive, con ricadute positive per i loro lavoratori e in generale per lo sviluppo integrato e coesivo della società e del territorio.

La promozione di questo tipo di comunicazione tecnica, accessibile sia dal punto di vista linguistico che in termini di completezza e chiarezza del messaggio, rientra in una strategia complessiva di messa a disposizione di informazioni per la corretta gestione dell'impresa negli ambiti della sicurezza, igiene, ambiente, fiscalità, contrattualistica.

Per accompagnare la regolarizzazione delle aziende cinesi si è scelto di mettere in campo un pacchetto integrato di diverse azioni, in grado soprattutto di agire sul problema del gap e del reperimento delle informazioni tecnico-gestionali combinato con il problema linguistico.

La costituzione di un team multi-culturale e multi-disciplinare italo-cinese – formato da economisti, merceologi, tecnici, esperti di comunicazione, consulenti delle associazioni di categoria, grafici, videomaker e informatici – ha consentito nello specifico tanto di agire sui materiali informativi esistenti rendendoli adatti allo scopo del progetto quanto di crearne di nuovi. Si è infatti partiti dal presupposto di effettuare una ricognizione del materiale già presente ed utilizzato sul territorio, prodotto nel tempo da enti pubblici e privati, per poi adattarne il contenuto in base all'adeguamento normativo, rendendo i testi adatti per la fruizione da parte degli imprenditori cinesi. Non di secondaria importanza è stata la scelta del corretto canale di diffusione del contenuto informativo: dai materiali cartacei alle piattaforme web, fino ai social network, il prodotto di sensibilizzazione è stato declinato e distribuito nelle modalità ritenute più efficaci.

La realizzazione dell'attività di ideazione e di realizzazione di questi materiali di sensibilizzazione ha previsto la sperimentazione di un modello operativo suddiviso in quattro fasi:

1. Analisi dei fabbisogni informativi degli imprenditori etnici sui temi della corretta gestione aziendale. I materiali devono infatti essere concepiti e predisposti sulla base delle reali esigenze emerse da attività di mappatura dei fabbisogni delle imprese e attraverso l'interazione continua con i diversi attori del territorio.
2. Costituzione di un gruppo di lavoro multi-culturale e multi-disciplinare con competenze tecniche capace di creare sinergie con le diverse professionalità presenti sul territorio pratese (ricercatori, tecnici ASCI, consulenti delle associazioni di categoria, professionisti).
3. Sviluppo di un piano di comunicazione efficace, modulare e multipiattaforma. Si ritiene a questo proposito importante la raccolta di materiali e informazioni già esistenti, spesso disponibili solo in lingua italiana, sui quali semplificare e rielaborare i testi, arricchendoli ove necessario di nuovi elementi, prima di procedere alla traduzione.

4. Scelta del messaggio da diffondere, con diversi livelli di approfondimento a seconda dello strumento utilizzato. In linea generale, mentre la diffusione di messaggi semplici e mirati è stata prevista attraverso video o depliant, i relativi approfondimenti tecnici sono stati veicolati attraverso strumenti come guide cartacee e siti internet, nonché attraverso la realizzazione di incontri tematici con gli imprenditori. Ogni messaggio e relativo materiale realizzato deve risultare comprensibile, anche tenendo conto dei diversi livelli di istruzione dei target di riferimento, e accessibile, distribuendolo nelle modalità ritenute più efficaci, dai materiali cartacei fino ai social network.

Il modello operativo così concepito si presta alla realizzazione di strumenti flessibili pensati per il diverso target di riferimento, diffondendo i messaggi di carattere tecnico in una modalità completa, accessibile ed efficace e potendosi anche allargare in futuro alla realizzazione di strumenti comunicativi anche per imprenditori di altre etnie presenti sul territorio.

3.2.2 Promozione del check-up aziendale integrato

Per promuovere la diffusione e l'applicazione di strumenti di facilitazione dell'emersione delle diverse forme di irregolarità in ambito economico, attraverso l'attività di check-up, mappatura ed analisi dei fabbisogni delle imprese descritta nel capitolo 2, si è deciso di realizzare del materiale audiovisivo, in lingua italiana e in lingua cinese, che descrivesse in maniera chiara l'azione dei tecnici ASCI e le reali opportunità per l'imprenditore.

Partendo dalla domanda "Vuoi assicurarti che la tua impresa sia in regola?", il video mostra un tecnico ASCI che riceve una chiamata da parte di un'imprenditrice che è interessata ad avere un check-up della propria impresa. Per rappresentare verosimilmente l'azione dei tecnici, questi agiscono in coppia all'interno dell'impresa. La coppia di tecnici, italo-cinese, ha un atteggiamento propositivo nei confronti dell'imprenditrice, e la loro interazione è rappresentata in maniera esemplificativa davanti al quadro elettrico aziendale. Non solo sicurezza, ma anche ambiente, contratti,

fiscalità, igiene, formazione obbligatoria: il check-up integrato con le sue domande è in grado di fornire una fotografia a 360° dell'impresa (Figura 8). La restituzione dei risultati avviene in un ufficio, con una modalità cordiale, fatta di sorrisi e di spiegazioni approfondite. L'imprenditrice risulta così soddisfatta dall'azione dei tecnici, tanto da consigliare il check-up ad altri imprenditori. Questo passaparola viene rappresentato con l'imprenditrice che invia un messaggio vocale attraverso una piattaforma social tramite cellulare.

Il girato è stato montato in tre video, due dei quali della durata di 45 secondi, rispettivamente in lingua italiana e in lingua cinese, e uno della durata di 15 secondi solo in lingua cinese. La durata dei video è stata scelta in modo che questi fossero facilmente fruibili attraverso dispositivi mobili e immediatamente condivisibili, nonché adatti alla trasmissione sugli schermi con le notizie di pubblica utilità posti in enti pubblici e privati.

Figura 8. "Check-up integrato per la valutazione della conformità integrato" – Scena tratta dal video promozionale nella versione cinese



Video realizzato nell'ambito del progetto FACE Formazione, Autovalutazione e Consulenza per l'Emersione – Xinmianmao, finanziato dalla Provincia di Prato con D.D. 4258 del 17/12/2014, attraverso POR CRO Toscana FSE 2007-2013, asse I Adattabilità.

Partenariato: Sophia S.c.a.r.l. (soggetto capofila); PIN Servizi didattici e scientifici per l'Università di Firenze; Saperi S.r.l.; CE.S.CO.T. Centro Sviluppo Commercio Turismo e Terziario.

In collaborazione con il Consolato Generale della Repubblica Cinese a Firenze

CREDITS

Ideazione e storyboard: Leonardo Borsacchi, Andrea Ferrannini

Supervisione scientifica e direzione di progetto: Mario Biggeri
Adattamento, traduzione e voci nella versione cinese: Ilaria Mundula, Guang Yang

Riprese e montaggio: Lorenzo Masi

Hanno partecipato al video: Kun Cai, Federica Toccafondi, XinTing Wang

Voci della versione italiana: Matteo Cecchini, Lorenza Guerrini

Il video è pubblicato sul canale YouTube di PIN – Polo Universitario Città di Prato

3.2.3 Sviluppo di una piattaforma web per l'autovalutazione

La somministrazione dello strumento di check-up aziendale integrato elaborato nell'ambito del progetto ASCI, come evidenziato nel capitolo 2 e nel precedente paragrafo, consente all'imprenditore di ottenere un quadro completo e integrato sulle criticità e sulle opportunità legate alla corretta gestione della sua impresa (Biggeri et al., 2015). Partendo dal presupposto che la versione completa del check-up è comunque disponibile e richiede sempre la somministrazione da parte di un tecnico qualificato, nell'ambito del progetto FACE si è ipotizzato di realizzare un apposito test di autovalutazione intitolato *"La tua azienda allo specchio - Consigli per la buona impresa"*, accessibile esclusivamente attraverso piattaforma informatica, con lo scopo di coinvolgere gli imprenditori, in particolare cinesi, e sensibilizzarli sulle tematiche di corretta gestione aziendale in una maniera semplice ed interattiva. Gli imprenditori possono quindi accrescere la consapevolezza sulla conformità della gestione della propria azienda e ottenere consigli e indicazioni per la risoluzione delle problematiche emerse (Figura 9).

Figura 9. "La tua azienda allo specchio - Consigli per la buona impresa" - schermata di avvio



Questa piattaforma web, sotto forma di questionario/test bilingue italiano-cinese, è stata sviluppata per garantire una flessibilità d'applicazione rispetto alla titolarità e per tutte le tipologie di impresa e settori di attività ed è accessibile tramite il sito istituzionale della Provincia di Prato. Si noti che la compilazione non è soggetta a registrazione dell'utente attraverso user e password, potendo dunque effettuare il test in forma completamente anonima.

Il set di domande complessivo, comprensivo di domande generali sull'azienda e domande su diversi requisiti obbligatori di gestione aziendale (Tabella 5), proposte all'utente a seconda del settore d'attività specificato all'inizio del questionario (es. domande specifiche per aziende operanti nel settore agro-alimentare) e del numero di dipendenti, consente una compilazione da parte dell'utente in un tempo massimo di circa 10 minuti. Le domande compaiono una alla volta e l'utente può sempre scegliere di non rispondere alla domanda, nonché andare avanti/tornare indietro per modificare la risposta data, dando anche la possibilità di visualizzare una descrizione sintetica della normativa (in modalità pop-up) (Figura 10).

Tabella 5. Ordine delle domande del test "La tua azienda allo specchio - Consigli per la buona impresa"

Prima parte – Tipologia e settore di attività

- 0.1 - Anno di inizio attività
- 0.2 - Settore di attività
- 0.3 - Regione della sede legale
- 0.4 - Provincia della sede legale (solo se Regione Toscana)
- 0.5 - Forma giuridica
- 0.6 - Iscrizione ad associazione di categoria
- 0.7 - Immobili di proprietà / in locazione
- 0.8 - Numero di dipendenti

Seconda parte – Gestione aziendale

1. - Documento di Valutazione dei Rischi (DVR)
 2. - Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (RLS)
 3. - Impianto elettrico
 4. - Estintori (rischio incendio)
 5. - Agibilità dello stabilimento
 6. - Classificazione dei rifiuti
 7. - Conferimento dei rifiuti
 8. - Presenza di bombole a gas
 9. - Giorni di riposo
 10. - Lavoro straordinario
 11. - Registro infortuni
 12. - Consumo dei pasti in azienda
 13. - Bilancio di esercizio
 14. - Conservazione copie dei versamenti
 15. - Formazione del RSPP
 16. - Formazione addetti primo soccorso
 17. - Formazione addetti antincendio
- Solo per le attività alimentari*
18. - Controllo delle temperature
 19. - Piano di pulizia e sanificazione
 20. - Formazione alimentarista

Figura 10. "La tua azienda allo specchio - Consigli per la buona impresa" - schermata con una domanda

Sicurezza sui luoghi di lavoro

Per installazioni e modifiche all'impianto elettrico della tua azienda, ti sei rivolto sempre a un installatore qualificato?

Spiegazione

- Si, verifico sempre che l'installatore sia qualificato
- Il mio installatore non è qualificato
- Non ho verificato che l'installatore fosse qualificato

OK

Salta



Il test non mette alla prova l'imprenditore sulla conoscenza dei requisiti di gestione aziendale, né restituisce un punteggio finale di risultato. Lo scopo è infatti quello di permettere all'imprenditore di rispondere su aspetti che si trova quotidianamente a gestire nella normale conduzione della propria impresa. Questo test non vuole in alcun modo sostituirsi alla somministrazione del check-up aziendale integrato da parte dei tecnici ASCI (Tabella 6), né al ruolo dei consulenti e professionisti nel supporto all'impresa.

Tabella 6. Confronto tra strumento ASCI di check-up aziendale integrato e test di autovalutazione

	Strumento ASCI di check-up aziendale integrato	Piattaforma web di autovalutazione "La tua azienda allo specchio"
Finalità	Valutazione integrata della conformità della gestione aziendale a requisiti cogenti	Sensibilizzazione sulla conformità della gestione aziendale a requisiti cogenti
Numero di domande su requisiti cogenti	153	20
Completezza e profondità degli argomenti trattati	Totale	Parziale
Modalità di compilazione	Somministrato da tecnico ASCI o altro consulente	Auto-compilazione
Modalità di fruizione	Visita in azienda	Tramite dispositivi mobili o PC
Durata della compilazione	Minimo 2 ore	10 minuti (circa)
Restituzione	Report personalizzato e dettagliato con identificazione delle non conformità e proposte di risoluzione	Lista di consigli personalizzati di carattere informativo sulla corretta gestione aziendale

Fonte: elaborazione degli autori

Fornendo risposte veritiere della propria situazione aziendale l'utente può quindi ottenere dei feedback appropriati che mettono in evidenza le relative problematiche, fornendo anche suggerimenti per una corretta risoluzione e gestione. Una volta terminata la compilazione infatti, sulla base delle risposte fornite, l'utente ottiene un output con una serie di indicazioni utili di sensibilizzazione relativamente alle corrette pratiche di gestione aziendale. La piattaforma web concorre quindi a rendere fruibile in maniera estesa agli imprenditori le informazioni circa la normativa vigente e le opportunità per migliorare le modalità di gestione aziendale.

Sul fronte dello sviluppo tecnico, la piattaforma web consente di gestire un *repository* di domande gestite in *run-time* in modo da combinare quest'ultime in una modalità personalizzata per l'utente. Essa è stata sviluppata e messa in produzione su piattaforma Linux, utilizzando il linguaggio di programmazione Python ed il web framework Django. Considerando la possibilità di accedervi da personal computer e da dispositivi mobili, la grafica è stata sviluppata in modalità responsive utilizzando Bootstrap. Le principali funzionalità implementate in fase di sviluppo del software sono state: possibilità di importare le domande e i relativi vincoli attraverso un XML; possibilità di escludere domande in base alle risposte precedenti; possibilità di ridurre le possibili scelte delle domande a risposta multipla in base alle risposte precedenti; possibilità di feedback personalizzati durante lo svolgimento del test e riepilogativi alla fine della sequenza di domande; possibilità di affiancare immagini esplicative alle domande; possibilità di esecuzione in totale anonimato da parte dell'utente.

Programma informatico realizzato nell'ambito del progetto FACE Formazione, Autovalutazione e Consulenza per l'Emersione – Xinmianmao, finanziato dalla Provincia di Prato con D.D. 4258 del 17/12/2014, attraverso POR CRO Toscana FSE 2007-2013, asse I Adattabilità.

Partenariato: Sophia S.c.a.r.l. (soggetto capofila); PIN Servizi didattici e scientifici per l'Università di Firenze; Saperi S.r.l.; CE.S.CO.T. Centro Sviluppo Commercio Turismo e Terziario.

In collaborazione con il Consolato Generale della Repubblica Cinese a Firenze

CREDITS

Ideazione: Leonardo Borsacchi, Andrea Ferrannini

Supervisione scientifica e direzione di progetto: Mario Biggeri

Adattamento e traduzione: Ilaria Mundula, Guang Yang

Sviluppo informatico: Fabio Bocconi, Federico Della Rovere, Alessandro Ferrini

Grafica: Liu Siyuan

Il programma informatico è accessibile su www.aziendaspecchio.it

Nel complesso, il test “Sei un imprenditore responsabile? - Consigli per la buona impresa” può contribuire in maniera concreta a informare sui requisiti cogenti di gestione aziendale e a diffondere la cultura della legalità, rappresentando un ulteriore veicolo innovativo di diffusione delle azioni di sensibilizzazione realizzate nell’ambito del progetto FACE.

3.2.4 Sensibilizzazione su temi di gestione aziendale (aree sicurezza, igiene e ambiente)

I contenuti ed i messaggi da diffondere attraverso il materiale informativo e di sensibilizzazione sono stati scelti sulla base delle esigenze emerse nel corso delle precedenti e concomitanti attività di mappatura dei fabbisogni delle imprese e attraverso l’interazione con i diversi attori del territorio. Si è deciso di scegliere tre argomenti in tre diversi settori: sicurezza sui luoghi di lavoro, gestione ambientale e igiene degli alimenti.

Sul fronte della sicurezza sui luoghi di lavoro, si è deciso di scegliere come argomento la conformità dell’impianto elettrico, tenendo conto che esso è incluso fra i requisiti prioritari da parte delle autorità territoriali preposte ai controlli e dei fabbisogni degli imprenditori. A questo proposito ad esempio, i risultati emersi dai check-up aziendali effettuati nel 2014 hanno permesso di identificare tra gli altri: i) il frequente ricorso a pratiche non conformi e personale non qualificato per adattare gli impianti alle esigenze produttive; ii) la difficoltà per gli imprenditori stranieri nel reperire informazioni sulla qualifica e l’accreditamento ufficiale delle ditte installatrici, con il forte rischio di subire frodi (Biggeri et al., 2015).

La non approfondita conoscenza delle modalità di gestione dei rifiuti e il fatto che un numero limitato di aziende del campione indagato nel progetto ASCI (circa il 21%) applichino conformi procedure di contabilità dei rifiuti e buone prassi di gestione (Biggeri et al., 2015), dato confermato anche dall’analisi dei fabbisogni condotta in questo progetto (capitolo 2), ha fatto propendere sul fronte ambientale alla diffusione di messaggi relativi alla raccolta differenziata e al corretto conferimento dei rifiuti speciali.

Infine, uno degli argomenti sui quali la maggior parte degli imprenditori cinesi chiede costantemente delucidazioni concerne la corretta modalità di consumo dei pasti all'interno dell'azienda. A questo proposito, al fine di sensibilizzare sulla importanza di non avere promiscuità tra ambienti di lavoro e ambienti di vita, si è deciso di dedicare al tema dei refettori aziendali i materiali informativi dell'area igiene degli alimenti.

In generale, per gli argomenti specifici scelti sono stati sviluppati materiali di informazione e sensibilizzazione appropriati ed efficaci per l'utenza, rispecchiando in primo luogo canoni comunicativi e informativi "cinesi", ma utilizzando al contempo un approccio multi-culturale (Balboni, 2007). I materiali già esistenti sul territorio e realizzati negli anni dai vari enti pubblici e privati sono infatti spesso disponibili solo in lingua italiana, e necessitano quindi di un processo di semplificazione e rielaborazione dei testi, nonché di arricchimento di elementi testuali e grafici nuovi, prima di procedere alla traduzione. Ogni materiale realizzato deve risultare comprensibile, anche tenendo conto dei diversi livelli di istruzione dei target di riferimento, e accessibile. Il materiale tecnico in lingua italiana è stato dapprima raccolto e rielaborato, per poi essere adattato in funzione della traduzione in lingua cinese, affinché i messaggi informativi fossero intellegibili ed efficaci.

Per ogni argomento tecnico scelto, come spiegato in 3.2.1, è stato predisposto un pacchetto completo integrato che comprende:

- un video animato;
- materiale cartaceo specifico;
- un incontro di approfondimento con imprenditori e lavoratori.

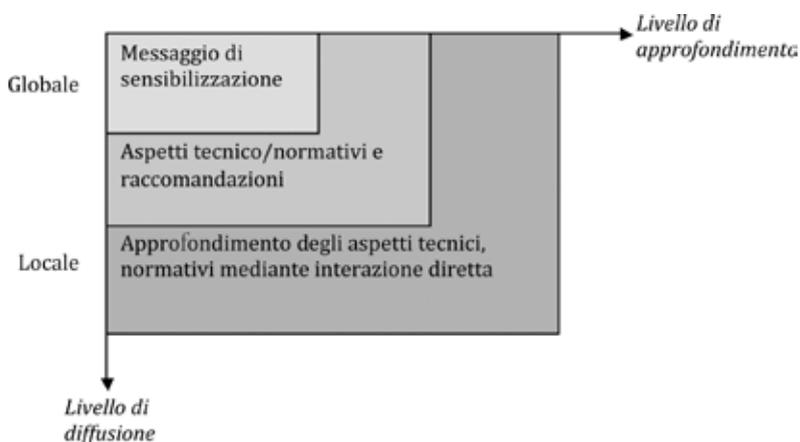
Lo stesso argomento è stato dunque affrontato, con livelli progressivi di approfondimento, utilizzando diversi linguaggi e diverse piattaforme per raggiungere l'utente target. Nello specifico, il modello utilizzato prevede che il messaggio di sensibilizzazione più generale venga diffuso attraverso il video animato, realizzato per essere condiviso attraverso le piattaforme social e sugli schermi dove scorrono informazioni di pubblica utilità. Gli aspetti tecnici e normativi, unitamente a raccomandazioni specifiche e indicazioni di buone

pratiche, siano riportati su materiali cartacei appositamente predisposti, corredati da immagini esplicative ed esempi pratici. Per ulteriori approfondimenti, anche in relazione a casi specifici, sono infine organizzati incontri con imprenditori e lavoratori del gruppo target, con i quali, mediante interazione diretta, possono essere risolti dubbi e approfondito il tema oggetto della discussione.

