



UNIONE EUROPEA



Ministero del Lavoro
e della Previdenza Sociale



REGIONE CALABRIA

**AZIENDA CALABRIA LAVORO
POR CALABRIA 2000-2006
ASSE III RISORSE UMANE MISURA 3.1 B**



**MONITORAGGIO
CENTRI PER L'IMPIEGO
ANNO 2007**



CITTÀ DEL SOLE
Elezioni



UNIONE EUROPEA



*Ministero del Lavoro
e della Previdenza Sociale*



REGIONE CALABRIA

**AZIENDA CALABRIA LAVORO
POR CALABRIA 2000-2006
ASSE III RISORSE UMANE MISURA 3.1 B**

MONITORAGGIO CENTRI PER L'IMPIEGO ANNO 2007

a cura di Daniela De Blasio



CITTÀ DEL SOLE
Edizioni

Hanno collaborato:

Elena Bacciarelli

Rita Angela Iero

Irene Marsala

Annunziata Saladino

Maria Grazia Suraci

© Azienda Calabria Lavoro

Città del Sole Edizioni s.a.s.

di Franco Arcidiaco & C.

Via Ravagnese Sup., 60/A

89131 REGGIO CALABRIA

Tel. 0965.644464

Fax 0965.630176

e-mail: info@cittadelsoledizioni.it

www.cittadelsoledizioni.it

Impaginazione: Maurizio de Marco

Stampa: ALFA GI - Reggio Calabria

PREMESSA

In Italia, nel corso degli anni '90, sono state messe in campo una serie di azioni finalizzate alla riduzione della disoccupazione. Tali azioni sono state condotte nella consapevolezza che le politiche attive del lavoro possono essere tanto più incisive ed efficaci se programmate a livello locale, e realizzate da un sistema pubblico efficiente. Di qui la riforma dei Servizi per l'Impiego (SPI), con la quale è stato affidato alle Regioni il compito di provvedere all'organizzazione dei sistemi regionali per l'impiego e delle politiche per il lavoro, riservando allo Stato un ruolo di coordinamento (L. 196/97: Norme in materia di promozione e dell'occupazione, anche detta "pacchetto Treu"). Con il D.Lgs 469/ 97 (Conferimento alle Regioni e agli enti locali di funzioni e compiti in materia di mercato del lavoro) sono state successivamente decentrate le funzioni e i compiti in materia di mercato del lavoro alle Regioni e alle Province autonome, dando avvio ad un modello regionale del sistema dei SPI, che ha permesso il superamento del vecchio collocamento. Le nuove strutture, i Centri per l'Impiego, affidate alla gestione delle Province, sono state chiamate a giocare un nuovo ruolo sul territorio, ponendo particolare attenzione all'offerta di servizi tarati sulla base delle esigenze degli utenti presenti sul territorio, nell'ottica di prevenire la disoccupazione. È così che i Centri si trovano di fronte all'erogazione di una pluralità di servizi che vanno dall'orientamento all'incontro domanda-offerta, dall'attivazione di tirocini formativi al sostegno alle fasce deboli di utenza. Negli ultimi anni il sistema nazionale dei Servizi pubblici per l'impiego, è stato oggetto di un processo di profonda trasformazione che ne ha modificato sostanzialmente gli assetti istituzionali e il profilo funzionale.

Questo processo di trasformazione ha avuto origine con la cosiddetta Strategia europea per l'occupazione (SEO), promossa dal Consiglio europeo di Lussemburgo del 1997, con la quale i capi di Stato si sono accordati per predisporre un quadro d'azione basato su un insieme di obiettivi comuni in materia di politica occupazionale. Il Consiglio europeo di Lussemburgo ha quindi convalidato definitivamente la SEO rendendola effettivamente operativa e formulando una serie di indicazioni per gli Stati membri al fine di realizzare in ogni Paese un ciclo annuo di programmazione e controllo delle politiche occupazionali.

Uno dei principi informatori della SEO consiste nel trasformare le misure passive relative al mercato del lavoro in politiche attive. Ciò ha determinato un nuovo modo di concepire l'approccio ai problemi della disoccupazione, nella convinzione che le sole politiche passive non permettano di risolvere la disoccupazione in modo definitivo. Il nuovo orientamento delle politiche attive, sottolinea, viceversa, l'importanza di aiutare le persone prima che siano disoccupate o al momento in cui lo diventano. Gli obiettivi della SEO costituiscono le fondamenta di tutti gli interventi comunitari e fungono da punti di riferimento a cui i singoli Stati devono attenersi ai fini della predisposizione dei Piani Annuali per l'Occupazione (NAP - National Action Plan). Spetta agli organi comunitari (Commissione e Consiglio) verificare la compatibilità dei NAP con gli orientamenti dell'UE ed, eventualmente, adottare raccomandazioni nei confronti degli Stati che non abbiano attuato la richiesta di convergenza di politiche nel settore.