Rispetto alla diffusione, come rappresentato in Figura 11:

- il messaggio di sensibilizzazione, generale nei contenuti e rivolto a tutti, è realizzato per essere condiviso attraverso piattaforme social ed ha una dimensione globale;
- i materiali contenenti aspetti tecnici/normativi e raccomandazioni, rivolti a target specifici, hanno una diffusione di carattere locale;
- gli incontri di approfondimento con i gruppi target hanno una dimensione particolare, mediante interazione diretta.

Figura 11. Livello di approfondimento e ambito di diffusione degli strumenti di sensibilizzazione del progetto



Fonte: elaborazione degli autori

Tra i numerosi materiali realizzati, il più innovativo nel panorama territoriale e probabilmente nazionale è senza dubbio il cartone animato *"Molly l'imprenditrice - Consigli per la buona impresa"*, una serie ad episodi che promuove buone regole di conduzione aziendale. I pri-

mi tre episodi sono incentrati rispettivamente su 1) la conformità degli impianti elettrici, 2) la corretta gestione dei rifiuti speciali, 3) i locali adibiti al consumo di pasti in azienda. L'utilizzo di personaggi originali antropomorfi e non riconducibili ad una precisa etnia rendono il messaggio del cartone non rivolto esclusivamente all'imprenditoria cinese. Ciononostante, il video è realizzato sulla falsariga dei cartoni utilizzati in Cina per diffondere informazioni di servizio e di pubblica utilità, adatti per poter essere fruiti senza audio su schermi posti in punti di maggior affluenza di persone, oltre ad essere fruibili in mobilità attraverso dispositivi mobili come smartphone e tablet. Come per il video di promozione del check-up aziendale, si è deciso di rappresentare una imprenditrice donna. La scelta del nome Molly, nome né italiano né cinese, è stato comunque motivato dalla semplicità di pronuncia in entrambe le lingue.

Lo storyboard degli episodi propone sempre la stessa struttura: una prima situazione nella quale l'imprenditrice Molly osserva un suo dipendente in azienda che fa qualcosa di non consentito, con conseguenze per il lavoratore e per l'impresa; una seconda scena in cui Molly assiste alla stessa situazione che si svolge stavolta correttamente, rendendola alla fine soddisfatta. Il messaggio e le situazioni rappresentate risultano comprensibili anche senza voce narrante, in modo che il cartone possa essere fruibile anche in modalità senza audio. Il video diffuso attraverso piattaforme social, dotato di appropriato sottofondo musicale, ha una voce narrante che rimarca il messaggio rappresentato nelle situazioni del cartone. Ogni episodio è stato quindi rilasciato in doppia versione:

- Video da 25 secondi con titoli e voce narrante in lingua cinese, con sottofondo musicale.
- Video da 25 secondi con titoli in lingua italiana, con sottofondo musicale.

Episodio 1 - L'impianto elettrico

Per il cartone animato la situazione rappresenta l'imprenditrice Molly che all'interno della sua azienda guarda un suo operaio intento a sistemare il quadro dell'impianto elettrico. Questa manomissione dell'impianto, eseguito da personale non qualificato,

genera delle scintille simulando un corto circuito e facendo cadere l'operaio dallo sgabello sul quale era salito per sistemare l'impianto. Come conseguenza diretta si ha la rappresentazione dell'operaio infortunato, una multa per l'impresa e l'imprenditrice scontenta dalla situazione complessiva. Nella seconda scena, troviamo un tecnico installatore qualificato con abbigliamento idoneo che, dopo aver sistemato l'impianto elettrico lavorando su una scala a norma, mostra la dichiarazione di conformità per l'esecuzione a regola d'arte del lavoro (Figura 12), provocando la soddisfazione dell'imprenditrice per l'operato.

Figura 12. "Molly l'imprenditrice - Consigli per la buona impresa" – Scena tratta dall'episodio 1



Episodio 2 - La gestione dei rifiuti speciali

Per il cartone animato la situazione rappresenta l'imprenditrice Molly che nel cortile della sua azienda guarda un suo operaio intento ad ammassare dei rifiuti speciali in maniera indifferenziata. I due si allontanano indifferenti, lasciando una catasta di rifiuti. Questo comportamento, che non tiene conto degli obblighi relativi alla differenziazione, classificazione e conferimento di rifiuti speciali, ha come conseguenze la rappresentazione dell'operaio sommerso metaforicamente dai rifiuti (simboleggiando così l'inqui-

namento di carattere ambientale che comportamenti come questi possono generare), una multa per l'impresa e l'imprenditrice scontenta dalla situazione complessiva. Nella seconda scena, troviamo nel cortile dell'azienda dei cassonetti di colori diversi per poter effettuare il corretto conferimento dei rifiuti speciali e viene rappresentato l'arrivo di un camion di una ditta autorizzata al ritiro e allo smaltimento. La scena si chiude con l'imprenditrice che esprime contentezza (Figura 13).

Figura 13. "Molly l'imprenditrice - Consigli per la buona impresa" – Scena tratta dall'episodio 2



Episodio 3 - Il consumo dei pasti in azienda

Per il terzo episodio la situazione iniziale rappresenta l'imprenditrice Molly che all'interno della sua azienda guarda un suo operaio intento a cucinare in mezzo ai macchinari e a materiali tessili. La scena rappresenta poi due operai che mangiano in mezzo ai macchinari. Come conseguenza diretta si ha la rappresentazione degli operai che si sentono male per la scarsa igiene dell'ambiente dove si è consumato il pasto, una multa per l'impresa a causa della promiscuità degli ambienti di vita e di lavoro e l'imprenditrice scontenta dalla situazione complessiva. Nella seconda scena, troviamo tutti i personaggi precedenti – Molly, l'operaio che prima cucinava e i due operai intenti a mangiare – all'interno di un

locale adibito a refettorio. L'operaio è intento a riscaldare il cibo all'interno di un fornello, mentre gli altri due operai ora mangiano seduti a tavola (Figura 14). La scena si chiude con l'imprenditrice che esprime contentezza.

Figura 14. "Molly l'imprenditrice - Consigli per la buona impresa" – Scena tratta dall'episodio 3



Cartoni animati di sensibilizzazione realizzati nell'ambito del progetto FACE Formazione, Autovalutazione e Consulenza per l'Emersione – Xinmianmao, finanziato dalla Provincia di Prato con D.D. 4258 del 17/12/2014, attraverso POR CRO Toscana FSE 2007-2013, asse I Adattabilità.

Partnership: Sophia S.c.a.r.l. (soggetto capofila); PIN Servizi didattici e scientifici per l'Università di Firenze; Saperi S.r.l.; CE.S.CO.T. Centro Sviluppo Commercio Turismo e Terziario.

In collaborazione con il Consolato Generale della Repubblica Cinese a Firenze

CREDITS

Ideazione e storyboard: Leonardo Borsacchi, Andrea Ferrannini

Supervisione scientifica e direzione di progetto: Mario Biggeri

Character design e animazione: Liu Siyuan

Adattamento e traduzione: Ilaria Mundula, Guang Yang

Voce nella versione cinese: Guang Yang

I cartoni animati sono pubblicati sul canale YouTube di PIN – Polo Universitario Città di Prato

Come anticipato, sugli stessi argomenti trattati nei cartoni sono stati realizzati dei materiali cartacei di approfondimento e sono stati organizzati incontri monotematici con imprenditori e lavoratori.

Tra i materiali cartacei prodotti nell'ambito del progetto, descriviamo in questa sede, a titolo di esempio, quello relativo alle corrette modalità di consumo dei pasti all'interno delle aziende. Come ricordato precedentemente, si tratta di uno degli argomenti sui quali la maggior parte degli imprenditori cinesi vuole avere informazioni chiare e precise. A questo scopo dunque si è deciso di preparare un opuscolo multi-pagina in doppia lingua italiano e cinese la cui parte contenutistica è stata predisposta sulla base di materiali esistenti (finora non organizzati in documenti unici), revisionando e adattando il linguaggio in funzione dell'efficace fruizione in lingua cinese e corredando i testi di immagini esplicative realizzate nel medesimo stile dei personaggi dei cartoni animati di "Molly l'imprenditrice". I contenuti sono infine stati concordati e validati dall'Azienda USL n. 4 di Prato che in questo caso si è dimostrata un importante partner strategico nella realizzazione del materiale, garantendone inoltre una specifica diffusione attraverso i propri canali. L'opuscolo si apre con alcune raccomandazioni generali per poi fornire in maniera più specifica le indicazioni preliminari per attrezzare correttamente gli appositi spazi per il consumo dei pasti all'interno delle aziende. Diverse pagine sono dedicate ai requisiti di conformità e igiene del locale adibito a refettorio, rappresentato anche in una versione esplicativa in un'immagine originale che riporta note esplicative e descrittive specifiche (Figura 15). Infine, sono descritti i requisiti normativi e autorizzativi delle cucine, consentite solo nel caso siano separate dagli ambienti di lavoro, igienicamente sicure e mantenute in buone condizioni di pulizia.

Figura 15. Immagine di un refettorio tipo a norma tratta dall'opuscolo "Come consumare correttamente i pasti all'interno delle aziende"



Opuscolo di sensibilizzazione realizzato nell'ambito del progetto FACE Formazione, Autovalutazione e Consulenza per l'Emersione – Xinmianmao, finanziato dalla Provincia di Prato con D.D. 4258 del 17/12/2014, attraverso POR CRO Toscana FSE 2007-2013, asse I Adattabilità. Partenerariato: Sophia S.c.a.r.l. (soggetto capofila); PIN Servizi didattici e scientifici per l'Università di Firenze; Saperi S.r.l.; CE.S.CO.T. Centro Sviluppo Commercio Turismo e Terziario. In collaborazione con il Consolato Generale della Repubblica Cinese a Firenze

CREDITS

Ideazione: Leonardo Borsacchi, Andrea Ferrannini
 Supervisione scientifica e direzione di progetto: Mario Biggeri

Character design e impaginazione grafica: Liu Siyuan
Adattamento e traduzione: Ilaria Mundula, Guang Yang

Realizzato in collaborazione con gli operatori del Dipartimento della
Prevenzione della ASL 4 di Prato: Mauro Abbarchi, Claudio Coletta,
Gaetana Conte, Patrizio Guazzini, Stefano Simoni, Beatrice Senese.

L'opuscolo sulle corrette modalità di consumo dei pasti all'interno delle aziende rappresenta sul territorio il primo vademecum bilingue sull'argomento e risulta essere rappresentativo dell'importanza del dialogo sul territorio fra i vari enti a tutti i livelli, anche nella logica di capitalizzare competenze e conoscenze già in essere e di riutilizzare, valorizzare e adattare materiali già esistenti, oltre a produrne di nuovi.

Infine, gli incontri con imprenditori e lavoratori cinesi hanno avuto come obiettivo l'approfondimento tecnico di un argomento specifico già diffuso mediante i relativi strumenti. Lo svolgimento degli incontri ha previsto la partecipazione, a seconda dei temi trattati, di tecnici, professionisti o consulenti aziendali, capaci di fornire risposte adeguate alle richieste dei partecipanti e di stimolare la discussione. Anche la visione dei materiali predisposti sull'argomento si presta ad animare il dibattito e a raccogliere ulteriori dubbi che possono di fatto tradursi in input per le successive revisioni dei materiali o per la realizzazione di nuovi.

Nel complesso dunque, l'asse di attività di sensibilizzazione del progetto FACE ha inteso sperimentare e proporre sul territorio un nuovo modello di pianificazione, integrazione, realizzazione e diffusione di messaggi di natura tecnica-gestionale con l'obiettivo di stimolare e accrescere la consapevolezza di imprenditori e lavoratori, con particolare attenzione a quelli di nazionalità cinese, sul "fare impresa" in maniera consapevole e responsabile.

Riflessioni finali

Il progetto FACE, in continuità con quanto iniziato nell'ambito del precedente progetto ASCI, ha voluto rispondere ai fabbisogni del sistema distrettuale pratese proponendo in maniera integrata un modello innovativo di accompagnamento e supporto nei processi di emersione e regolarizzazione delle imprese straniere che integra azioni di sensibilizzazione ed informazione al tema della legalità e sicurezza sui luoghi di lavoro con interventi di autovalutazione, formazione e consulenza appropriati ai reali fabbisogni di ciascuna azienda. In quest'ottica l'emersione delle situazioni di irregolarità non viene pensata usando un approccio coercitivo, ma promuovendo un dialogo che favorisce la comprensione reciproca ed il rispetto delle diverse comunità, in un'ottica di crescita e sviluppo per l'intero territorio pratese.

Le precedenti analisi ed iniziative realizzate sul territorio pratese avevano infatti evidenziato, nel complesso, pressanti fabbisogni formativi, consulenziali e informativi utili ad attivare circoli virtuosi di legalità e sicurezza tra gli imprenditori a titolarità cinese maggiormente radicati nel distretto. In primo luogo, la diffusione della conoscenza della normativa applicando in maniera integrata pratiche formative consolidate con metodologie innovative e appropriate all'utenza multi-etnica del contesto pratese. In secondo luogo, la diffusione degli strumenti di check-up aziendale per raccogliere i fabbisogni di carattere gestionale su cui intervenire attraverso consulenza qualificata e accompagnamento costante. In terzo luogo, l'impiego di strumenti di informazione, sensibilizzazione e comunicazione appropriati ad un target multi-culturale ed efficaci per l'utenza.

Come descritto in precedenza, il progetto FACE ha dunque applicato un vero e proprio modello integrato basato su due paralleli e interrelate assi di attività. Da una parte l'analisi dei fabbisogni delle imprese e le relative azioni di sensibilizzazione e informazione, dall'altra la messa a disposizione di servizi di

consulenza qualificata e l'erogazione di corsi di formazione obbligatoria.

Sul primo fronte si è provveduto a realizzare una valutazione della conformità delle aziende relativamente alla normative cogenti mediante conduzione di 50 check-up aziendali integrati attraverso il ricorso al modello metodologico e operativo già testato nel corso del precedente progetto ASCI. Questo ha consentito al contempo di suggerire un piano di regolarizzazione a ciascuna impresa per la risoluzione delle proprie eventuali non conformità. I risultati della ricerca hanno messo in evidenza la difficoltà degli imprenditori stranieri nel reperire informazioni complete e chiare per la conduzione della loro attività. Su questo fronte è anche compito dei consulenti, dei professionisti e delle associazioni di categoria supportare gli imprenditori cercando di far capire principalmente anche la finalità di un adempimento normativo, comprese le reali ricadute in termini di efficienza gestionale dell'impresa. A questo proposito il progetto ha pertanto stimolato un forte cambiamento sulle modalità comunicative nei confronti della comunità cinese del distretto, sia garantendo la correttezza tecnica delle informazioni veicolate inerenti alle principali normative per la creazione e gestione di imprese, che utilizzando strumenti e piattaforme nuovi, efficaci e inclusivi, capaci di raggiungere il maggior numero di fruitori. La promozione di questo tipo di comunicazione tecnica, accessibile sia dal punto di vista linguistico che in termini di completezza e chiarezza del messaggio, rientra in una strategia complessiva di messa a disposizione di informazioni per la corretta gestione dell'impresa negli ambiti della sicurezza, igiene, ambiente, fiscalità, contrattualistica.

Sul secondo fronte, partendo dai prioritari fabbisogni identificati in sede di check-up, sono state realizzate oltre 470 ore di consulenza attraverso consulenti e professionisti qualificati delle associazioni di categoria offrendo supporto tecnico personalizzato e promuovendo nel contempo una cultura della legalità e sicurezza sui luoghi di lavoro. Parallelamente le necessità di formazione obbligatoria per circa 150 tra dipendenti e titolari, di nazionalità cinese, è stata soddisfatta mediante corsi di formazione specifici,

erogati dalle agenzie formative delle associazioni di categoria utilizzando docenti esperti e qualificati, sperimentando modalità innovative per il territorio nelle lezioni frontali e utilizzando materiale didattico appositamente predisposto e adatto ai partecipanti. Questa organizzazione di un'offerta formativa "su misura" ha contribuito a creare quel clima di fiducia indispensabile per un intervento formativo efficace che mira allo sviluppo di una partecipazione proiettata verso la motivazione e la consapevolezza.

Nel complesso dunque il modello rende operativo un *modus operandi* olistico nella promozione della cultura della legalità e sicurezza, e nel supporto all'emersione, evitando un approccio parziale o frammentato bensì integrando in maniera continuativa gli interventi di formazione obbligatoria, e di consulenza qualificata in linea con i reali fabbisogni delle imprese cinesi, con la messa a disposizione di strumenti di auto-valutazione e check-up aziendali e la diffusione di materiali informativi e divulgativi bi-lingue tarati rispetto alla principale utenza di riferimento.

L'accompagnamento alla regolarizzazione e emersione è quindi inteso come "batteria di servizi integrati", poiché la cultura dell'integrazione e della legalità ha la necessità di operare in una logica sinergica con più azioni, a volte in modo consequenziale. Tutti gli strumenti di politica attiva sono dunque chiamati a suonare come in un'orchestra, ogni strumento con il proprio ruolo e funzione ma in piena armonia con gli altri: dai servizi di consulenza e di orientamento personalizzati, dai servizi per la definizione di progetti di adeguamento alle normative vigenti, alla formazione contestualizzata, alla diffusione di materiale didattico interattivo di informazione e sensibilizzazione sui temi della legalità, salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, a servizi di accompagnamento per quelle imprese che volontariamente entrano nei percorsi di emersione.

Inoltre è possibile identificare alcuni principali elementi di forza di questo modello progettuale, che vanno dalla netta continuità con le precedenti iniziative di supporto realizzate sul territorio pratese da parte della Provincia di Prato e la Regione Toscana su queste

tematiche, al consolidamento di una rete di relazioni attraverso un ampio partenariato territoriale, che consente di ottenere un prodotto di sintesi proveniente da più punti di vista e da più esperienze attraverso un dialogo continuo e costante tra le imprese autoctone ed etniche, le associazioni di categoria, gli enti locali, le associazioni cinesi e straniere del territorio, l'università e la società civile locale. Altresì la costituzione di team multi-disciplinari e multi-culturali italo-cinesi ha consentito di adattare ogni azione progettuale alle specifiche esigenze dei beneficiari, integrando competenze complementari presenti sul territorio. Infine, in tutte le attività si è voluto capitalizzare le esperienze pregresse già consolidate e il materiale già presente ed utilizzato sul territorio, per poi adattarne le pratiche e gli strumenti per una maggiore efficacia nei confronti degli imprenditori cinesi. Il modello operativo così concepito si presta alla realizzazione di attività flessibili pensate per il diverso target di riferimento operando attraverso modalità integrate, accessibili ed efficaci, potendosi anche allargare in futuro a beneficio di imprenditori di altre etnie presenti sul nostro territorio.

È auspicabile in quest'ottica che le future iniziative che verranno realizzate sul territorio pratese contribuiscano a portare a regime l'adozione di questo modello di sensibilizzazione e di accompagnamento, amplificando il dialogo con la comunità imprenditoriale cinese del distretto per la promozione della competitività nel nome della legalità e della concorrenza leale, al fine di garantire uno sviluppo sostenibile che si fonda su una crescita "sana" tanto etica quanto economica.

Ringraziamenti

Il progetto FACE ha proposto un modello di sensibilizzazione e accompagnamento che ha coinvolto un'ampia rete di soggetti (oltre ai partner) che, a vario livello, hanno offerto importanti contributi e ai quali vanno i nostri più sentiti ringraziamenti.

In primo luogo un particolare ringraziamento va al Consolato Generale della Repubblica Popolare Cinese in Firenze per aver fortemente supportato il progetto in ogni sua attività, mettendo a disposizione la propria rete e dando ampia visibilità al progetto tra la comunità cinese in Toscana. Inoltre, si ringraziano la Regione Toscana con il Progetto Prato, la Provincia di Prato ed i suoi Comuni, l'Azienda USL 4 Dipartimento della Prevenzione, Camera di Commercio di Prato, ASM S.p.a., l'Unione Industriale Pratese, la CNA Prato, la Confartigianato Imprese Prato, la Confesercenti Prato, CNA World China, l'Associazione di Amicizia dei Cinesi a Prato, l'Associazione Buddista della Comunità Cinese in Italia, AssoCina – Associazione seconde generazione cinesi in Italia, Associazione Culturale della Comunità Cinese di Fujian in Italia a Prato, l'Associazione Generale di Commercio Italo Cinese, PratoFutura e tutte le imprese che hanno preso parte alle attività del progetto.

Si ringraziano tutti i partner del progetto: Sophia S.c.a.r.l., Saperi S.r.l., CE.S.CO.T. Centro Sviluppo Commercio, Turismo e Terziario e PIN S.c.r.l. – Servizi didattici e scientifici per l'Università di Firenze.

Un ringraziamento sentito va a tutti i consulenti, i formatori e i tutor per l'impegno profuso nell'assicurare l'alta qualità delle attività realizzate.

Non ultimo, i ringraziamenti vanno ai tecnici ASCI per la collaborazione e passione nello stimolare il dialogo con la comunità cinese e i processi di regolarizzazione ed integrazione delle imprese.

Bibliografia

Azzari, M. (2012), "Dal sottoscala, al distretto, al mercato globale. Il ruolo dell'imprenditoria straniera nell'evoluzione del sistema economico della Piana di Firenze e Prato", *Geotema*, 15/16(43/44/45), pp. 201-209.

Balboni, P. E. (2007), *La comunicazione interculturale*, Venezia, Marsilio Editore.

Barberis, E., Bigarelli, D. e Dei Ottati, G. (2011), "Distretti industriali e imprese di immigrati cinesi: Rischi e opportunità con particolare riferimento a Carpi e Prato", in Bellandi, M. e Caloffi, A. (a cura di), *Innovazione e trasformazione industriale: La prospettiva dei sistemi di produzione locale italiani*, Bologna, Il Mulino, pp. 43-62.

Becattini, G. (2009), *Ritorno al territorio*, Bologna, Il Mulino.

Becattini, G., Bellandi, M. e De Propriis, L. (2011), "Industrial districts: The contemporary debate", *Economia Politica e Industriale*, 38 (3), pp. 53-75.

Bellandi, M. e Biggeri, M. (a cura di) (2005), *La sfida industriale cinese vista dalla Toscana distrettuale*, Firenze, Toscana Promozione.

Berti, F., Pedone, V. e Valzania, A. (2013), *Vendere e comprare. Processi di mobilità sociale dei cinesi a Prato*, Pisa, Pacini Editore.

Biggeri, M., Borsacchi, L. e Ferrannini, A. (2015), *Emersione, sviluppo ed integrazione nel territorio pratese. Professionalità e strumenti di facilitazione*, Pisa, Pacini Editore.

Borsacchi, L., Ferrannini, A. e Biggeri, M. (2014), "Fostering the compliance of production processes in areas with high incidence of ethnic entrepreneurship: The creation of a check-up tool in Prato industrial district", in Sikora, T. e Dziadkowiec, J. (a cura di), *Commodity Science in Research and Practice - Towards Quality - Management Systems and Solutions*, Cracovia, Polish Society of Commodity Science, pp. 31-41.

Bracci, F. (2009), "Migranti cinesi e contesto locale: Il distretto pratese e la transizione fredda", *Sviluppo locale*, 13 (31), pp. 91-111.

Ceccagno, A. (a cura di) (1997), *Il caso delle comunità cinesi. Comunicazione interculturale e istituzioni*, Roma, Armando Editore.

Ceccagno, A. (2010), "Nuovi scenari della moda a Prato: Le ditte finali cinesi nell'era della moda istantanea", in Johanson, G., Smyth, R. e French, R. (a cura di), *Oltre ogni muro. I cinesi di Prato*, Pisa, Pacini Editore, pp. 51-79.

Dei Ottati, G. (2009), "An industrial district facing the challenges of globalisation: Prato today", *European Planning Studies*, 17(12), pp. 1817-1835.

Dei Ottati, G. (2013), "Imprese di immigrati e distretto industriale: Un'interpretazione dello sviluppo delle imprese cinesi a Prato", *Stato e Mercato*, 98(2), pp. 171-202.

Dei Ottati, G. (2014), "A transnational fast fashion industrial district: An analysis of the Chinese Businesses in Prato", *Cambridge Journal of Economics*, 38(5), pp. 1247-1274.

Fabbi, M. (2011), "Imprenditori cinesi nel settore delle confezioni e dell'abbigliamento a Prato", in CNEL, *Il profilo nazionale degli immigrati imprenditori in Italia*, Roma, pp. 113-135.

IRES - Istituto di Ricerche Economiche e Sociali (2012), *Mi chiamo Chen e lavoro a Prato, 2008-2012: Imprese e dipendenti cinesi nel territorio provinciale*, Prato, Provincia di Prato.

IRPET (2013), *Prato: Il ruolo economico della comunità cinese*, Firenze, Istituto Regionale Programmazione Economica Toscana.

IRPET (2015), *Relazioni locali e transnazionali delle imprese cinesi di Prato e loro contributo all'economia della provincia*, Firenze, Istituto Regionale Programmazione Economica Toscana.

Johanson, G., Smyth, R. e French, R. (a cura di) (2010), *Oltre ogni muro: i cinesi di Prato*, Pisa, Pacini Editore.

Mehrotra, S. e Biggeri, M. (A cura di) (2007), *Asian informal workers: Global risks local protection*, Londra e New Delhi, Routledge.

Toccafondi, D. (2008), "Il distretto di Prato", in Trigilia, C., Dei Ottati, G. e Burrioni, L. (a cura di), *Innovazione nella continuità. Meccanismi di cambiamento nelle aree distrettuali tradizionalmente forti dell'economia Toscana*, Pisa, Plus Pisa University Press, pp. 109-152.

Toccafondi, D. (2010), "Il distretto industriale pratese e la comunità cinese", in Johanson, G., Smyth, R. e French, R. (a cura di) (2010), *Oltre ogni muro: i cinesi di Prato*, Pisa, Pacini Editore, pp. 81-101.

Gli Autori

Mario Biggeri è professore associato di Economia dello Sviluppo presso di Dipartimento di Scienze per l'Economia e l'Impresa dell'Università degli Studi di Firenze. Inoltre, è Direttore Scientifico del Laboratorio ARCO (Action Research for CO-development) del PIN S.c.r.l. – Servizi didattici e scientifici per l'Università di Firenze. Ha svolto numerose ricerche in ambito internazionale, nazionale e locale sui cluster di piccole e medie imprese, le attività informali, l'approccio delle capability, la cooperazione internazionale allo sviluppo, lo sviluppo locale, il benessere dei bambini e delle persone con disabilità.

Leonardo Borsacchi è dottore di ricerca in Scienze Merceologiche. La sua ricerca presso il Laboratorio ARCO (Action Research for CO-development) del PIN S.c.r.l. – Servizi didattici e scientifici per l'Università di Firenze – si focalizza sulle certificazioni di processo e di prodotto, in particolare in relazione alle filiere agro-alimentari e tessili, e all'implementazione di sistemi integrati per la gestione di igiene, sicurezza e responsabilità sociale di impresa.

Andrea Ferrannini è Coordinatore dell'Unità Strategica sullo Sviluppo Locale del Laboratorio ARCO (Action Research for CO-development) del PIN S.c.r.l. – Servizi didattici e scientifici per l'Università di Firenze. Ha lavorato in diversi paesi del mondo, tra cui Italia, Repubblica Dominicana, Uganda, Etiopia, Albania e Serbia, sui temi dello sviluppo locale, sviluppo umano, governance democratica e processi partecipativi.

Franca Ferrara è Direttore dell'Area Istruzione, Formazione, Lavoro, Servizio economico e Servizi della Provincia di Prato, esperta in politiche comunitarie e gestione di fondi strutturali U.E., si occupa di integrazione delle politiche attive del lavoro, riconducendo in una filiera organica per lo sviluppo locale l'istruzione, la formazione, l'Università, le politiche comunitarie ed il lavoro.

Formatrice esperta ha svolto ruoli di docente e di ricercatrice presso l'Università degli Studi di Firenze nonché relatrice a numerosi convegni, in particolare sulle tematiche dell'inclusione sociale, dell'educazione degli adulti, delle metodologie di progettazione e valutazione educativa e sulla qualità della formazione.

Cinzia Grassi è Direttore Generale della CNA di Prato. È Direttore dal 2002 dell'agenzia formativa Sophia scarl, agenzia accreditata dalla Regione Toscana del sistema CNA. Ha fatto parte della Commissione provinciale Tripartita. È esperta di fondi strutturali, con particolare riferimento al FSE. Ha collaborato alla ideazione, progettazione e realizzazione di numerosi interventi sia in tema di formazione continua, che formazione professionale, che educazione degli adulti. Ha svolto ruoli di esperto in seminari e convegni, in particolare su tematiche riguardanti l'emersione delle imprese e su nuove metodologie di formazione ed educazione per gli adulti.

“普拉托地区规范化、发展与社会融合：信息宣传与服务支持”

【意】马里奥·比杰利，莱昂纳多·保尔萨奇，安德烈·费拉尼尼，弗兰卡·费拉拉，辛琪娅·格拉西 著

孙硕 译

杨光 审

本项目：FACE - 新面貌项目，依照普拉托省政府 2014/12/17 第 4258 号文件，"企业规范化经营信息宣传与普法教育行动"，由欧洲社会发展基金、托斯卡纳大区 2007-2013、普拉托省政府赞助。

项目合作单位：索菲亚培训中心（主办）、佛罗伦萨大学——普拉托分校 PIN s.c.r.l.、萨贝里培训中心、切斯科特经贸旅游发展培训中心、

普拉托省政府出资

特别鸣谢中华人民共和国驻佛罗伦萨总领事馆

项目总指挥：辛琪娅·格拉西

研究活动顾问：马里奥·比杰里

项目协调员：玛丽亚·科波拉，亚历山德罗·德罗莎，安东奈拉·雷珀里尼，莫妮卡·玛丽奥蒂，芭芭拉·普罗菲蒂

顾问：莱昂纳多·安杰列提，法比奥·博科尼，莱昂纳多·保尔萨奇，加科莫·波利盖蒂，费德里克·德拉洛维勒，安德烈·费拉尼尼，亚历山大·费里尼，卢卡·马林科尼，西尔维娅·塔洛奇，斯泰法诺·维瓦伊

ASCI 专员：觐禅，杨光，蔡坤，伊兰，科丽娜，斐尔，王立男，王新婷

项目概要和宣传材料请参阅 FACE 新面貌项目官网
www.progettoface.it

目录

普拉托地区综合发展计划	103
前言	105
1. 普拉托省社会融合和合法化系列项目规划	107
1.1 教育-培训工作：透析、长久的成果	107
1.2 儿童教育体系与成人培训相结合：“SIC-学校和文化融合”和“协同父母-协同移民”	108
1.3 生产领域的融合政策：普拉托省外籍企业的规范化、融合与发展	110
2. 关于华人所有制企业在普拉托正确经营公司的需求	115
2.1 需求分析的方法论	115
2.2 样本分析	118
2.3 结果分析与需求纵观	122
3. 规范化行动：从需求分析到新面貌项目	129
3.1 企业咨询和培训活动	129
3.1.1 组织模式	129
3.1.2 实践和结果方面	131
3.1.3 具体案例：为华人企业制定风险评估报告	133
3.2 企业良好行为规范宣传活动	136
3.2.1 从信息需求到沟通宣传计划	136
3.2.2 企业综合测评的宣传推广	138
3.2.3 在线自测工具的发展	140
3.2.4 公司管理（安全、卫生和环境领域）	144
结语	151
参考文献	153
作者简介	155

序

【意】马泰欧·毕冯尼省长

如今规范化系列项目已经开辟了一条全新的道路，一条勇往直前、永不后退的道路。事实上，ASCI项目和FACE新面貌项目的成功开展恰恰是融合了智慧、勇气与创新的转折点，从总体角度而言，它还标志着一个分水岭，更是一场不可轻言放弃的试验，因为它加快并推动了外籍企业尤其是华人企业走向规范化、合法化的进程。

该系列项目得到了欧洲社会基金的大力支持，一直以来，我们按照计划，认真地落实该系列项目，在这一漫长的、需要耐心的工作中，各级地方政府、机关、学术机构、行业企业协会都有对该项目给予了极大的帮助和支持，特别是行业企业协会，自始以来都把外籍企业视作宝贵的财富并早早就着手对它们施以服务。

ASCI项目——企业与文化发展专员培训计划，同FACE新面貌项目一样，目的都是为企业的规范化提供培训、自测和咨询，换言之，它们都是企业规范化所不可或缺的两个重要方面。此外，还需要强调的是，ASCI项目的首要成绩，在于其培养的ASCI专员这一群出众卓越、性别各异、不同国籍的年轻人，并由此诞生了青年创新型企业FINYX，并以其优异的能力和创意，在今年春天的特伦托经济学年会上受到了国内外各界的强烈关注。

除此之外，ASCI和FACE新面貌项目的另一大成绩则是有效地促进和发展了普拉托地区的联络关系网，包括托斯卡纳大区政府、普拉托省政府、佛罗伦萨大学普拉托分校、索菲亚培训中心、普拉托手工业和中小企业协会、普拉托手工业企业协会、萨百里培训中心、普拉托工业联合会、雅思提尔培训中心、天马培训联盟以及切斯科特—商贸、旅游、服务业发展培训中心等等，正是他们的积极参与为外籍企业走向经济规范化创造了机遇并做出了极大的贡献。

总而言之，该系列项目为本地社会开创了一所高效、切实的“工作室”，通过研究人员使用更为创新的沟通技术，进一步加强与本地各单位之间的联系，从而全面推动与企业家的对话和内容更为丰富的经济活动。诚然，未来的工作仍然任重道远，但是我坚信，迄今为止我们的工作都是为未来取得更大成功的保证。因此，我要向所有为FACE新面貌和ASCI项目付出过热情与贡献的人们表示最衷心的感谢。

普拉托省省长
马泰欧·毕冯尼

普拉托地区综合发展计划

从 2011 年开始，托斯卡纳大区政府便在普拉托地区开展了一项特殊的战略计划（普拉托计划），由于在欧洲和在全国所面临的特殊情况及其紧急性，该计划旨在通过一系列跨领域联合战略行动，重振当地经济社会发展，包含以下工作重点：纺织业产品质量认证、地区可再生能源推广、创新型福利、城区没换、文化、旅游资源开发以及企业生产经营规范化。

普拉托计划的有效开展得益于整体宏观规划和各级政府机构、机关单位（大区、省、市镇、社会人士、营利和非营利的私人、组织）的广泛参与。

而对于 ASCI 和 FACE 新面貌两个项目而言，各级政府机构、机关单位和社会各界的积极参与对推动“企业生产经营规范化”的发展所起到的重要作用尤为显著。

ASCI 项目，由“欧洲社会基金-托斯卡纳行动计划 2007-2013，专项二·区域竞争力与就业”的公共拨款资助而成，通过企业综合自评的创新工具，创造性地培养了，具有能够满足多元化生产环境下企业家需求，能够参透社会-经济“环境”，能够规划、经营和评估好企业家的新型技术人才，促进了企业与政府机构间的合作，从而推动当地公共政策的落实。

14 位技术专员都获得了企业文化发展专员的资格，并积极参与到了当地多个项目之中。

在 ASCI 项目之后，FACE- 培训、自评、咨询，走向规范化—新面貌项目由普拉托省政府通过“欧洲社会基金-托斯卡纳行动计划 2007-2013，专项·一适应性”的公共拨款资助而成，继续向普拉托地区的外籍企业家进行信息宣传和知识传播，带领企业走规范化道路。

托斯卡纳大区政府认为应当继续开展规范化系列行动，引导企业走向规范化进程并提供相关信息-以综合的战略观点来看-采取协同的行动，伴以系统性的检查行动，为普拉托工业区内企业的长期发展做出积极影响。

各级政府、各单位部门的广泛参与对计划的成功开展至关重要，再次，我们还要再次感谢中华人民共和国驻佛罗伦萨总领事馆，感谢普拉托地区各族裔群协会对项目的大力支持与配合。

托斯卡纳大区战略综合发展计划负责人

维尼丘·毕亚吉

前言

普拉托以其文化多元而著称，在这片充满活力的沃土上，联络社会各界、持续地交流对话对于推动合作和共同发展尤为必要。只有秉承着这种信念和决心，保持开放的胸襟，才能将普拉托工业区打造称为多元化、国际化的典范。

对于地区发展不仅要提出问题，还应该适时地驻足反思，总结经验，探索新方法或是工具以期彻底更为有效的解决问题，更要有意识地改变，无惧挑战。与此同时，同时为了地区的协调共同发展，还需要在系统内部进行自我教育，不断学习进步。

在此背景之下，新FACE新面貌项目应运而生，自2015年1月至9月，由索菲亚培训中心、佛罗伦萨大学普拉托分校、萨百里培训中心、切斯科特-商贸、旅游、服务业发展培训中心通力合作，开展了一系列促进当地企业规范化的有关活动，这离不开各地方机关单位和职能部门的积极配合，更要感谢中华人民共和国驻佛罗伦萨总领事馆的大力支持。

FACE新面貌项目是地区工作规划有一个重要里程碑，是ASCI项目（企业与文化发展专员）的后续，在这两个项目的开展期间，共计有120家华人企业参与到了企业规范化、合法化的进程中来。以FACE新面貌项目为例，项目工作组从分析企业需求到实施相关措施，有效的地推动了当地华企的融入进程和合法化进程，提供了有追溯性的项目典范。

该项目有以下特点：

- 1、采用企业综合测评工具和企业需求分析等多种规范化手段，推动违规企业走向正规，促进华企融入进程；
- 2、根据企业自身的经营需求，为企业提供生产安全和健康等方面的相关培训，运用创新手法，采用中文编写教学资料 and 进行授课，极大的提高了有关企业家及其员工的知识水平和防范意识；
- 3、提供个性化咨询服务，向企业派遣合格的专业人士来；
- 4、采用中意双语向企业家和员工宣传推广规范化、合法化信息，普及安全生产、健康生产的重要性；

由此可见，本项旨在通过创新性的方式，通过自我测评、培训和个性化咨询服务，引领和辅导外籍企业、特别是华人企业走规范化、合法化发展道路，普及安全生产、健康生产的相关法律法规知识，采用自愿而非强制性的方式，加强对话，相互尊重，从而推动普拉托地区的整体发展和进步。

本册共有4个章节。

第一章主要阐述普拉托省政府近年来的在企业融合和规范化等方面的政策规划和具体行动，以及这些行动是如何团结和扶持当地外籍企业、如何让其在普拉托生根发芽不断成长的。

第二章将着重展示对企业在安全生产方面的具体需求的分析结果，得益于 ASCI 项目奠定的坚实基础，普拉托工业区共有 44 家华人企业参与了企业综合测评。

第三章共包含两小节，在第一节中我们将着重探讨企业规范化和合法化发展的可行性操作方式，而第二节将向大家介绍企业良好行为规范系列宣传活动，以及当地各方是如何参与到宣传活动的实施以及具体的分工配合。

最后在第四章中，我们将介绍总结成果，介绍项目的优势与最佳实践经验。

1. 普拉托省社会融合和合法化系列项目规划

【意】弗兰卡·费拉拉

1.1 教育-培训工作：透析、长久的成果

自上世纪 90 年代起，普拉托就成为众多外籍移民者的聚居地，并且移民数量不断增加，最终形成了今日普拉托经济和社会的重要特色。当移民最初开始参与到普拉托社会生活中的时候，整个地区都处于十分窘迫的状况之中：我们的学校、公司甚至是整座城市都没有人曾设想并准备好如何面对这些外人。但当时的普拉托社会已经认识到了这些移民者的重要性：可以说工业区的创立发展就是移民者的功劳，但这批移民者都来自我们社会的内部，同宗同文的南部意大利人。因此，当又一批新的移民涌入的时候，就不得不采用不同的方法来解决新的问题；这当然也就离不开在整个普拉托地区全面推动社会文化的融合、加强守法观念。同样的，相关教育培训活动也必不可少：从宣传、专业知识传播到举办众多切实的、内容广泛的培训活动，以此来引导社会融合和遵纪守法的观念。议题众多，非三言两语所能道明，然而这些往往涉及到所有人的利益，从年轻人的教育-培训系统来说：听得懂、说得通意大利语，是必不可少的条件之一，而这也正是他们顺利参与教育体系、社会医疗体系和经济生产体系等方面基本保证；换句话说，只有充分掌握意大利语，才能真正了解并遵守包括工作场所的健康和安全、环境问题到劳动合同与劳工权益、财务税务以及公民权利与义务在内的诸多法律法规要求。

如今省政府机关，由于其特殊的职权范围，工作重心主要集中在推动文化交融、环境安全和遵纪守法观念的加强这几个方面上，通过立法及资金支持这两大支柱来支持计划的顺利进展。一方面，需要将立法与公共拨款结合起来，并通过与良好的交融系统、不断完善的关系，进一步加强教育、培训工作，确保政策落到实处。从另一方面来讲，计划的顺利实施也离开当地各级机构和各单位的积极参与持续沟通。