La SEO ha rappresentato un nuovo incentivo per il processo rapido di ammodernamento e rafforzamento dei Servizi pubblici per l'impiego. Un ruolo di primo piano nel processo di innovazione degli SPI è svolto dal Fondo Sociale Europeo (FSE), inteso quale strumento programmatico e finanziario essenziale a supporto della Strategia europea per l'occupazione. Il FSE è la fonte principale per il finanziamento di azioni per la promozione delle attività dei servizi pubblici per l'impiego sia a livello nazionale che regionale e locale. L'obiettivo è quello di favorire l'accesso ad un certo numero di offerte di lavoro per tutti i disoccupati, migliorare la qualità dei servizi offerti a persone in cerca di lavoro e datori di lavoro, utilizzare meglio le moderne tecnologie dell'informazione e della comunicazione e stringere partenariati forti con altri soggetti attivi nel mercato del lavoro (parti sociali, enti locali, enti previdenziali, fornitori di istruzione e formazione).

In Italia questi cambiamenti sono avvenuti a partire dal Decreto legislativo 496/97, in seguito al quale, numerosi sono stati gli interventi legislativi che hanno introdotto nuovi elementi di modernizzazione del sistema dei SPI, sia innovando servizi preesistenti, sia creandone dei nuovi, sia aumentandone - in prospettiva - la competitività con gli operatori privati. Il D.Lgs. 181/2000, oltre a ridefinire lo stato di disoccupazione, fissa una serie di azioni che i servizi per l'impiego sono chiamati a compiere nei confronti di specifiche categorie di disoccupati (adolescenti, giovani, donne in cerca di reinserimento lavorativo, disoccupati di lunga durata), come i colloqui di orientamento e proposte di adesione ad iniziative formative o di inserimento professionale.

A questo ha fatto seguito il D.Lgs. 297/2002, "Disposizioni modifica-

tive e correttive del decreto legislativo 21 aprile 2000, n. 181, recante norme per agevolare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro, in attuazione dell'art. 45, comma 1, lettera a) della legge 17 maggio 1999, n. 144" volto a rivedere la disciplina del collocamento, completando così un'operazione di semplificazione del collocamento ordinario dei lavoratori iniziata con il D.Lgs 181/2000. Ha introdotto, inoltre, ulteriori cambiamenti (ad esempio, l'abrogazione delle vecchie liste di collocamento e del libretto di lavoro, la previsione di ulteriori condizioni relative al mantenimento dello stato di disoccupazione), da inquadrarsi nel più complessivo riassetto della legislazione sul mercato del lavoro intrapresa dal legislatore..

Questi interventi legislativi hanno ridisegnato sostanzialmente la rete dell'intervento pubblico rispetto all'assetto precedente attraverso:

- il trasferimento delle competenze in materia di lavoro dallo stato alle regioni e alle province con relativo passaggio di risorse e di personale;
- l'introduzione di nuovi strumenti di politica attiva del lavoro;
- il monitoraggio sul mercato del lavoro realizzato a livello nazionale attraverso il Sistema Informativo Lavoro (SIL) e gestito a livello regionale e locale.

La riforma dei Servizi per l'impiego, con la quale è stata affidato alle Regioni il compito di provvedere all'organizzazione dei sistemi regionali per l'impiego e delle politiche attive per il lavoro, ha permesso il superamento del vecchio collocamento basato sulle Sezioni circoscrizionali per l'Impiego. Quest'ultimo era improntato sulla semplice erogazione di servizi di tipo amministrativo, rivolti senza distinzioni a tutta la platea dei disoccupati iscritti alle liste; la riforma ha previsto invece delle strutture specifiche al fine di proporre iniziative più tarate sulle esigenze di particolari target di utenti, nell'ottica di prevenire la disoccupazione attraverso strumenti attivi di promozione dell'occupazione e della formazione quali, l'orientamento, l'attivazione di tirocini formativi, l'incontro domanda/offerta e il sostegno alle fasce deboli.

I. 1 LA RIFORMA DEI SERVIZI PUBBLICI PER L'IMPIEGO: NUOVI COMPITI E FUNZIONI

A partire dall'emanazione del D.Lgs 469/1997, numerosi sono gli interventi legislativi che hanno introdotto nuovi elementi di modernizzazione del sistema dei SPI.

La legge n. 68/1999 (che detta le nuove norme per il diritto al lavoro delle persone disabili nel quadro del decentramento amministrativo), che ha riformato la vecchia legge 482/68, istitutiva del cosiddetto "collocamento obbligatorio", ha introdotto il concetto di "collocamento mirato", che prevede, attraverso l'azione svolta dai servizi per l'inserimento lavorativo, il reale incontro tra capacità lavorative del disabile e le esigenze e necessità delle imprese.

Per la concreta attuazione dell'attività di collocamento mirato la legge individua specifici servizi e strumenti. Le Province hanno il compito di istituire organismi paritetici con il compito di fornire le linee guida a livello locale per il funzionamento del collocamento mirato nell'ambito dei Centri per l'impiego.