而政策的有效落实更离不开一个统一运作的、主管教育、培训和工作施政团队体系，以联络各级机关单位、企业与社会各界，为共同的目标努力奋斗。这也就要求了，行动不能仅仅停留在课堂上、停留在理论上，而更需要强调根据实际需求，开展在“联合行动”，认真仔细地调查，即在不同层面上开展多元化的活动：信息宣传、规范化指引、培训、个性化咨询服务、企业综合自评等多层次多角度的联合措施。

对于企业安全生产、规范化经营——这一普拉托地区长远目标，普拉托省政府不仅有担当着主要责任，而且更主要的是让教育、培训和工作为主题的相关举措落实到社会的每一个角落：青少年和父母，企业家和劳动者。所有的活动的主旨，都是为了普及“健康和安全”——这一生产过程中

的基本原则，这就需要我们制定相应的政策，让企业明确“安全是义务”，也让劳动者明确“安全是权利”。省行政机关为确保这一所有人的权利，做出了以极大努力，营造了良好的社会培训氛围。然而在意大利，企业仍旧缺乏安全意识，也没有意识到劳动者所面临到的工作危险。这就更需要改变人们的普遍错误看法，让民众意识到工伤事故的发生是异常现象，绝不是正常现象。

更重要的是，面对目前的经济危机，我们有必要保持高度的警惕，每一个人都要做好本职工作和履行好相应的责任，从不同层面提高整体工作的质量，尤其是企业家要积极参与到安全生产文化的活动中来，避免让经济危机对安全生产和健康生产带来负面影响，巩固近年来的改善成果。

实际上，社会融合化和合法化已经成为我们系统首要解决的主题：包括学校、培训、社会和经济-生产的方面。

总而言之，省行政机关在教育、培训和工作办公室的引导下，为移民团体开展了一系列富有活力的、创新性、针对性项目，让华人群体，正好的参与到了社会融合和合法化之中。

在接下来的章节，我们将会多方面地详细介绍每一个项目，例如良好行为规范，这一关键因素，持续关注并勇于探索方法，强化信息宣传工具，以此来促进社会融合和合法化。

1.2 儿童教育体系与成人培训相结合：“SIC-学校和文化融合”和“协同父母-协同移民”

教育体制领域内涌现的诸多挑战，譬如不同文化之间的互相影响和结合、教育和劳动市场的有机联系和法律性，这些都是教育体制、地方机关和市政负责经济与社会的行政部门、文化领域所面临的。正如我们所了解的那样，这些正在影响着普拉托地区的文化、社会和经济领域发展。

社会的变革是由持续不断的移民者引起的，尤其是华人，事实上这种现象对学校人数和家庭都产生了越来越重要的影响。普拉托是意大利外国人口占比例最多的第一大省，即占了总人数的 22.4%，包含超过 90 个国家的外国人。普拉托省教育厅对 2014 至 2015 年度的入学人数做了一个统计，数据表明，省内共有 8237 名非意大利国籍的中小學生，占了总入学人数的 22.4%，其中中国人占了多数（46.2%）。在 2015 年，71.9% 在意大利出生的外国人都 在普拉托上学，但同时辍学率也很高：数据表明，42.4% 的外国学生都过早地辍学，而意大利学生的比例只有 14.6%。

上述数据给普拉托省的社会和学校都带来了不少改变：在学校里有大量来自不同国家的外国人，对师资力量提出了更高的要求。为了消除外国学生之间排除异己的风险以及为他们寻找共同的价值观，使学生之间能够相互理解，就需要理清他们之间的文化关系，这一文化与其来源国息息相

关，差异巨大。实际上这种转变过程的能动性也很大，有很多让学生成长的机会；为了满足新的实际需求，对学校的教育体制也提出了更高的要求。从当代发展的角度来说，这种转变应该分领域、分层次地进行：“年轻人领域”，当地行政官员和教育体系开展的“量身定制”计划相配合；“家庭”领域，鼓励人们体验和积极参与到“父母”的角色，同时通过地方机关和工作市场的相互合作，为成人的学校和成人的培养、教育建立更完善的体系。

为了更好地管理外国人的教育情况，以及为了更好地保护外国学生在教育上的入学和升学权利，2007年就通过了以普拉托省为首的 SIC 计划，该计划在省区的基础上建立了一个系统。

正如“普拉托外国中小学生学习协定”所规定的那样，这个项目的首要目的就是为了保障移民的外国中小学生的入学和继续学习的权利，同时推动其融入当地社会，减少文化冲突。这种完善地域教育的核心在于摆脱地域性，从托斯卡纳大区、普拉托省、各市镇到地区教育局、乡村教育局有超过 32 所学校建立了一个全方位完善的教育体系，以保证平等对待学生。此外，为建立一个“完善的地域模型”，不仅需要经济方面的支持，还需要行政官员的重视和一套完整的硬件设施。现在 SIC 项目已经开始实施，例如，它推动了语言实验室的成立，促进了跨文化交流的发展，以及完善接待了外国移民的服务，每年都满足了超过 8200 个非意大利国籍的中小学生的需求，同时也培养了大批高素质的教师和为准父母开展了大量的教育课程。

学校多元文化的特点要求学校发挥其最基本的作用，同时负有在不同文化间协调的责任，推动不同文化间的相互交流，使学校变成一个平等的社区，为每个人服务。

学校不仅仅在于使不同文化主体之间能够循序渐进地实现和睦相处，而且还能够使他们之间彼此理解、共享，最后拥有一个相同的价值观。这种结合有多种形式，它不仅是个体关系间的简单结合，而且是在特点背景下群体关系间的结合：教师和领导，家庭和社会在价值观实践上的一致性、领导和学习风格。

这便是学校长期培养孩子的首要出发点。换句话说，也就是教育的关键，目的在于培养一个未来的公民，也就是“学习和谆谆教导的目的在于引导公民在平等的条件下，学会在一个相同的国家遵守共同的准则”。总之，现在面临的挑战就是如何打造一个“文化多元的学校”。其中还有一个不容忽视的因素就是家庭的影响，以及父母在对孩子教育过程中所产生的阻碍：从语言沟通的问题，到缺少对社会规则和现行法律的了解，再到对工作环境卫生和安全、合法性问题的忽视，而且其不了解取得公民资格必须履行的权利和义务。如果说在很长一段时间内，成人的教育一直都不是教育和社会讨论的核心的话，那么近几年兴起的亟需对成人进行教育的热潮，就成为了不可忽视的焦点问题，因为这一点对于成年的移民者显得尤为重要，

此外教育的开展有利于协调其与教育体系、社会卫生服务和劳动市场之间的关系。做一个好的父母不是一件简单的事情，尤其在一个文化与来源国截然不同的国家，做一个移民者的父母更是不简单。单是了解我们的教育体系就是一件很困难的事情，正如卫生体系和劳动市场一样复杂，也关乎到欧洲、各国以及各地区的多生多育政策的不同，这些对于他们来说似乎并不是可以并存的。总之，这种“挑战”就在于如何降低教育的分散性，鼓励成人积极学习，提高其持续学习的能力，通过对语言的认识，来了解法律知识，努力成为一个合格的公民。

从这个角度出发，“协同父母 / 协同移民”的项目应用而生，此项目由普拉托省通过“欧洲社会基金-托斯卡纳行动计划 2007-2013，专项人力资本”的公共拨款资助而成。这不是一个仅限于形式的培养项目，而是一个旨在帮助移民培养在社会生活和寻找工作的基本能力。这是由省成人教育部门领导的、与省内几乎所有的初高中合作的战略性项目，同时得到了所有的地方机关、学校、为移民学生提供服务的各组织的大力支持。学校之间也签订了一份协议，接纳普拉托省区内的所有外国中小學生，推动地区跨文化的发展。自 2007 年通过 SIC 计划，教育部门与地方机关确立战略性关系以来，已经为改善普拉托地区的教育情况作出了巨大的贡献，同时也巩固了政治实体在跨文化交流上的良好关系，保证了公民的受教育权。“协同父母”计划提高了外国成年公民参与的积极性，推动了相关法律的实施（2006/962/CE 2006 年 12 月 18 日欧洲议会和委员会的提案）以及为实现个人价值、发展和成为合法公民提供了一个很好的平台，实现社会的和谐和平等，保障每个人都享有平等的机会。

经过多届的开办，在反复研究移民父母成长中个人需求的基础上，项目的主题主要是开展与工作文化、积极的好公民需要遵循的法律和安全条例相关的意大利语课程。现在已经有很多移民父母参加这个项目，实际上在多届的活动上总共有超过 800 对父母参加了我们的活动，感谢中意友好协会的合作，在参加活动的外国父母中多数都是中国人，几乎 60% 的中国父母都已经注册了。

1.3 生产领域的融合政策：普拉托省外籍企业的规范化、融合与发展

华人企业家曾经多次在教育/知识领域试图了解当地的健康和安全体系以及相关的法律法规，但是直到今天都没有一个让人满意的结果。这也许应当归因为体系之间的差异和多数中国企业家在教育需求上的不同，其中也有因为规则逻辑的复杂性等原因。

省行政机关持续关注着工作安全措施的主题，例如如何防患于未然，加强人们的防范意识，每年这些主题都在不断地发展和完善，现在已经有了一些创新的方法来推动工作的合法性和加强劳动的安全性，以及在企业

的日常管理中加强对这方面的教育，有很多之前经常逃避这些教育讲座的工人也被列在其中，特别是外国工人。

普拉托省行政机关坚信教育与工作的融合有强大的作用，特别是在“省区工作场所的健康和安全”方面影响巨大，因此省行政机关在2011年的时候投资了一家负责宣传的项目，主要是通过“大篷车”工具对企业，特别是对中国企业进行宣传。

这是一场针对整个大省，特别是在中国企业居多的地区开展的宣传和普及教育运动。这场运动通过模拟旅行的方式来进行，其中有一个“大篷车”缓缓驶来，携带着用中文写成的工作安全和健康的普及知识资料，以及他和专家、安全和健康总局的职工讨论特定的主题。

这个项目仅仅是通过其在大省各个地区的推广来引起人们对工作健康和主题的重视：一开始人们肯定是不信任的，后来慢慢有了一些好奇，接着就引起了移民企业家和劳动者的兴趣。

实际上“大篷车”在多次停留中（51次停留），已经接触到了约1000个来自不同领域的劳动者，拜访了135家华人所有制企业，其中一些人也表示对进一步进行有关安全措施的交流活动有兴趣。因此通过这个“简单”的工具，已经实现了宣传运动和教育运动相结合的可能性，同时还直接在工作地点接触到了企业家和劳动者。

在接下来的几年里，省行政机关一直关注这个主题，并用不同的方式对其投资并付诸实施。事实上在2012年，省行政机关第一次开展了建立“健康、安全、法律学习俱乐部”的实验，正如早先“大篷车”项目一样有力，其目的也主要是在于用新的方式来吸引中国企业家的注意。

这是省行政机关的壮举，一次全新的尝试，之前从来没有人在企业领域开展过“学习小组”的活动。这个教育据点有效开展的前提是，为了实现教育的目的，人们必须是学习的主动参与者而不是消极被动地接受知识。通过与教育结合的方式，它与各项政治政策的关系也日益密切。

同时，教育的进程与工作环境紧密相关，尽可能地关注到企业组织内部的常规问题，特别是和机械、节奏、活动和现行规则相关的问题。这也使得企业家和劳动者得以展现自己，同时学习小组允许成员自由参加活动，消除了文化间的障碍，此前文化间的差异一直让外国人难以理解安全生产文化；与此同时，它还加强了男女劳动者对自身的健康问题的关注程度，帮助外国移民克服种种障碍，譬如语言和社会生活的障碍。

这些实验是由索菲亚培训中心（协同普拉托手工业和中小企业协会、普拉托手工业企业协会）负责、与社会各部门和卫生局、工伤保险局以及工会组织合作的项目，为深入了解东方中小企业提供了一个良好的平台。

也为更深入地了解中国企业家提供了一个良好的契机：从他们认为最紧急和最严重的问题出发，也就是有关健康和法律的问题，紧接着为解决这些问题，又为企业家特别组织了有关的培训课程。

学习小组成功开展的关键在于，成员能够学会倾听，提出个人或者集体的问题以及能够立即、正确地回答问题，同时建立良好的互信关系，明确“不浪费时间”的构想。这种间接接近学院的方法是以提高参与者学习兴趣为中心，以及在他们积极参与的过程中能够达到直接接触的目的。

这种方法还能促进中国企业家和劳动者之间的交流，在他们的传统沟通渠道中基本上是不可能的，而这些又是工伤事故频发的重要原因，也与防患于未然的原则相违背。同时，它还能把移民企业家和劳动者归于统一的地方服务系统之下：包括各类经济实体、卫生局、工会组织、工伤局的服务系统，涵盖了移民劳动者的权利和义务，以及公民在工作地点负有的保障安全和健康的义务。

2013至2014年，在托斯卡纳大区——普拉托计划项目组的指引下，省行政机关又实施了另一个试验项目，即为了实现企业走向规范化和合法化进程，决定利用开发当地资源。据此通过当地不同的参与者投身此项计划，确立了新的专业形象“地区资源优化专员”。

之后通过认真细致的筛选，寻找到了合适的年轻人来负责培训阶段的工作，目的是在异国生产环境下，与不同环境的人进行对话沟通，以此通过专门的操作工具来了解企业的实际需求，然后协同其他专员共同制定符合企业实际情况的发展方向。简言之，专员负责通过与自愿参加项目的企业建立信任关系，并且辅助企业走向规范化进程。

该项目是普拉托省政府于2013年5月16日，通过“欧洲社会基金-托斯卡纳行动计划2007-2013，专项二：就业”的公共拨款资助而成，旨在为当地提供新型的综合技术型人才，让他们将培训期间所获取的课堂知识以及在实习期间获取的劳动经验带到将来的工作岗位中去，提高能力、增长见识，从根本上帮助企业（手工业，工业和商业）走向发展、规范化和合法化进程。

“ASCI—企业与文化发展专员”具备以下三项突出能力：

认知和分析当地经济社会脉络，利用开发其在当地的资源，联络企业共同开展活动；

推动当地的安全与守法经营文化发展，同公共机构、行业企业协会，尤其是当地企业发展联络关系；

研究创新型计划方案，根据当地情况和法律规定解决工作合法性和安全的问题。

该项项目计划通过“研究-行动”和企业建立更为直接的联系，目的是研制综合的、灵活的和开放的企业综合测评工具，以此为企业“量身定制”个性化的安全系统。此外，研究-行动能够帮助企业建立全新的专业形象，并在参与的过程中依据其实际需求，提出可靠的解决方案，为促进企业规范化的行动开展奠定了基础。

在此背景之下，ASCI 项目是由佛罗伦萨大学普拉托分校全权负责，完全地体现了地区计划工作的综合性，尤其是有资格认证的主体积极参与培训和企业咨询活动，这其中也包括华人企业家，通过与当地的合伙企业合作，例如索菲亚培训中心（协同普拉托手工业和中小企业协会、普拉托手工业企业协会）；其它培训机构如萨百里培训中心（同普拉托工业联合会），雅思提尔培训中心、天马培训联盟（合作）以及切斯科特发展培训中心（商贸、旅游和服务业）。

当然，ASCI 项目的顺利开展还离不开佛罗伦萨大学普拉托分校 ARCO—共同发展之行动研究实验室的研究人员的参与配合，尤其是他们实施的研究-行动活动，可以说是整个项目的战略性和决定性部分。

尽管项目在当时被认为国语理想化和脱离实际，然而考虑到与华人企业家建立信任合作关系所面临的困难，项目的最终结果虽少但仍具有十分重要的意义。

事实上，项目的研究成果完全是量化可考的，具体体现在项目所培养的人才和华人企业家的参与而这之上：

14 位经认证的“地区资源优化专员”积极履行职责（50%为意大利人，50%为中国人和罗马尼亚人，学习背景为经济、语言和欧洲研究，在第三产业、公共机构、企业和研究机构都有专业经验）。他们都能够利用开发当地的资源，推动企业规范化进程，同企业建立信任的关系，并且辅助自愿参与测评的企业走向规范化道路。在此基础之上，7 位专员创立了咨询公司 FINYX，旨在进一步利用开发本地外籍企业的潜力，以此推动企业走上规范化进程和当地跨文化发展。公司的主旨是支持意大利公司与现行市场建立联系，参与外籍企业合法化发展的进程，并且同本地机构和外国机构建立相应的联系。

ARCO—共同发展之行动研究实验室的研究团队开发和应用了一套推动企业规范化进程的综合测评工具，并且可以根据相关的规范标准和行政要求进行相应的修改。这套测评工具主要用于检验企业与各项法规要求的相符程度，包括工作安全和卫生、环境管理、劳动合同和劳工权利、财务税务和义务培训等。得益于该工具的综合性的评价标准，企业可以自觉地依照自身规模和类别灵活套用。

75 家参与测评的企业。在学员们实习的时候，佛罗伦萨大学普拉托分校 ARCO—共同发展之行动研究实验室的研究人员负责监督管理，此时学

员们已经能够应用企业综合测评工具，而 75 家参与测评的企业则包括纺织服装业企业和食品企业（其中 69 家为华人企业），他们都能够自愿地配合测评工作。此次实验有助于学员们通过实际的培训同企业建立直接的联系，核实测评工具的实用性以及根据符合规范的标准进行适当修改。

2015 年，普拉托省政府为进一步推动规范化项目，针对华人企业团体，开始实施了 FACE“培训，自评，咨询，走向规范化—新面貌项目”。经过了之前的一个阶段对专业人才的培训和对工作模式的检验，根据 2014 年 7 月省行政机关颁布的法令，该项目由“欧洲社会基金-托斯卡纳行动计划 2007-2013，专项一·适应性”的公共拨款资助而成，依旧是在托斯卡纳大区的普拉托特殊项目的背景之下，终于开始实施项目的第二阶段，旨在直接推动企业走向规范化发展道路，包括培训，个性化咨询服务，提供相互合作过的文件资料，辅助推动企业文化合法性和工作安全的发展。

项目的第一阶段相比，FACE 项目较好地实施了地区的计划工作，经过资格认证的主体能够积极参与培训和公司咨询，同 100 家华人企业建立了良好的联系。

此外项目的顺利开展还离不开具有决定性作用的索菲亚培训中心和佛罗伦萨大学普拉托分校的协作，以及其它合作伙伴对项目的辅助支持（萨百里培训中心和普拉托工业联合会，切斯科特—商贸、旅游、服务业发展培训中心），因此这也在企业家和华人团体协会之间建立了广泛的联系网。

FACE 项目实现了一套综合服务，致力于在规范和体系之中，提高企业工作安全质量以及推动企业合法化。项目的依照外籍企业家和工人的实际需求开展，采用创新的教学方式，如提供中文授课的专业培训课程，提供中文说明、宣传资料用当地华人华侨易懂宣传方式进行。

我们坚信教育培训工作成果一定会经得起时间的考验，特别是企业融合化和合法化方面，只有持续和持久的计划和实施才能够实现目标。这一开展多年的试验性计划，保证了行动方法论的一致性，通过步调一致的举措来加强和巩固效果。因此每一个项目的成功都需要持久的时间来克服个别的难处理的情况。

每个项目的成功开展也离不开同华人团体的有效沟通。换句话说，这些创新型试验项目加深了对华人企业的了解，提供了关键性的信息，其结果意义非凡。

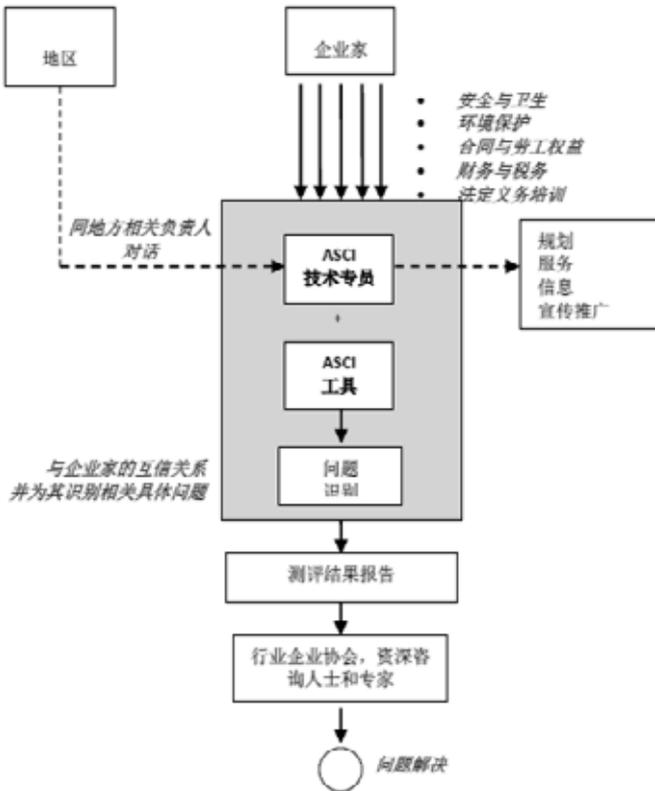
总之，融合化和合法化文化的传播需要多方面的开展：监管部门采取必要措施，配合坚持向所有人推广教育-培训工作的：从在校学生，到父母、再到企业家以及劳动者。

2.关于华人所有制企业在普拉托正确经营公司的需求

【意】马里奥·比杰里，莱昂纳多·保尔萨奇，安德烈·费拉尼

2.1 需求分析的方法论

图1. ASCI 专员与企业综合测评工具的联合作用



资料来源: Biggeri et al. (2015 p.30)

如何了解公司的经营管理是否规范? 有哪些需求? 这一方面的信息, 往往涉及到外籍企业家的经营类别、生产领域以及其他一些敏感的话题, 包括工作场所安全, 环境保护, 劳动合同和财务税务。在对这些信息加以收集分析之外, 还应当根据相应目标、采用创新方法、制定合适的执行计

划。因此，在 2015 年 4 月至 6 月期间，得益于 ASCI 项目课程的学习和经验，ASCI 专员充分发挥和运用企业综合测评工具，实践并创造出了一种先进的研究模式，如图 1 所示。

长期以来吗，普拉托地区一直缺少像 ASCI 专员—企业与文化发展专员这样的、融汇了技术-语言的专业人才，这对于企业的规范化经营、管理和发展来说，至关重要。换句话说，他们能够为企业解决在技术-法律层面上的问题，消除语言的隔阂，从而为企业与行业企业协会、地方职能部门以及相关议题的专家顾问打造沟通合作平台，向包括意大利本土企业、外籍企业、各职能部门和各协会在内的多方宣传和推广守法规范经营。

除此之外，ASCI 专员还能够同当地企业建立良好信任关系（尤其是华人企业），帮助他们走规范化经营道路，这更为重要。因此关于企业的实际需求分析，我们提供了“ASCI-促进普拉托地区规范化发展之企业综合测评”，采用的是 2014 年 9 月 30 日 01 修订版，详情请见下表 1¹

表 1. ASCI 工具(版本 Rev.01)内容索引

扉页

第一部分——企业基本信息表

第二部分——企业内部管理

1-安全与卫生

1.1-《安全风险评估报告》DVR

1.2-安全主任——法定安全负责人 RSPP

1.3-劳工安全委员——劳工安全代表 RLS

1.4-产业医生——针对所有需要进行健康检查的企业

1.5-工伤登记簿

1.6-电路系统合格证

1.7-电路接地系统

1.8-机械安全

1.9-个人防护用品 DPI

1.10-化学品安全技术说明书

1.11-火灾风险

1.12-交叉风险

1.13-厂房管理

(仅适用于食品企业的部分)

1.14-《食品安全体系规范自我检测手册》HACCP

1.15-《营业许可申请》(或《卫生许可证》)

1.16-供货商资质与采购

¹参见 2015 年马里奥·比杰里，莱昂纳多·保尔萨奇，安德烈·费拉尼著《促进普拉托地区规范化、发展与社会融合：人才与工具》，比萨 Pacini 出版社出版。

- 1.17 –收货与仓储
- 1.18 –辨别各项生产环节的相关风险（HACCP 计划）
- 1.19 –清洁与消毒
- 1.20 –灭虫与灭鼠
- 1.21 –检查计划
- 2 –环境保护
- 2.1 –许可证
- 2.2 –垃圾排放
- 2.3 –垃圾清运
- 2.4 –垃圾生产、排放登记簿
- 3 –劳动合同与劳工权益
- 3.1 –合伙人、股东，雇员 与项目合作伙伴
- 3.2 –劳动合同类型
- 3.3 –工作安排
- 3.4 –工伤事故处理
- 3.5 –新雇员电子申报
- 3.6 –养老保险 INPS
- 3.7 –工资核算与《企业雇员明细登记簿》 LUL
- 3.8 –《残障人士就业申报表》（适用于雇员 15 人以上的企业）
- 3.9 –卫生间
- 3.10 –更衣间
- 4 –财务税务
- 4.1 –财务报表
- 4.2 –公司章程 (仅适用于有限公司)
- 4.3 –增值税 IVA
- 4.4 –税费缴纳
- 4.5 –零售贸易
- 4.6 –批发贸易
- 4.7 –对外贸易
- 5 –义务培训、技术培训和信息交流
- 5.1 –义务培训
- 5.2 –专业技术培训
- 5.3 –信息交流
- 第三部分——直接观察
- 第四部分——困难与机遇

事实上，该项企业综合测评工具极大地帮助了 ASCI 专员分析工作，方便他们更为深入地了解和指出企业的优势与不足，为其规划规范化改进计划，在透明和互信的基础之上，与企业家简历良好的工作合作盥洗。

该套工具特点具体如下：

- 综合性，让企业家可以迅速、宏观地了解自身企业管理的规范化达标状况，并侧重于以下几个方面：安全与卫生，环境保护，劳动合同与劳工权益，财务税务以及义务培训等，避免企业对规范化程度的片面认识；
- 灵活性，得益于测评工具的宽广覆盖范围和模块化制定方式，企业家可以根据自身企业类型、所处行业灵活套用（例如：法律法规方面）；
- 开放性，包括普拉托地区主要行业企业协会、企业经管专家以及项目主要外裔族群协会在内的多方，积极参与了制定阶段，为彼此搭建了有效的对话合作平台。

总之，该项工具可以准确、迅速地给企业定位，鉴别违规事项和严重程度，并最终为其制定规范化改造办法；此外，它还能为企业家在特殊问题处理上进行初步解答，当然对于严重违规问题的彻底解决还得寻求相关领域专家的咨询建议和针对性培训服务。

这种应用模式对需求分析和推动企业规范化、合法化十分有效，尤其是针对经营超过一年以上的公司，相反对于公司正确经营手册上的新开业公司，例如经营时间低于一年的，则仅限在信息方面的辅助有所帮助。

不仅如此，这种模式还有利于企业了解自身处境，ASCI 专员在测评工作后将为企业家提供一份详细的“体检报告”，为其指出主要问题和解决建议，帮助这些所有参评的企业了解、认识、接受相关信息，助其长久、健康地经营下去。

然而，基于政策环境的特殊性——由托斯卡纳大区、ASL 卫生局所开展、为其三年的“安全大检查计划”，将对所有佛罗伦萨、普拉托、皮斯托亚的华人企业进行全面检查，这无疑对企业自我测评活动带来了一定程度的负面影响。得益于当地行业企业协会的支持和当地侨团的积极配合，相关项目各项工作得以顺利开展，而 ASCI 专员也同这些机构组织建立了稳固的关系（请见第 3.2 章节）。最终，参与测评的企业样本数量远远大于我们的与其，所有收集的信息都得到了妥善保管，并且，在此基础之上相关企业得到有针对性的辅助支持，走上了规范化发展的道路。

2.2 样本分析

如前文所述，本章将着重论述普拉托工业区内企业的规范化和工作场所安全程度及其实际需求的分析，所采用的都是第一手数据（更多详情请参看 Biggeri et al., 2015）。样本企业主要为普拉托地区的华人纺织/服装企业，样本的选取参考了托斯卡纳大区经济规划研究院（2013 年和 2014 年）的最新数据，并依照企业在当地经济体系中的经济比重、附加值、受关注程度等等。

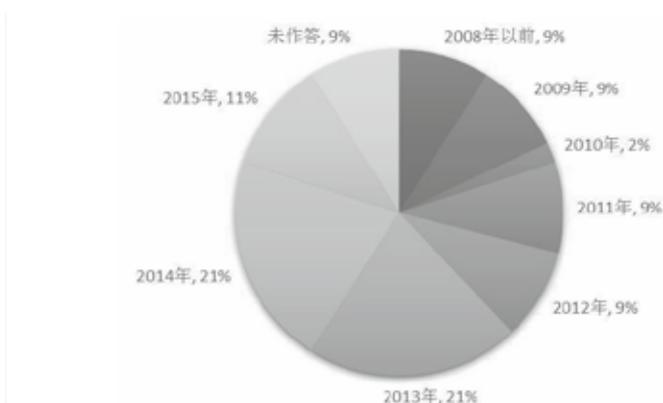
因此，在此次调查中，ASCI 专员一共收集了 47 家企业的数据，实际有效分析的数量为 44 家，所收集到的信息都进行了匿名化处理。

正如之前所分析的那样，尽管该项调查的样本由于没有采用随机抽样的方式操作，故不能以统计学的角度来定义，但研究结果特别是企业特点分析，与最新的研究和调查数据高度一致——对此我们将在接下来详细讨论（2013 年和 2014 年的 Irpet 托斯卡纳大区经济规划研究院；Biggeri et al., 2015 年），故而调查结果中的华人纺织/服装企业还是有相当程度的代表性。

总之，分析样本中的企业均为华人企业，其注册地址主要集中在普拉托市区（86%），其余的散布在普拉托省内其他地区。此外，需要特别提及的是，正如之前 ASCI 项目所验证的一样，样本中的大多数企业都登记注册了普拉托的行业企业协会。

关于在普拉托商会登记注册的年份，如图2所示，样本中有一定量的企业于研究当年注册（11%），大多数企业已注册了1至3年，另有30%的公司是已经注册很久了。

图2. 企业工商注册的年份



资料来源：作者编辑

表2. 行业分布

行业	企业数量
服装制造业	25
批发业	7
织布业	3

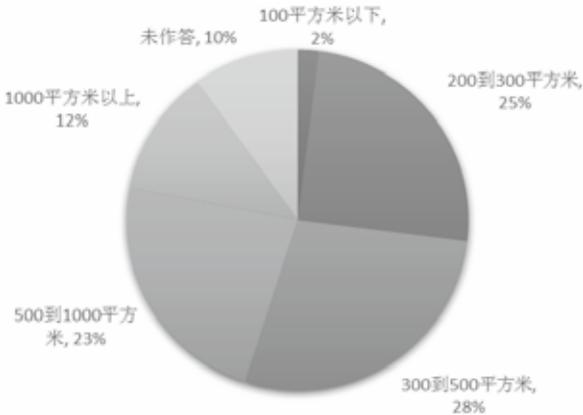
针织业	3
服装熨烫	2
快速时尚	1
纺织品印花	1
其它	2
总计	44

关于样本中公司的行业分布，通过核实企业的注册信息，结果如下表 2 所示，大概有 60% 的公司专营于服装制造业和快速时尚业，正如在普拉托的大多数华人企业所经营的现状一样，当然还有其它不同行业类别：从织布、针织、印花、熨烫到批发销售等。

样本企业中有 91% 的公司都为个体企业，这与华人企业在普拉托的现状和此前 Irpet 托斯卡纳大区经济规划研究院的研究结果基本一致 (Biggeri et al., 2015b)

关于样本企业的厂房面积，如图 3 所示，占地面积的大小不一，平均面积大约为 530 平方米，且都是租用的厂房。

图3. 厂房的占地面积



资料来源：作者编辑

此外，多数样本企业没有回答营业额的具体情况，这导致我们没有得到有效的信息（事实上有 68% 的被采访者不愿意回答或者不知道如何回答问题），关于企业的用工、人事结构调查表明，样本中有 80% 属于小型企业，其员工少于 15 人，并且均为中国人（除了只有一家公司雇佣了意大利或者其它国籍的雇员/工人）。此外还需要强调的是，在采访开始期间企业家（或其他回答者）也没有直接回答有关合同的相关问题。

最后，在该项目的需求分析过程中，我们发现关于企业家的几个十分有趣的特点：样本企业中企业家性别的平衡（如图#所示），企业所在地的分布。样本显示，大多数公司主要位于普拉托市区或是其周边的地区（总体上有 61%），另外还有大约 20% 的公司位于意大利的其它大区。

图4. 企业家性别



资料来源：作者编辑

表3. 企业家户籍所在地

企业家户籍	企业数量
普拉托市	23
普拉托省内其他城镇	4
佛罗伦萨省内城镇	2

皮埃蒙特大区	2
维尼托大区	1
艾米利亚大区	1
翁布里亚大区	2
拉齐奥大区	1
坎帕尼亚大区	1
不确定	7
总计	44

2.3 结果分析与需求纵观

关于对这 44 家在普拉托纺织/服装领域的华人企业所收集的样本数据，有几点重要的问题需要反思，即公司运营标准是否符合行法律要求，鉴别出是何因素阻碍了企业的规范化经营，还有地域上不同主体的经营领域是否与其原有的目标有关（从行会到同业公会，从办公室控制组织到公共行政机关）。

接下来所显示出的公司经营范围分析的结果，同之前 ASCI 项目的需求分析（Biggeri et al., 2015）相比，有着重要意义且同样适用。

工作场所安全

首先，作为安全管理工作的文件基础——DVR《风险评估报告》，有半数以上的受访企业都已经制订了《风险评估报告》，另有四分之一的企业已经着手开始制定，这与 2014 年同期的调查结果相比大有改进。此外，样本中的大多数企业都已加入了行业企业协会，在协会的帮助和支持下，制定和完成 DVR《风险评估报告》-正如该项目所规划的那样（第 3.1 章节）-按其所需为企业提供服务。然而，企业家对 DVR《风险评估报告》的重要性及其对于安全生产的指导性意义缺乏了解。调查结果显示出的若干问题，如灭火器的位置偏僻（尤其是不易迅速找到），紧急出口处缺乏指示光标识，还有急救箱不合适，这些与《风险评估报告》中应有的规范要求严重不符。

其次，企业的安全管理负责人，即安全主任（RSPP）和劳工安全委员（RLS）的任命情况，其相关的培训内容我们将在本章节第6点中详细论述。从一方面来讲，超过50%的企业都任命了RSPP安全主任，这与DVR《风险评估报告》的制定情况改善是密不可分的，样本企业中，安全主任几乎和企业家数量一样多（只有两家企业聘请了公司外部的RSPP安全主任）；从另一方面来讲，（地区）劳工安全代表的任命情况也让人欣慰，共计占受访企业的18%；考虑到样本中有相当一部分企业没有雇员，这足以证明安全责任人这项规范化进程又向前迈出了重要一步。但是，企业医生和相关医务人员的任命情况不容乐观，毫无疑问是有必要加强该方面的教育和宣传力度。

第三，普遍存在有关电路系统合格证和电路接地系统合格证的违规现象，这一点在2014年的调查中就已经有所体现。实际上在一年之后，有85%的企业能够做到跟SUAP企业统一服务窗口进行沟通。而这在ASCI专员进行企业综合测评的现场考察中也得到了直接的证明。正如之前所述，在支持企业安装设备的过程中，行业企业协会都会“事无巨细、尽善尽美”，这还得要感谢专业称职的技师和技工对电路系统进行的保养和维修，但是我们发现有些企业却没有进行这样的操作，甚至没有专业合格的工作人员来进行操作，这一点在ASL卫生局的大检查报告中有所提及。此外，企业家的信息量增加并未对电路接地系统的申报情况产生正面影响，关于这一点需要引起地方有关部门的特别重视。

第四，另一个比较普遍的违规现象（超过50%）是工伤登记簿——这样一份便于使用、保存和填写的文档的缺失，并且往往发生在没有任命安全主任或没有选举安全委员的企业当中，这也可以看作是外籍企业家缺乏相关信息和对法律的了解。此外，仅有少数企业的劳工正确使用了个人防护装备（DPI），这一方面是由于《风险评估报告》的缺失或不符，另一方面也是出于员工对个人防护装备的负面看法。

最后根据之前的需求分析，此次新的分析集中于几个有潜在问题且会造成重大事故的方面来进行调查，这将涉及到各个公司的厂房状况和其经营处境。例如，厂房的《建筑物使用用途许可证》，尤其是企业家缺乏相关的意识，其中只有四分之一的企业证实厂房有《建筑物使用用途许可证》。还有一大部分厂房从未进行过认证审批，亦或是企业家认为没有必要去办理相关手续，正如他们其中大多数都是租用了没有《建筑物使用用途许可证》的厂房。

还有需要特别指出，在整个测评调查过程包括ASCI专员的直接观察当中，无论是在生产、宿舍、厨房，还是在企业家口中（或者其他受访者），均没有发现一例有关煤气罐使用的违规现象。

此外，尽管行业企业协会提供了相关的支持服务，监察组织也采取了相应的控制活动，这都有助于保持高度关注企业的发展与经营，但还是要

继续加强活动宣传和传播简明易懂的专业信息，因为这些都是为了保障工作人员的健康和安全。

总而言之，上述关于工作场所安全的有关问题和实际需求凸显出企业对技术人员的需要，不仅仅是为企业全方位分析自身的规范化情况，更在于帮助他们了解如何开展工作、获取相关信息以利于经营环境的改善以及避免危险来达到保护工作人员安全的目的。

环境保护

在环保方面，企业家缺乏相关的环保知识、意识以及正确处理方式，尤其是集中在对垃圾分类方式和排放方式的了解，这一点同 2014 年调查出的结果一样，需要加以重视。这也反映出，此类问题在绝大多数情况下，主要是由于企业家缺乏相关信息和培训所造成的，而非明知故犯，这也就直接导致了该部分内容的回复率低下（大约有 60%）。因此企业有必要了解垃圾清运的相关操作流程，严格遵守有关规定，特别认真做好《垃圾生产排放登记簿》的记录。

针对这一现状，应该为普拉托地区的垃圾处理企业指明工作方向，并且调整服务类型，加快向所有企业推广宣传环境保护的重要性。

劳动合同与劳工权益

通过对该部分内容的分析，我们首先了解到测评工作取得准确回答、检视有关文件的确困难重重，这是由于企业家对于有关法律法规内容缺乏基本认识，特别是有关劳动合同签订、强制性保险、申报手续以及工资发放等方面的事宜，通常都是由企业的相关顾问全权代为处理。例如有大约 60% 的企业家（或者其他回答者）没有为其公司向工伤保险管理局（INAIL）投保工伤保险（PAT）和养老保险（INPS）。

此外，我们收集的数据显示出几点关于劳动合同的问题。首先，大部分劳工签订的都是定期合同（超过 70%），并且大多数为兼职合同，这一点在之前的报告中也曾提出过(Biggeri et al., 2015)，另外我们发现受访企业中普遍存在的、为数众多的兼职合同与受访者声称的工作时间安排不尽相符，而部分企业家也直接反应，根据有关意大利的相关劳动法案，企业很难按照自身生产需求的灵活程度签订完全符合规范的工作合同（Ires, 2012）。其次，法定休息日和带薪假的安排，受工作安排的季节性、企业生产周期等因素的影响巨大。最后，有关工资的发放方式问题，大部分为现金支付，还有 35% 使用其它方式来支付（银行汇款或支票），所以企业有必要根据公司组织工作和工人本身的需求来安排相关事宜。

总而言之，尽管有相关的专家顾问为企业家分忧解难，使得这一部分内容相对来说达标程度较高，然而仍有必要让企业家尽可能多地了解相关法规知识，依法自行备份好相关必要的文件档案。

财务税务

对于该部分内容，在测评调查过程中遇到了比先前各部分内容更为棘手的情况。由于企业家对相关法律、信息知之甚少，并完全依靠会计师负责这方面的工作，所以调查取得的信息也少之又少。其中有 70% 的回答者不了解（或者不愿意）回答关于制定、缴纳年度增值税的问题。此外还有关于货物提单附件及开具发票问题，样本企业中有 50% 的公司不知道或者不提供相关信息。然而，完全依靠会计师等外部专家顾问并非一劳永逸之策，企业家应当对其内部财务税务重要性的有所认识，这也反映了有必要让 ASCI 专员开辟渠道，辅助企业解决语言问题，培训以及提供必要的支持和宣传。

义务培训、技术培训和信息交流

有关义务培训的调查结果，无疑是最为重要也是最能够代表本地区发展方向的信息。首先，开展了 RSPP 安全主任培训的企业不到一半，另外，由于地区安全代表的比例增加，导致参与劳工安全委员培训课程的比例有所减少。最为紧急的要数工作场所安全与卫生的培训课程情况了，目前只有 15% 的企业对其员工进行了培训。此外调查中可喜的是，有将近四分之一的企业安排了急救和消防培训课程。

从质量上来看，还是有所提高的-尽管只是少数范围内-例如采用中文或者双语培训，有效提高培训的质量，同时减少了参与者没有学到东西或者浪费时间的比例。

表 4. FACE 项目和企业综合测评的培训课程对比

培训课程	企业综合测评期间所占百分比%	FACE 项目期间所占百分比%
RSPP 安全主任培训	36,4%	68,2%
卫生和工作场所安全培训	15,9%	43,2%
急救培训	54,5%	79,5%
防火培训	52,3%	68,2%

备注：相对于总的百分比而言，剩下的其它情况是，部分一致（缺少公司的培训证明书）、不一致、没有关系（在公司没有工人的情况下）和没有回答。

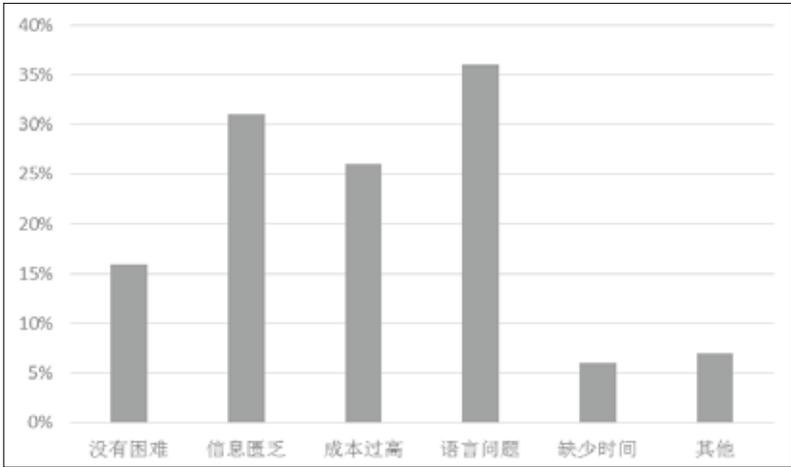
资料来源：作者编辑

总而言之，因为明确的培训需求而产生了 FACE 项目，它能够立即地处理该问题，为超过 50% 的已参加过企业综合测评的公司，根据他们的需求提供免费参加培训的机会，采用双语并通过专门的教学资料进行教学（正如接下来的第 3.1 章节所示）。实际上，人们能够提前了解到如何开始正确地进行培训，并且通过企业综合测评评估对每家公司进行深入地需求分析，其所占比例得到了显著提高（表 4），不足的是 RSPP 安全主任培训的比例低于雇员急救和防火培训课程的比例，而这正是该项目想要确保高效实施的实验活动。

企业综合测评工具的最后部分内容回答，整体反映了企业对相关信息的需求，既包含企业在执行相关法律规定过程中所面临到的主要困难，同时也指明了由此而产生的机遇和对服务的需求。

关于企业家所面临的困难（如图 5），其中有超过三分之一是语言问题和缺乏信息或难以取得信息以至于影响企业的正确经营，同时还有受到成本过高的影响。然而更需要强调的是，和 2014 年所调查的结果相比，企业没有遇到困难的比例增加了，根据最后讨论出的结果得知，确认这是由于其危机意识的提高。

图 5. 遵守法律所遇到的困难和阻碍

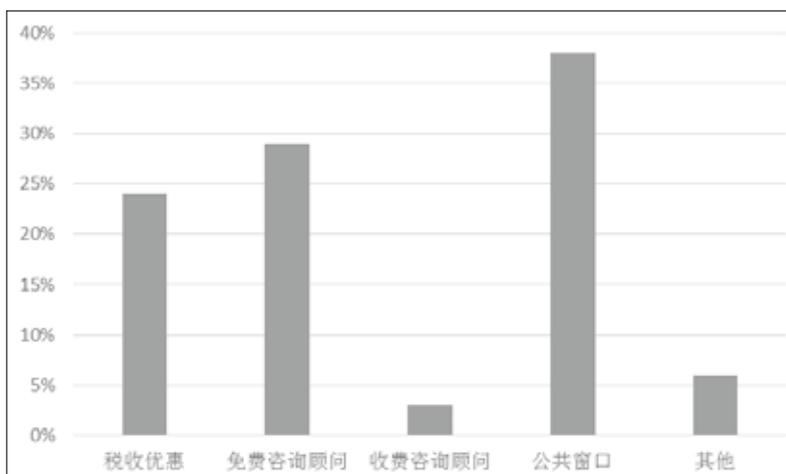


注：复选问题

资料来源：作者编辑

关于能够促进企业守法经营的相关政策与服务（图6），企业家更倾向于信息服务，其中有提供多种语言服务的公共窗口，还有为公司提供免费顾问咨询，这样能够有效解决上述提到的问题。

图6. 能够促进守法经营的政策与服务



注：复选问题

资料来源：作者编辑

所以此次需求分析积极地回应了普拉托工业区对于新型人才的迫切需求，由项目培养的专员能够有效推动当地可持续发展，通过合理的工具手段促进地区内部对话，同时在本地区有着重要政治影响力的各方机构部门，对于项目开展的积极配合同样至关重要，这也得益于他们长期不懈的致力于地区发展和规范化的工作目标。

总而言之，还是有必要继续进行文件的拟定和修改，同时高效执行上文提到过的措施(例如 DVR《安全风险评估报告》，消防措施, 卫生监督计划),尤其是健康和工作场所安全方面的。关于环保，企业家不仅要做到垃圾合理分类和排放，还要提高相关正确处理垃圾的环保意识。此外，企业家还需要技术-文化方面的服务，以确保解决经营管理中的问题，同时每家公司需要协作咨询中的建议和必要的培训，来监管企业力争走上规范化管理经营道路。

在培训方面，有必要定期安排主要工作人员参加安全管理培训（RSPP 安全主任，RLS 劳工安全委员，雇员急救和防火培训），强烈强调雇员卫生和工作场所安全方面的培训，而且还有工人要穿正确的防护装备。此外，很明显的是培训需要为参与者提供创新的教学方式和合适的教学资料，这样才使得企业家和工人能够更好地了解到培训的重要性，而这也正是此次项目想要实验探索的方式。（正如第 3.1 章节所述）。

最后，关于技术和操作信息的传播推广方面，毫无疑问的是要优先在公司经营的不同横向范围内的边缘地带上普及。实际上在安全方面，企业家有必要宣传推广，包括拟定重要的文件、确定规范的防护和保护措施来确保公司和工人的安全，还有目前的环保意识有待提高，因此有必要加快制定计划和增加培训设备。关于劳工合同和财务税务问题，有必要帮助企业信任有资格认证的专家，而不是忽视其公司的劳工合同和财务税务状况。还有企业家需要备份所有文件，做好必要的相关担保，因为这些都是为了公司的内部经营和未来发展。

3. 规范化行动：从需求分析到新面貌项目

3.1 企业咨询和培训活动

【意】辛琪娅·格拉西

3.1.1 组织模式

培训的目的不仅仅在于保证公司的安全，也是为了普及国家规范的相关知识以及保证雇员安全和机械、设备的正确使用，这些都是老生常谈，而且这些棘手的问题也是第一次学习和实验的主题，2012年正是在普拉托为一群华人企业家开展了第一次培训活动，当时合作的机构主要有 Cna 普拉托中小企业协会、ASL 卫生局、托斯卡纳大区、普拉托省和索菲亚培训中心。

那是实验的第一块试金石，是这个领域为了接近华人企业家团体的一次伟大实验，因为在此之前华人企业家普遍没有接受过培训，亦不了解规范，在具体操作过程中有诸多不规范的问题。这个创新性项目以保证华人企业的安全为目的，成功地与华人企业界建立了一个新的模板，它和以前传统的模式大相径庭，但却不失为联络华人企业的好方法，破除双方之间的信任隔阂。

为了促进华人企业家文化和法律水平的提高，在了解到开展进一步有效学习的必要性之后，又产生了一个疑问，这个疑问是所有参加了的人都会提出来的，那就是：我们真的可以在华人的小企业中成功开展如此敏感的实验吗？因为华人中小企业非常不信任培训，甚至有敌视的情绪。

为了消除这个障碍，我们首先听取了华人中对这类问题有兴趣企业的意见——从语言的理解问题到企业主对必须遵循的程序、履行和准则的不了解——我们只能先鼓励他们问问题，并且搜集最棘手的问题。

有了这些就足以取得信任，并且有了良好的开端和分享的过程，也可以了解到通过创新性的培训可以介入企业管理，同时还会辅之以一个活动的体系，这个体系是在对企业进行分析和满足相关需求的基础上构建起来的。

事实上，最担忧的依旧是参与者的问题，我们一开始担心企业家会拒绝回应我们，不信任我们，但相反的是，我们很惊奇地发现华人企业家、合作商和股东，还有公司的雇员都参加了这次培训活动，而且他们对此次活动都表示很满意，还为我们提供了许多有用的建议。

在首次实验后，我们意识到，伴随着远远不断涌入的移民潮，如何确保普拉托这座城市的和谐发展、如何确保普拉托工业能力的不断提升，绝不能听天由命、守株待兔，而是要所有当地有关技工和人员为之共同协商

努力。由此，也就诞生了两个革命性的试验项目—ASCI（企业和文化发展专员）和 FACE（新面貌的培训，自评和咨询）。这两个由 FSE 欧洲社会基金出资的项目，先后有序、协调一致，让华人企业界的结构性改造活动得以顺利开展。

通过专业形象的塑造，即“开发当地资源的技术人员”，也就是 ASCI 专员，我们在对企业真实情况分析的基础上建立一个模型，直接对企业的活动进行标准化建设。

我们已经运用的模型是在对以下部分进行分析的基础上得出的：在分析建立新面貌和增加知识面的必要性的基础上，公司活动要和规范相一致；创造混搭的团队—外部专业公司/机构—为了分析企业家和劳动者工作的环境和界定与活动有关的主题、内容、理念和用语；提高服务活动的专业人员的发展水平；在等级顺序基础上得出的主题、企业内容的灵活性和适应性；临时材料的生产（允许材料里插入有关生产过程、企业家需求的内容），这些材料与培训有关的特殊需求相适应，显得更加科学、有效。为了达到这些目的，必须提前做到：

- 分析公司环境和目标客户，制订活动和最终培训内部的问题标准；
- 分析参与的公司的问题和需求；
- 设计第一次咨询的过程，要使用到知识资源（文献资料）和在特定领域有从业资格的专业人员的支持；
- 根据现行法律树立一个关键形象；
- 根据企业需求制定的顾问标准规范，以在真正的活动结束后，有与现行规范相同的企业规范

因此，培训或者顾问活动是定制化的、个性化的，是根据华人企业家的要求和知识、学习的需求定制的，此外我们也为企业的问题和未完成的事务提供实际性的解决方案，但是这种学习体验的最大收获却是它对华人企业界的建设作出了巨大的贡献，同时也为其走向经济和商业互补的新道路，而且它是建立在机构联合和工会代表处的合法性、面貌焕然一新的基础之上。

这种模式是在超过 120 家华人企业进行企业情况的实验性分析后得出来的，这些企业都运用了 this 模式，并且企业水平都得以提升，此外为与顾问有关活动的有资格的专业人员提供了超过 470 小时的技术支持。

最近我们采访了中小企业协会华商企业小组组长王力平，我们询问了其对于这种实验性活动的看法以及我们是否应该继续投资以保证与华人企业界契合，支持新面貌的发展，以下是王的回答：“这是第一次有这样一个机会提供给华人企业，这些公司都想留下来，继续与当地结合，这当然是个极好的消息，我也很欣赏，因为它涉及到了根本的问题，它提供了有用的、专业的信息，让人们明白依赖一个像 CNA（中小企业协会）这样一个大的

组织的重要性，大的组织不仅可以提供服务、保证安全，还可以辅助企业管理。感谢这次活动，中国人现在明白了一个重要的道理：如果希望建立一个合理的、合法的公司，他不能从执行的角度出发，亦不是要冒着倒闭的风险，而是要回到学校的课堂上好好学习，遵守每个人必须遵循的法律”。

3.1.2 实践和结果方面

具体行动内容细节如下：

- 一揽子培训课程，包括生产安全与健康、消防和员工义务课程等，提高了有关企业的生产安全质量、加强了安全生产意识。
- 督导和咨询服务，向企业宣传守法经营和安全生产，采用最为恰当的方式，将现行法律法规支持普及到企业家和员工中去。

义务培训课程

课程安排，包含聘请专业合格教师辅以 ASCI 专员，将课程内容准确无误的用中文传授给每一名学员，采用中文教学资料，方便学员学习使用，从而保证了课堂教学的质量与效率。

所有义务培训课程共计开展 212 个小时，涉及企业 38 家，学员 149 人，其中员工 86 人，具体授课安排如下：

- 安全生产负责人培训课程（48 小时），一轮
- 员工安全培训课程（高风险级别，16 小时），九轮
- 急救培训课程（12 小时），一轮
- 消防培训课程（8 小时），一轮

上述课程均为法定义务培训，是企业良好运行的基础，若未如期参与并通过考试不仅违反 81/2008 法令等有关安全生产的法律法规，企业及其相关人员将要面临法律的惩罚。

咨询工作

为企业提供咨询服务的前提条件在于 ASCI 项目中所实践的企业综合自测——企业体检，以及对企业切身需求的综合分析，这不仅为在 FACE 项目中成为了 ASCI 专员帮助企业解决运营问题的利器，普及了相关法律知识，更打造了 360 全方位企业体检的良好典范，为该系列项目后续规划和行动开展夯实了基础。

由 ASCI 项目所培养企业发展与文化专员，同安全生产领域的专家顾问组成了工作小组，为 23 家企业提供了共计 476 个小时的专业化综合指导，让企业家全面了解安全生产的专业知识。

工作小组为每一家企业提供多次上门服务，建立了良好的互信关系，不仅让企业家深入到了了解了自身企业的状况，并为其制定规范化指导方案，

从最为重要的安全生产和卫生法规文件的制定入手，全面推动企业守法经营。

工作小组不辞辛劳，为每一家企业检查审核所有现有的文件、证书，指出问题、查缺补漏，帮助企业在规范化改造的道路上迈出最重要的第一步，这些文件、证书包括：

- 风险评估报告
- 消防疏散方案（灭火器，指示牌等）
- 电路合格证明

除此之外，文档校对工作还包括环保、食品安全健康的有关文件等内容。

上述咨询服务的可细分为四个缓解：

1. 与企业家交流，了解主要信息；
2. 首次上门服务，现场了解情况并进行企业体检
3. 整理收集的资料，制定安全生产和卫生方面的有关文书
4. 再次上门服务，提供相应文书并对企业进行二次体检

在工作期间，ASCI 专员和专家顾问的同理合作至关重要：这不仅解决了语言文化差异障碍，更是与企业家建立互信关系、获取企业信息、开展体检工作所不可或缺重要一环。ASCI 专员从与企业家的首次直接沟通到最后的收尾工作期间都起到了关键作用。

说到这一服务模式，其关键在于，在首次体检时做到集中精力与企业安全生产文档材料，用中文向企业家解释相关问题、阐明中意两国在部分提上的实际差异，让企业家更好的了解和遵守意大利法律法规。其目的显而易见，在于将专家顾问的复杂、晦涩的术语用简明易懂的中文详细地解释给企业家，破除了由于信息不畅而导致的有法不依，为企业普及了安全生产和守法经营文化。

其次，生产场所中的规范化情况也被列为工作重点，这包括办公器材、生产工具是否符合规范，办公空间、生产空间是否足够，机械器材是否符合各项标准要求，逃生出口和紧急出口是否配套完善，急救、消防负责人有没有配置到位，电路系统是否合格，工作环境是否卫生、无污染等等，从而全面提高企业生产环境质量，确保了其符合各项法律规范，工作地点、机械、出口、紧急通道、急救的医疗器械和防火装置、电气设备的正确使用和规范。在这一环节之中，工作小组同企业家开展了详细深入的探讨，为企业阐明相关问题的危险性，向企业宣讲规划化经营方式。

在这之后，工作小组针对企业的具体情况和所收集到的信息，为企业制定相应的必要性文件。在文件制作过程中，ASCI 专员同专家通力合作，共同筛选和整理信息，以更好地起草文件。在文件的起草过程中，考虑到

企业家的意大利语水平，工作小组特意选取更为通俗易懂的词语来编写文件，让不擅长意大利语的人员也能够更好地理解文件的内容。其中，ASCI 专员在专家的指导之下，全面综合的对企业内的生产机械进行风险评估，并支撑表格，以便让有关人员对该类风险的类别和危险等级有更直观的认识。最后，工作小组为企业制定针对其自身生产情况的风险评估报告以及与安全生产常见问题解答备忘录。

最后一个环节即再次走访企业，向企业发放制定好的相关文件，核查初次走访所发现问题的整改情况。工作小组详细的向企业家介绍风险评估报告内容、安全生产负责人的重要性及其对于安全生产的重要意义——企业医生、劳工安全代表、消防负责人以及急救负责人，他们是企业安全生产的必不可少的保障，企业家有义务向其提供必要信息确保他们全面参与企业安全生产的防护工作。这样一来，企业的规范化整改情况有了监督，进一步完善有了保障，规范化进度有了期限，安全生产情况的以改善。

3.1.3 具体案例：为华人企业制定风险评估报告²

正如前文所述，在中国企业开展的活动主要分为三个步骤：第一，走访企业，收集与风险评估有关的必要信息，进行初步的安全生产、健康生产业务咨询；第二，在 ASCI 专员的协助下，对所得信息和风险评估资料进行再次整理；第三，再次走访企业，提交修订的文件并在 ASCI 专员协助下，再次向企业提供安全生产咨询服务。

在再次走访企业后，就要根据 2008 年 4 月 9 号的 81/2008 号法令对风险评估的相关文件进行重新修订、进一步的改善，以便能够涵盖企业各生产环节的安全风险，实施更加安全、有效的预防措施，从而提高企业的健康和水平。

文件在评估和多次咨询之后，包括：

1. 列举在工作过程中可能会出现的安全和健康相关的风险，其中也会列明风险评估的标准；
2. 在风险评估基础之上，提供保护个体的防范与保护措施（详见第一条第十七款）；
3. 为优化安全条件而提出的一系列保障计划和措施；
4. 为实施上述措施应该遵循的步骤，和在此过程中企业应该扮演的角色；

² 同普拉托中小企业协会安全生产专家莱昂纳多·安杰列提 (Leonardo Angeletti) 合作。

5. 为设备预防和保护工作指明一个负责人；负责安全工作的劳动者代表；地域性代表；精选的医生；
6. 在劳动者面临危险时上述负责人负有的职责，以及他们应该所具有的专业素养、丰富经验、合理培训和能力等

文件内容应该遵循相关规定，特别是以下条款：

- 遵循法令 81/2008 的第二条第一款 a 项和修改法案；
- 注明在每个工作过程中每个劳动者应该承担的责任；
- 注明每个劳动者应该承担责任的同时，还要指出劳动者可能面临的风险；
- 列举和分析工作过程中的安全系数；
- 分析和评估每个劳动者可能面临的风险；
- 在实施新的工作方法、技术策略和系统程序后，分析可达到的安全系数；
- 即便在实施上述措施及分析出安全系数后还应该继续分析和评估风险值；
- 为保障安全分析必要使用的个体防护装备。

风险评估文件能够使在企业工作的个人保障个人安全，也能够使中国雇主和雇用劳动者明白安全的重要性，并且能够将企业的风险值控制在一定范围之内，如果有可能的话还应该避免危险的发生，总之是要把风险值降到最低。

文件的编撰应该充分考虑到每一名劳动者，注明各项生产环节中相应劳动者应该遵循的条例，从而将风险降至最低：

- 机械设备的是固体不过；
- 化学物质、药剂的使用；
- 人员的安排；
- 个人防护装备。

咨询服务的目的，显而易见，就是为了能够使企业雇主了解，信息普及特别是对每一名员工的信息普及的重要性，这些信息主要包括以下几点：

- 企业生产的一般性风险
- 急救施救步骤、消防措施和紧急疏散步骤

- 任命负责急救和救火的负责人
- 任命安全生产负责人、企业医生和劳工安全代表（企业代表或地区代表）

更为重要的是，需要让企业家了解，信息的内容应当尽量简明易懂，以便让所有员工都能够充分了解各项风险，主要是体现在以下几个方面：

- 新员工上岗或中介雇佣员工上岗
- 职位调动或变更
- 新机械器材、新的生产技术或新化学制剂的使用

与劳动者交流，强调他们在以下几个方面的重要作用：

1. 同企业雇主一道做好安全生产的义务；
2. 为保障集体和个体的安全，严格遵循企业内部规定；
3. 正确使用劳动新器械、新材料和新化学制剂；
4. 正确穿戴安全防护装备；
5. 及时向雇主通报器械失灵或防护装置的失效情况，以及任何紧急情况，在力所能及的前提下采取防范措施；
6. 未经允许，不得擅自移除或者更换防护装置、安全标志或安全按钮；
7. 不得越权操作，以免危害个人或他人的安全；
8. 积极参加雇主安排的培训活动；
9. 依法配合企业医生参与定期体检。

依照相关法律，风险评估工作涵盖所有涉及安全生产、健康生产的方方面面，并且包括特殊工作的特定风险，如工作压力及其衍生风险。风险评估在特定环境下对劳动者进行了深入的分析，辅助雇员提高认真履行其职务的意识，其基础建立在：

- 观察工作环境（按照当地工作要求，包括厂房入口、设备安全、员工个体微环境、照明、噪声、物理和有害因素）；
- 鉴定工作任务的操作方法（发现个体工作操作的隐患）；
- 观察工作执行方式，以防止危险的发生；
- 环境测试，以查出影响工作场所出现危险的外部因素（室内温度、通风）；
- 工作组织方法测试；

- 找出影响工作压力的心理、社会 and 身体因素，研究其它影响工作组织方法和环境的因素。
- 对工作场所安全和健康情况的观察，标准严苛，是基于以下几点：
- 意大利国内及国际的相关法律法规；
- 良好行为规范要求；
- 即有的标准和指南。

由普拉托的 ASL4 公司制定的有关“用于在服装加工厂和时装公司内实施风险评估的指示”的指，由中意双语写成，隶属托斯卡纳大区政府 2010-2012 防护计划，开启了对于华人中小型企业进行信息宣传辅导的新篇章。

3.2 企业良好行为规范宣传活动

【意】马里奥·比杰里，莱昂纳多·保尔萨奇，安德烈·费拉尼

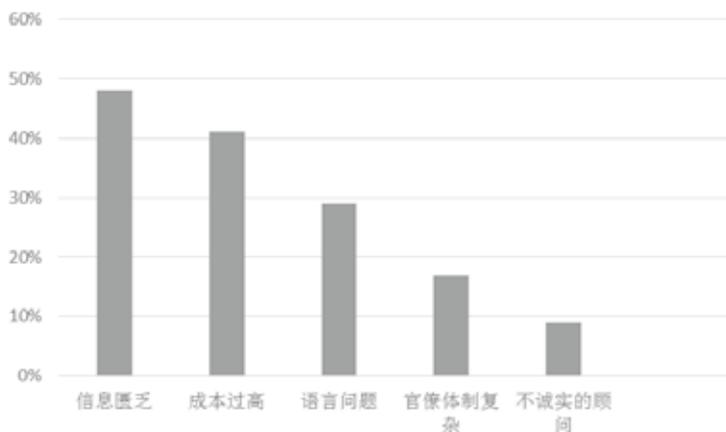
3.2.1 从信息需求到沟通宣传计划

在 2014 年进行的 ASCI 项目³，成为了 FACE 项目开展的参考资料，共分析了普拉托地区 75 家纺织-服装和农产食品企业，其中有 69 家华人企业都提出了在经营管理中，他们作为外籍企业家所面临的主要困难和阻碍，(如图 7 所示)包括缺乏信息、难以取得信息等问题。尤其是有 50% 的受访企业家表达了想要获取通俗易懂的信息的需求；有 28% 的企业表示语言障碍也是存在的主要问题；这都说明了企业家有必要采取适当的信息收集和宣传方式来提高正确的企业管理水平。

关于合法性和工作场所安全的咨询问题，调查人员发现有部分居心不良的顾问利用外籍企业家的信息缺失和语言障碍，损人利己牟取暴利；此外还指出了意大利官僚主义问题。因此，企业家需要大量的信息工具和企业支持活动，通过向专家咨询，还有在导师的帮助下，利用好技术-语言的媒介，促进和推动企业走上规范化道路。

³参见 2015 年马里奥·比杰里，莱昂纳多·保尔萨奇，安德烈·费拉尼著《促进普拉托地区规范化、发展与社会融合：人才与工具》，比萨 Pacini 出版社出版。

图7. 遵守法律所遇到的困难和阻碍



注：可以同时选择多项

资料来源：Biggeri et al. (2015, p. 65)

所以普拉托地区的大部分外籍所有制企业家都表示出了对于需要培训、顾问、实用信息来推动企业合法化安全化发展经营的迫切需求。第一，向普拉托地区的多语-外籍用户普及在卫生、工作场所安全方面上的相关法律法规，包括欧盟的、意大利国家的和大区的法律法规。第二，传播企业综合测评工具以及让有资格认证的顾问来根据企业的实际需求实施，这样可以更好地帮助华人企业走上规范化、制度化进程。第三，在合法性和工作场所安全方面上，采用信息技术及相关的宣传、沟通方式来达到普及多语-文化目标，并且能高效运用（例如：分析和采用中国和其他国家常用的沟通方式而不只是意大利的），为此的目的是获取外籍企业家的信任并延长与其对话的时间。

在 FACE 项目的进程中，企业家们表达的需求也得到了证实，即每家企业都会选择培训服务和顾问咨询来确保公司的正确经营，并且 ASCI 专员已经和上述企业家建立了良好的信任关系，通过收集的公司实际需求和完成的企业综合测评来辅助支持企业正确地经营发展。最后还需要强调的是，外籍企业家，对于普拉托地区经济社会发展做出了积极贡献，然而他们的声音却经常被官方机构所忽略。为此，以上内容可以使得这些企业家参与到与政府机关、公共部门以及企业协会和社会全体的对话中来，参与政策决定过程。

因此，培训和资格顾问活动都很重要（正如第 3.1 章节所述），此外 FACE 项目还致力于信息手段的宣传以此有助于华人生产活动的规范化和合法化。其中宣传活动和信息结构化的实现需要通过精心设计安排，必要时最好用中文来沟通和宣传，并且促进外籍企业家合法良性竞争。初步目标是力求向在普拉托地区的华人企业家（且不只是他们）传播推广此次宣传活动和法律的重要性，使之意识到用自觉负责的方式“干事业”，可以说这是新的沟通手段，总之是为了地区和社会的发展而采用的。

这种沟通技术的推广，从语言的角度上要简洁，传达的信息要明确完整，而且还需要与企业的实际生产经营情况的内容相符，如安全、卫生、环境、财务税务、劳动合同。

为了帮助华人企业规范化，我们已经选择实行了一揽子计划，尤其是要能够解决间隙问题和涉及到技术-管理信息的语言问题。

这是一个跨文化、跨专业的中意团队-有经济学家、商品学家、技师、沟通专家、行业企业协会顾问，平面设计师、视频创作专家和计算机专家——他们发挥着专长来支持项目的运转。事实上，还需要引用来自于公共和私人机构的已经存在并运用的信息，在履行法律的基础上改编其内容，以使得测试能够为华人企业家所接受。当然更重要的还有选择传播信息的宣传方式：从纸质资料到网络平台，直到社交网络，然后高效地分发宣传产品。

那么宣传活动的实现需要以下四个步骤：

1. 分析外籍企业家对于公司正确经营的需求。实际上需要在公司的实际需求基础之上来宣传推广。
2. 在普拉托地区构建一支跨文化跨专业的团队，都是各有专长、相互协作(包括研究工作人员，ASCI 专员，行业企业协会顾问, 专家)。
3. 发展高效、协调、多平台的沟通方式。这项重要的措施有助于收集资料，一般都是使用意大利语，简化和精心制定测试问卷，必要的话会在翻译前增加新元素。
4. 根据采用的方式选择传播不同程度的信息。总的来说，通过视频或者折页，甚至是利用相关技术工具，像纸质指南、网站，还有和企业家面谈。要求所有的信息易于理解，而且也考虑到不同目标人群的需求，建议通过散发纸质传单或是在社交网络上散播信息的方式会更高效。

由于不同的目标人群，这种操作方式仅适用于在有灵活手段的前提下来传播相关信息，此外为了该地区其他的外籍企业家，有望能够在将来实现该沟通方式的扩大化。

3.2.2 企业综合测评的宣传推广

在当今多变的经济局势下，为了促进企业推广和应用企业综合测评工具，我们通过第2章节所述的企业需求分析和相关调查，决定采用录制意大利语版和中文版视频的方式来介绍 ASCI 专员如何辅助企业家完成企业综合测评。

在视频中，首先 ASCI 专员接到一位对企业综合测评感兴趣的女企业家的电话，于是问题便从“您的企业是否全面规范？”开始了。为了更好地进行工作，企业内部将会有一对专员来操作测评，他们一名是中国人和一名是意大利人，共同为女企业家服务。此外，测评的问题不只涉及到工作场所安全，还有环境保护、劳工合同、财务税务、卫生以及义务培训：总之企业综合测评中的问题可以 360°全方位地调查企业状况(如图 8 所示)。最后结果是在办公室里女企业家收到了一份真诚满意的、有深入解释的反馈报告。而女企业家对于专员的工作是如此地满意，以至于向其他企业家推荐企业综合测评。这便是口碑营销，即女企业家通过手机这种社交平台来传递口头信息。

此次拍摄被剪辑为三个视频，其中两个视频持续 45 秒，分别为意大利语版和中文版；还另有一个持续 15 秒的中文版视频。之所以选择这种方式的时间剪辑是因为方便电子移动设备播放和分享，而且这样也可以在公共机关和私人机构的宣传屏幕中广泛传播。

图8. “企业综合测评” - 中文版推广视频的片段截屏



本视频：FACE—培训，自评和咨询，走向规范化—新面貌项目，由普拉托省政府 D.D. 4258 del 17/12/2014，欧洲社会基金-托斯卡纳行动计划 2007-2013，专项一：适应性，资助开展。

合作单位：索菲亚培训中心；萨百里培训中心；雅思提尔培训中心；天马
培训联盟以及切斯科特-商贸、旅游和服务业发展培训中心
合作：中华人民共和国驻佛罗伦萨总领事馆

工作人员

构思及情节：莱昂纳多·保尔萨奇, 安德烈·费拉尼尼

监制和项目总指挥：马里奥·比杰里

改编, 翻译和中文版配音：杨光, 伊兰

拍摄和剪辑：洛伦佐·玛西

视频参与：蔡坤, 斐尔, 王新婷

意大利语版配音：玛窦·切科尼, 洛伦琪·圭利尼

本视频发布在佛罗伦萨大学普拉托分校 PIN 的 YouTube 频道上

3.2.3 在线自测工具的发展

正如第 2 章节和上一个段落所述, 在 ASCI 项目进程中开展的企业综合测评能够帮助企业家大体了解如何正确经营公司 (Biggeri et al., 2015)。然而进行企业综合测评需要有资格认证的技术人员操作, 于是在 FACE 项目中, 专门在信息平台上设立了一份名为“企业良好行为规范”的自测工具, 其目的是让企业家, 尤其是华人参与进来, 用简单和交互的方式向其宣传企业如何正确地进行经营管理。所以企业家能够因此提高管理公司规范化的意识, 并且得到解决问题的建议和意见(如图 9 所示)。

图9. “企业良好行为规范”在线自测工具



这种在线工具，是建立在基于中意双语的调查问卷/测试之上，保证各种类别各个领域的企业可以通过普拉托省的官方网站灵活运用。需要注意的是用户不必使用用户名和密码注册，也可以直接进行匿名测试。

问题的设置包括公司概况以及管理经营的必备要求方面（如表 5 所示），问卷开始根据用户的专门经营领域（例如：会对农业-食品的企业进行专门问题）和职工数，用时大约不超过 10 分钟。此外，问题每次出现一次，用户可以选择不回答问题，也可以继续/返回来修改答案，还有给用户提供了法律疑问的窗口（以弹跳的方式）(如图 10 所示)。

表 5. “企业良好行为规范”在线自测问题列表

<p>第一部分- 基本信息和经营领域</p> <p>0.1 - 注册年份</p> <p>0.2 - 经营领域</p> <p>0.3 - 注册地址所在大区</p> <p>0.4 - 注册地址所在的省(如在托斯卡纳大区)</p> <p>0.5 - 法律法规</p> <p>0.6 - 注册行业企业协会</p> <p>0.7 - 房产持有/出租</p> <p>0.8 - 职工人数</p> <p>第二部分- 公司管理</p> <p>1. - 《安全风险评估报告》(DVR)</p> <p>2. - 劳工安全代表(RLS)</p> <p>3. - 电气设备</p> <p>4. - 灭火器(火灾危险)</p> <p>5. - 厂房状况</p> <p>6. - 垃圾分类</p> <p>7. - 垃圾清运</p> <p>8. - 煤气罐放置</p> <p>9. - 休息日</p> <p>10. - 加班</p> <p>11. - 《工伤登记簿》</p> <p>12. - 《财务报表》</p> <p>13. - 保留缴款副本</p> <p>14. - 公司用餐</p> <p>15. - RSPP 安全主任培训</p> <p>16. - 雇员急救培训</p> <p>17. - 雇员防火培训</p> <p>仅限食品领域</p> <p>18. - 温度控制</p>

19. - 卫生处理措施
20. - 食品培训

Figura 10. “企业良好行为规范”在线自测 – 节选



该项测试不是用来检验企业家的经营管理知识、给他们打分数的，而是为了了解企业家平时是如何经营管理公司的。当然该项测试并没有替代 ASCI 专员所负责的企业综合测评的意思（如表 6 所示），也没有替代顾问和专家之意。

表 6. ASCI 企业综合测评工具和在线自测工具对比

	ASCI 企业综合测评工具	自评网络平台 “了解你的公司”
目的	促进公司规范化经营的评估	宣传公司规范化经营
要求回答问题数量	153	20
涉及问题的完正度和深度	全面	局部
填写方式	由 ASCI 专员或其他顾问辅助	自评

完成形式	公司拜访	通过电子设备或电脑
所需时间	至少 2 小时	10 分钟 (大约)
反馈	个性化报告，会指出违规细节并给出解决建议	根据公司正确经营特点给出个性化建议清单

资料来源: 作者编辑

用户根据其企业实际情况做出真实的回答，便会因此收到一份显示其相关问题并给出建议的反馈报告。实际上一旦完成测试，在给出的回答基础之上，用户会得到关于如何正确经营管理公司的一系列实用的相关指示说明。因此可以推动网络平台向用户广泛传播信息，包括现行法律以及如何改善公司经营管理的模式。

本计划：FACE——培训，自评和咨询，走向规范化—新面貌项目，由普拉托省政府 D.D. 4258 del 17/12/2014，欧洲社会基金-托斯卡纳行动计划 2007-2013，专项一：适应性，出资助开展。

合作单位：索菲亚培训中心；萨百里培训中心；雅思提尔培训中心；天马培训联盟以及切斯科特-商贸、旅游和服务业发展培训中心
合作：中华人民共和国驻佛罗伦萨总领事馆

工作人员
构思：莱昂纳多•保尔萨奇, 安德烈•费拉尼尼
监制和项目总指挥：马里奥•比杰里
改编和翻译：杨光，伊兰
资料收集：法比奥-博科尼, 费德里科-德-洛维勒, 亚力桑德罗-费里尼
图片：刘思源
自测工具网址：www.aziendaspecchio.it

关于技术发展方面，在网络平台上建立管理着一个问题库，即在一定运行时间内为用户提供个性化服务。它是基于 Linux 操作系统平台并使用 Python 程序设计语言和 Django 的 Web 应用框架上实现操作的。因为考虑到个人电脑和移动设备的相关需求，便采用了相应的 Bootstrap 前端框架来支持运作。在该软件应用的过程中有以下主要功能：能够通过 XML 可扩展标记语言输入问题和相关规则；能够在前面回答的基础上排除多余的问题；能够在前面回答的基础上减少不必要的多选题；能够在测试过程中给出个

性化反馈，并且在最后简述测试结果；能够给测试问题配上解释性图片；能够支持用户测试全过程匿名参与。

总而言之，命名为“你是一位负责的企业家吗？—成为优秀公司的建议”的测试能够以具体的形式传播法律知识，这是一种十分创新的手段帮助实现 FACE 项目中宣传工作的实施。

3.2.4 公司管理（安全、卫生和环境领域）

此次用于交流及宣传的内容和信息是我们在总结前几次活动的经验后精心制作出来的，同时综合了顾客的新需求和依企业要求设计的动画，并有普拉托大区的多个演员倾情演绎。此次我们选择了不同领域的三个主题：安全生产，环境保护和食物健康。

在安全生产方面，我们着重强调电路系统的安全问题，同时优先考虑当地有关机构对安全生产的要求和企业主生产的需求。比如，2014 年企业的综合测评结果显示：1) 许多诉求与实际不符，特别是有许多不合格电工扰乱市场秩序；2) 外国人企业主难以辨别、确认电工的资质，故而面临较大的上当受骗风险（Biggeri et al., 2015）

企业正确处理垃圾的意识薄弱，根据 ASCI 项目调查的结果显示，只有少数企业合理地处理生产垃圾（约 21%），拥有良好的经营习惯（Biggeri et al., 2015），这一点也在此次项目的分析中得到了证实（参见第 2 章）。此次项目倾向于为垃圾分类及处理方面提供了大量的信息，有利于保护环境。

最后，应多数华人企业家的要求，此次主题之一是在公司内部营造良好的用餐环境，因此为了正确区分工作环境和生活环境，我们决定就公司的餐厅方面展开讨论，提供参考资料，以营造干净卫生的用餐环境。

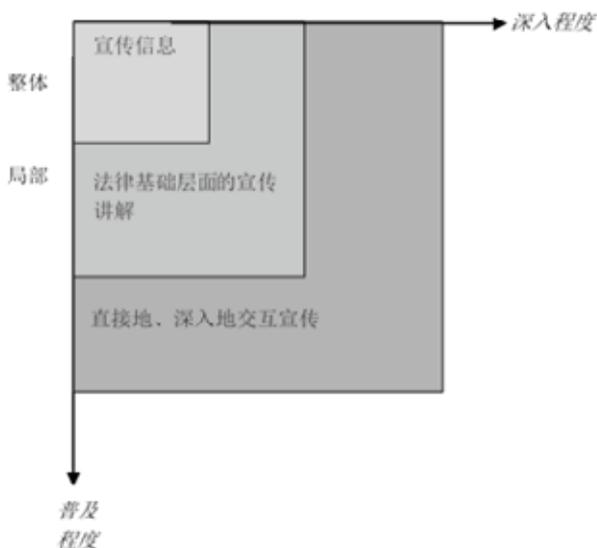
总之，为了以上三个主题活动的顺利开展，我们采用了正确、有效的方式进行沟通、宣传和交流，当然其中最重要的要数华人沟通渠道了。在普拉托多个公营和私营企业多年来沿用的资料都只有意大利语文本，但是在翻译之前，还必须要再重新修订文本，增加新的图文材料。同时，每一个翻译的材料在对准每一个水平的客户群时都必须简单易懂。首先必须重新收集和修订意大利语版本的资料，再将其翻译成中文，直到所有信息都能被正确理解为止。

正如在第 3.2.1 章解释得那样，每一个被选中的主题包括以下几个内容：

- 一个动画视频
- 特定的纸质材料
- 企业家和劳动者的深入交流

为了接近目标客户群，我们将会循序渐进对每一个相同的主题进行讨论，期间也会运用多种语言。最特别的是，此次总宣传的动画视频将会在社会平台和公共场所的大屏幕上上进行播放，我们也会提前准备好纸质的宣传资料，资料将会有解释性的配图和具体的实例，同时会列明在实际操作过程中的注意事项。关于特殊情况的进一步深入交流，我们将会组织企业主与目标客户群的见面会，通过面对面交流的方式来消除他们的疑虑，进行更深一步的交流。和简单的宣传活动相比，在社会平台上播放宣传资料拥有更广的受众群；材料包含技术/标准的内容和注意事项，主要通过纸质进行宣传则将会在当地更具有针对性；正如图#所示，与目标客户群的深入交流则会有更具体入微的效果。

图 11. 项目宣传中的传播程度和深入程度



资料来源：作者编辑

在普拉托乃至全国最具有创新意义的众多宣传资料中，毫无疑问就是动画片“女老板茉莉——企业良好行为规范”，它是由提供良好的企业管理模式建议的片段组成。前面的三个片段分别针对：1) 正确规范电气设备的使用，2) 正确处理特殊垃圾，3) 改造公司用餐环境。里面所有的人物原型都已经拟人化，也没有针对哪个种族的人群，因此动画片不仅仅是针对华人企业家，尽管如此，动画依然是取材于中国的范例，以增强宣传和服务力度，让公众不仅在智能手机和图形绘图板可以看到这类动画，在人群聚集的地方也可以欣赏无声的动画短片。正如为推动企业综合测评的视

频一样，此次我们也选择了一个女企业家作为主角，而“茉莉”源自英文名“Molly”，尽管这个名字非中非意，但却在两种语言中都琅琅上口。

每一集的情节都拥有相同的模式：第一个场景是女企业家Molly看到自己的员工正在做让她不愉快的事情，既是对员工不好也是对企业不好；第二个情景则是Molly参与与第一次相同的场景，但是这次是用正确的方式完成工作，结果都是让她很满意。传达的信息和场景都很简单，哪怕是没有解说也能让人理解，目的恰恰就是在于能够让人在无声的条件下也可以欣赏动画。通过社会平台播放的动画将有配乐及对动画内容的详细讲解。因此每一个片段都有两个版本：

- 25秒带中文字幕、配乐及中文讲解的视频
- 25秒带意大利语字幕及配乐的视频

第一集—电气设备

在动画里，女企业家Molly在公司内部看到一个工人在拨弄电气设备，但由于他并不拥有操作设备的资格，所以他不规范的操作使得设备产生了小火花，还造成了短路，以至于他也从自己搬的小凳子上摔了下来。这个不走运的工人带来直接的后果就是被处以罚款，也使得女企业家对这个情况非常地不满意。第二个场景出场的是一个穿了规范服装的技术工人，在规范的梯子上完成了电气设备的操作后，向我们展示了正确的操作方法和注意事项（如图12所示），同时用一张写有“标准”的图纸加以强调，这次女企业家感到很满意。

图12.“女老板茉莉—企业良好行为规范”—第一集截图



第二集- 垃圾处理

在动画里，女企业家 Molly 在公司院子里看到一个工人在处理垃圾时没有分类，两种不一样的垃圾被堆放在了一起，他的行为没有遵守处理特殊垃圾时所规定的分类的义务，因此在动画里他也被比喻性地淹没在了垃圾当中（这其实也暗示了这种对环境造成污染的行为很可能导致这个后果），他被处以罚款，这也使得女企业家对这个情况非常地不满意。第二个场景仍然是在公司的院子里，在那里可以看到有多种颜色的垃圾桶，它们都针对不同种类的特殊垃圾，同时还有公司专门请来收取和处理垃圾的卡车，动画的最后女企业家表达了她的满意之情。（如图 13 所示）

图 13. “女老板茉莉——企业良好行为规范” - 第二集截图



第三集- 企业内部就餐

场景一开始是在公司内部，女企业家看到有一个工人正在一堆机械设备和纺织材料之间煮东西，而有两个工人就在这些机械设备中间吃东西。因为这两个工人在不卫生的环境下用餐，这种行为混淆了生活和工作环境，最直接的后果就是他们被处以罚款，同时女企业家对此也感到非常地不满意。在第二个场景中，主角仍然是第一个场景出现的人物—Molly，之前煮东西的那个工人和准备吃东西的两个工人—现在他们出现在一个餐厅里，有一个工人把食物放进小烤炉里加热，另外两个工人则坐在桌子上吃东西（如图 14 所示），动画的最后女企业家很高兴。

图 14. “女老板茉莉——企业良好行为规范” – 第三集截图



本动画片宣传：FACE——培训，自评和咨询，走向规范化—新面貌 项目，由普拉托省政府 D.D. 4258 del 17/12/2014，欧洲社会基金-托斯卡纳行动计划 2007-2013，专项一：适应性，出资助开展。

合作单位：索菲亚培训中心；萨百里培训中心；雅思提尔培训中心；天马培训联盟以及切斯科特-商贸、旅游和服务业发展培训中心

合作：中华人民共和国驻佛罗伦萨总领事馆

工作人员

构思和情节：莱昂纳多·保尔萨奇, 安德烈·费拉尼尼

监制和项目总指挥：马里奥·比杰里

角色设计和动画：刘思源

改编和翻译：伊兰, 杨光

中文版配音：杨光

本视频发布在佛罗伦萨大学普拉托分校 PIN 的 YouTube 频道上

正如前文动画片里所提及的主题，在进一步探讨的纸质材料中也会有所体现，也是企业主和劳动者会议的主题。

在项目所描述的众多纸质材料中，我们也会再次着重强调，例如刚才列举的在公司内部用餐的问题。正如前面一直强调的，它涉及到了其中的某个主题，而这个主题也恰恰是华人企业家迫切需要得到准确信息的部分，因此我们在原有资料（至今还没有整理成一个单一的文件）的基础上准备了一个多页的小册子，有意大利语和中文两个版本，同时根据中文的用语习惯来调整用语，再配上“Molly-女企业家”动画系列中人物的解释性配图。最后，所有的内容都由普拉托的 USL n.4 公司来制订协议，从而得以生效，

在这种情况下它就成了实现材料价值的重要战略伙伴，同时也保证了通过公司渠道达到宣传的目的。小册子里面也提出了为了让工人用餐，如何在公司内部腾留出合理空间的建议，同时也介绍了了大量可行性的方法。小册子还介绍了如何合理用电和保证食堂卫生的方法，这里它还巧妙地运用了解释性配图的方法加以解释和描述（如图 15 所示）。最后，它还描述了一个厨房的正确和合理的标准，也就是只有在和工作环境分开才得以允许建立，同时要保证营造一个安全、卫生的环境。

图 15. “企业内部就餐规范指南”小册子中提及的标准餐厅截图



本宣传手册由：FACE——培训，自评和咨询，走向规范化—新面貌项目，由普拉托省政府 D.D. 4258 del 17/12/2014，欧洲社会基金-托斯卡纳行动计划 2007-2013，专项一：适应性，出资助开展。

合作单位：索菲亚培训中心；萨百里培训中心；雅思提尔培训中心；天马培训联盟以及切斯科特-商贸、旅游和服务业发展培训中心

合作：中华人民共和国驻佛罗伦萨总领事馆

制作人员表

构思和情节：莱昂纳多·保尔萨奇, 安德烈·费拉尼尼

监制和项目总指挥：马里奥·比杰里

角色设计和动画：刘思源

改编和翻译：伊兰, 杨光

感谢普拉托 4 号卫生局的合作与支持，特别感谢》毛罗·亚巴尔奇，克劳迪奥·科莱塔，盖塔娜·孔特，帕德里希奥·瓜奇尼，斯坦法诺·西莫妮，贝阿德德里·森内希

这是普拉托第一次用两种语言在小册子上描述在公司内部如何合理用餐，它也是普拉托地区各个等级的企业不断交流得出的结论，有着非常重要的意义。能力和知识资本化的思想也一直都是存在的，原有信息也不断得到加强、巩固和发展，更产生了新信息。

企业家和中国劳动者会面的目的在于加深关于上文所提及的主题之间的交流，特别是在技术方面，这还涉及到相关的设备仪器。会议的参加人员依主题而定，它会涉及到技术人员、专业人员或者公司顾问，以答疑解惑，推动会议的开展。针对主题所提前制订的资料也会用于推动会议的开展，同时也是为了搜集更多的信息和疑问，我们将会把所有内容存进电脑，为下一次修订或者制订资料提供参考。

总的来说，此次 FACE 项目宣传活动的目的就是在普拉托为经营技术信息的传递建立一个有计划、互动性强、有可操作性的新模板，提高企业家和劳动者的水平，特别是针对中国国籍的劳动者，让企业家和劳动者能够用更科学、负责的办法做好“企业管理”。

结语

FACE 新面貌项目，作为 ASCI 项目的延续，旨在通过创新的方式，协助和支持外籍企业家走上规范化、合法化发展道路，加强安全生产意识，针对企业自身的实际需求进行企业体检、培训和相关咨询。整个规范化系列项目完全基于非强制性的企业的自主参与，通过对话增进理解与互信，从而全面推动普拉托地区的经济增长与社会进步。

普拉托地区的华人企业迫切的需要培训、咨询和实用信息等业务支持，只有满足这些需求才能最大限度地推动企业规范化、合法化，保证安全生产，对此项目开展了一系列行动与研究分析：一，在普拉托运用创新方法宣传和普及法律知识，配以符合外籍企业具体需求的培训课程；二，推广使用企业综合测评工具，由专业人士协助企业解决经营管理的实际需求；三，运用多元沟通渠道，高效、切实地向外籍企业家普及法律法规和其他信息知识。

正如前文所述，FACE 项目的开展主要包括两个方面：一、研究企业实际需求分析，对企业进行信息宣传；二、由专家顾问向企业提供咨询服务辅以义务培训课程。

在第一方面来看，通过对 50 家企业进行的综合测评，为企业的规范化程度进行了初步总结，在方法上与 ASCI 项目的模式基本一致，这为规范化改造指导方案的制定提供了保证；而研究的结果进一步表明了外籍企业家走规范化进程的主要困难在于对于相关法律法规信息的一知半解和缺乏信息获取途径。这对这一点，有个关方面专家、顾问以及企业协会竭尽全力，让企业了解知法懂法，与实际相结合，让企业家了解企业的规范化管理办法。由此可见，该项目不仅在与本地华人团体的沟通对话层面取得了新进展，不仅保证了文宣内容的正确性、规范化，还采用了一系列新工具、新渠道，确保信息传达畅通无误。这些信息采用中文编写，行文言简意赅，将包括安全、卫生、环保、税务以及劳动合同等多种方面的法律法规向华人企业家进行了全面宣传普及。

再来看第二方面，通过专家、顾问以及企业协会的全力支持，工作小组共计为企业提供了 470 小时的企业体检、业务咨询服务，全面提高了企业的守法经营意识和安全生产意识。与此同时，项目还特别制订了中文教学材料、聘请中文讲解员，让 150 名华人企业家和员工参与到了有针对性的、专业的、富有创造性的培训课程中来。上述个性化服务和培训活动，提供了同当地华人社会良好的互信空间，为企业知法守法提供了保障。

在企业守法经营文化传播和安全生产问题上，通过经行业企业协会认证的顾问、专业人士的个性化技术支持和推广，已经实现超过 470 小时的企业综合测评小时数了。与此同时，已经针对 150 人次的中国员工和企业家开展了义务培训课程，通过量身定制的培训课程，由行业企业协会培训部门

提供的专业教职员，采用创新的方式和合适的教学资料来进行教学培训。这种“量身定制”的培训课程给予参与者们不可替代的信任感。

总而言之，项目开展建立在对华人企业的实际需求的研究和分析纸张，采取双语模式进行安全生产和守法经营的信息普及和推广，运用创新手法，开展有针对性的培训课程，组织专家顾问为企业提供综合自测、企业体检、咨询等全方位服务。这一揽子行动措施环环相扣、密不可分，切实做到了360度全方位推动企业规范化、合法化。

企业的合法化和规范化发展十分重要，是“融合服务的动力”，有必要站在全局观念上融合文化、遵法守法。项目的各项行动也正与交响乐团一样，每一件乐器都有它独有的角色和作用，并要确保与其他乐器的协调一致：从咨询服务到个性化指导，从执行项目服务到遵守现行法律法规，培训、劳务合同，再到有关合法性、工作场所健康安全方面的信息宣传推广以及为自愿走向规范化进程的企业所提供的服务，都是如此。

当然本项目有必要坚持它的理念，即之前托斯卡纳大区和普拉托省政府在普拉托地区开展活动的持续性，通过广大的合作伙伴网来建立稳固的人际关系，还有持久不断地交流对话本地和外籍企业家、行业企业协会、地方机构、中国和外籍协会、大学以及地方当局。

此外，中意多学科、多文化的团队建设确保了项目实施能够满足受益人特殊的需求，凝聚成一个强大的团体有利于项目的进一步开展。

最后，还需要强调的是所有活动的实施都是做好充分准备的，借鉴之前丰富的经验及相关资料素材，之后采用合适的实践操作和调查工具，高效工作以更好地服务中国企业家。

考虑到不同的主体，项目采用的操作方法也是因人而异、相对灵活的，同时也比较接受和理解；此外我们也考虑到今后要扩大我们的其他受众外籍企业家范围，而不仅仅只是针对中国企业家。

相信未来普拉托地区的活动将会举办得越来越好，不断加大与中国企业家团体对话沟通的力度，推动企业合法化竞争管理，旨在保证地区道德素养和经济境况积极“健康”地发展。

致谢

FACE 项目的有序开展和显著成果，得益于诸多合作伙伴以及广大范围内各不同单位部门的积极配合，在此我们由衷地感谢他们所做出的重要贡献。

首先要特别感谢的是中华人民共和国驻佛罗伦萨总领事馆对本项目的各项活动开展所作出的大力支持，并且在托斯卡纳大区的华人团体范围内大力推广宣传本项目。此外，我们还要感谢托斯卡纳大区的普拉托计划、普拉托省各市级政府、托斯卡纳 4 号卫生局、普拉托垃圾管理局、普拉托工业联合会、普拉托手工业和中小企业协会、普拉托手工业企业协会、普拉托商业企业协会、中国中小企业协会、普拉托华人华侨联谊会、意大利华人华侨佛教总会、意大利华裔协会、旅意福建华人华侨总会、意大利华商总会、普拉托华商会以及广大配合本项目实施的企业。

其次，还要感谢所有项目合作伙伴：索菲亚培训中心、萨百里培训中心、切斯科特-商贸、旅游、服务业发展培训中心以及佛罗伦萨大学普拉托分校。

当然我们还要感谢所有参与本项目的顾问、培训师和教职人员的尽力参与，正是他们不懈的努力才确保了项目高质量地实施。

最后，我们还要感谢所有 ASCI 专员，感谢他们一直以来对项目的合作与热忱，和华人团体进行沟通对话以及为企业融合和推动企业规范化进程的有效实施做出了突出的贡献。

参考文献

- Azzari, M. (2012), “Dal sottoscala, al distretto, al mercato globale. Il ruolo dell’imprenditoria straniera nell’evoluzione del sistema economico della Piana di Firenze e Prato”, *Geotema*, 15/16(43/44/45), pp. 201-209.
- Balboni, P. E. (2007), *La comunicazione interculturale*, Venezia, Marsilio Editore.
- Barberis, E., Bigarelli, D. e Dei Ottati, G. (2011), “Distretti industriali e imprese di immigrati cinesi: Rischi e opportunità con particolare riferimento a Carpi e Prato”, in Bellandi, M. e Caloffi, A. (a cura di), *Innovazione e trasformazione industriale: La prospettiva dei sistemi di produzione locale italiani*, Bologna, Il Mulino, pp. 43-62.
- Becattini, G. (2009), *Ritorno al territorio*, Bologna, Il Mulino.
- Becattini, G., Bellandi, M. e De Propriis, L. (2011), “Industrial districts: The contemporary debate”, *Economia Politica e Industriale*, 38 (3), pp. 53-75.
- Bellandi, M. e Biggeri, M. (a cura di) (2005), *La sfida industriale cinese vista dalla Toscana distrettuale*, Firenze, Toscana Promozione.
- Berti, F., Pedone, V. e Valzania, A. (2013), *Vendere e comprare. Processi di mobilità sociale dei cinesi a Prato*, Pisa, Pacini Editore.
- Biggeri, M., Borsacchi, L. e Ferrannini, A. (2015), *Emersione, sviluppo ed integrazione nel territorio pratese. Professionalità e strumenti di facilitazione*, Pisa, Pacini Editore.
- Borsacchi, L., Ferrannini, A. e Biggeri, M. (2014), “Fostering the compliance of production processes in areas with high incidence of ethnic entrepreneurship: The creation of a check-up tool in Prato industrial district”, in Sikora, T. e Dziadkowiec, J. (a cura di), *Commodity Science in Research and Practice – Towards Quality - Management Systems and Solutions*, Cracovia, Polish Society of Commodity Science, pp. 31-41.
- Bracci, F. (2009), “Migranti cinesi e contesto locale: Il distretto pratese e la transizione fredda”, *Sviluppo locale*, 13 (31), pp. 91-111.
- Ceccagno, A. (a cura di) (1997), *Il caso delle comunità cinesi. Comunicazione interculturale e istituzioni*, Roma, Armando Editore.
- Ceccagno, A. (2010), “Nuovi scenari della moda a Prato: Le ditte finali cinesi nell’era della moda istantanea”, in Johanson, G., Smyth, R. e French, R. (a cura di), *Oltre ogni muro. I cinesi di Prato*, Pisa, Pacini Editore, pp. 51-79.
- Dei Ottati, G. (2009), “An industrial district facing the challenges of globalisation: Prato today”, *European Planning Studies*, 17(12), pp. 1817-1835.
- Dei Ottati, G. (2013), “Imprese di immigrati e distretto industriale: Un’interpretazione dello sviluppo delle imprese cinesi a Prato”, *Stato e Mercato*, 98(2), pp. 171-202.
- Dei Ottati, G. (2014), “A transnational fast fashion industrial district: An analysis

of the Chinese Businesses in Prato”, *Cambridge Journal of Economics*, 38(5), pp. 1247-1274.

Fabbri, M. (2011), “Imprenditori cinesi nel settore delle confezioni e dell’abbigliamento a Prato”, in CNEL, *Il profilo nazionale degli immigrati imprenditori in Italia*, Roma, pp. 113-135.

IRES - Istituto di Ricerche Economiche e Sociali (2012), *Mi chiamo Chen e lavoro a Prato, 2008-2012: Imprese e dipendenti cinesi nel territorio provinciale*, Prato, Provincia di Prato.

IRPET (2013), *Prato: Il ruolo economico della comunità cinese*, Firenze, Istituto Regionale Programmazione Economica Toscana.

IRPET (2015), *Relazioni locali e transnazionali delle imprese cinesi di Prato e loro contributo all’economia della provincia*, Firenze, Istituto Regionale Programmazione Economica Toscana.

Johanson, G., Smyth, R. e French, R. (a cura di) (2010), *Oltre ogni muro: i cinesi di Prato*, Pisa, Pacini Editore.

Mehrotra, S. e Biggeri, M. (A cura di) (2007), *Asian informal workers: Global risks local protection*, Londra e New Delhi, Routledge.

Toccafondi, D. (2008), “Il distretto di Prato”, in Trigilia, C., Dei Ottati, G. e Burroni, L. (a cura di), *Innovazione nella continuità. Meccanismi di cambiamento nelle aree distrettuali tradizionalmente forti dell’economia Toscana*, Pisa, Plus Pisa University Press, pp. 109-152.

Toccafondi, D. (2010), “Il distretto industriale pratese e la comunità cinese”, in Johanson, G., Smyth, R. e French, R. (a cura di) (2010), *Oltre ogni muro: i cinesi di Prato*, Pisa, Pacini Editore, pp. 81-101.

作者简介

马里奥·比杰利：意大利佛罗伦萨大学企业与经济学部发展经济学教授，佛大普拉托分校《ARCO——共同发展之行动研究实验室》主任，致力于中小企业集群、非正式经济、能力方法、国际援助发展、地区发展、儿童和残疾人士福利等领域的研究，在本地、国内以及国际层面取得众多显著研究成果。

莱昂纳多·保尔萨奇：商品学科研博士，现任职于佛大普拉托分校《ARCO——共同发展之行动研究实验室》，主要研究内容包括：产品认证和生产流程认证（特别是农产品和纺织业），以及卫生、安全、企业社会责任等多项整合管理体系的实施。

安德烈·费拉尼尼：现任佛大普拉托分校《ARCO——共同发展之行动研究实验室》地区发展战略小组协调员，曾在意大利、多米尼加共和国、乌干达、埃塞尔比亚、阿尔巴尼亚和塞尔维亚等多国开展工作，致力于地区发展、人类发展、民主治理和参与式发展。

弗兰卡·费拉拉：现任普拉托省政府教育、培养、工作、经济服务和服务区主任，也是欧盟机构基金集体政治和管理上的专家，同时她通过积极的政治工作推动地方教育、培养、大学、集体政治和工作的有序化发展。此外她还任职佛罗伦萨大学的教师和研究员，以及为无数的讲座做发言人，尤其是致力于包括社会问题、成人教育、培养教育的方法论、教育评估以及质量问题。

辛琪娅·格拉西：现任中小企业协会会长。从2002年起，她便由托斯卡纳大区中小企业协会系统派任为索菲亚培训中心的主任。她是省三党联合政府委员会委员。此外她是机构基金管理的专家，尤其和欧洲社会基金合作密切。她在工作中总是有很多关于持续培训、专业培训和成人教育方面的想法、计划和执行方案。同时她经常还参加科学研讨会和座谈会，致力于关于企业规范化、培训新方法论和成人教育等论题。

Finito di stampare nel mese di Novembre 2015
presso le Industrie Grafiche della Pacini Editore S.p.A.
Via A. Gherardesca • 56121 Ospedaletto • Pisa
Tel. 050 313011 • Fax 050 3130300
www.pacineditore.it