La legge prevede inoltre l'istituzione di specifici servizi per l'inserimento lavorativo dei disabili presso i Centri per l'impiego, che devono potersi avvalere di operatori professionali specializzati nel settore dell'inserimento lavorativo dei disabili. "Operatori della mediazione" che svolgono l'attività prevista dalla legge in raccordo tra la persona disabile (e la sua famiglia) e l'azienda e tutti gli altri servizi territoriali che fino a quel momento hanno seguito il disabile e i suoi familiari nel sostegno alla reale integrazione sociale e lavorativa.

La novità più importante che riguarda le agenzie per il lavoro è l'abolizione dell'oggetto sociale esclusivo: alle agenzie autorizzate, sarà consentito svolgere contemporaneamente l'attività di fornitura di manodopera e l'attività di collocamento.

Ai servizi pubblici per l'impiego si aggiungono così le agenzie per il lavoro, per lo svolgimento di funzioni di collocamento, comprensiva di intermediazione, ricerca, selezione e supporto alla ricollocazione. Tale titolo è concesso a soggetti privati attraverso un doppio regime: a) autorizzazione, affidata allo Stato in via generale, quale strumento di abilitazione ad operare nel mercato del lavoro; b) accreditamento, affidato alle Regioni e specifico per ciascun territorio regionale, quale strumento di idoneità ad erogare servizi per il lavoro negli ambiti regionali di riferi-

mento e all'esercizio reale delle funzioni, anche mediante accesso alle risorse pubbliche. La disciplina del lavoro interinale viene assorbita dalle nuove regole sul contratto di somministrazione a termine e viene abrogata la legge che prevede il divieto di intermediazione e di interposizione nelle prestazioni di lavoro.

Inoltre, l'attività di mediazione tra domanda e offerta di lavoro potrà essere svolta anche da altri soggetti, quali le università pubbliche e private, comuni, camere di commercio e istituti di scuola secondaria di secondo grado, statali e paritari, dall'ordine nazionale dei Consulenti del lavoro.

Infine, la legislazione sull'obbligo formativo, legge 144/1999, prevede la costituzione di un'anagrafe regionale, all'interno della quale devono confluire, relativamente ai giovani in età 15-17 anni, tutte le informazioni rilevanti (dati anagrafici, curricula, ecc.) per garantire l'effettivo conseguimento dell'obbligo. Inoltre, oltre all'organizzazione di un puntuale sistema di comunicazione delle informazioni, anche per realizzare tempestive notifiche di eventuali cambiamenti o interruzioni del percorso del giovane, vengono attivate azioni di accompagnamento e tutoring per quanti abbandonino, o ne abbiano l'intenzione, il percorso scolastico o formativo. L'avvio di tale servizio presuppone una stretta cooperazione fra i SPI e le istituzioni di formazione (o le scuole), al fine di predisporre la tenuta delle informazioni, azioni di contatto, colloqui informativi, orientamento, avviamento verso nuove attività formative, avvio verso l'apprendistato, ecc.

Appare, quindi, in tutta evidenza che i servizi pubblici per l'impiego dovranno ormai imparare ad operare in un contesto competitivo, con la compresenza di operatori pubblici e privati. Tutti gli interventi normativi successivi al decreto di avvio della riforma, l'attuazione del decentramento ed il recepimento di nuovi indirizzi ed istituti da parte di Regioni e Province, stanno dando vita ad una rete di servizi sul territorio con l'obiettivo di integrare le funzioni tradizionali di collocamento con nuove politiche di servizio agli individui ed alle imprese, articolandone l'attività su servizi di informazione, orientamento professionale e formativo, assistenza personalizzata, ecc., oltre che all'incontro tra domanda e offerta di lavoro.

Con la legge 30/2003 ed il successivo decreto attuativo (D.Lgs. n. 276/2003) sono state introdotte novità importanti, che permettono ai SPI italiani di raggiungere lo standard richiesto dall'Unione europea, ma soprattutto cessa il monopolio pubblico del collocamento, nel mercato del lavoro entrano nuovi operatori, anche privati, e viene istituita la Borsa continua nazionale del lavoro quale strumento telematico di rinnovamen-

to del collocamento per garantire un mercato del lavoro aperto, trasparente, concorrenziale ed efficiente. La Borsa del lavoro richiama il Sistema Informativo Lavoro (SIL), già previsto col D.Lgs 469/1997 quale insieme di risorse informatiche (hardware, software, reti, servizi) che riguardano le strutture preposte a gestire le politiche del lavoro e dei servizi per l'impiego, costituendo un unico dominio informatico articolato in un sistema centrale e in più sistemi regionali.

In tale contesto, i servizi privati possono stimolare il servizio pubblico purché non si operi in una sola logica di complementarità, in cui il privato si rivolge alle persone "più facili" da collocare, in genere quelle a professionalità più elevata. Anche se ai Servizi per l'Impiego continueranno a rivolgersi le persone che cercano lavoro e le fasce più deboli che corrono i maggior rischi di esclusione, tuttavia, un migliore utilizzo dei fondi pubblici a disposizione, i miglioramenti tecnologici ed organizzativi, potrebbero permettere di aprire spazi di concorrenzialità con le nuove agenzie private, concentrandosi di più su attività di *counseling* e su tutta la gamma dei servizi per l'orientamento.

Appare, quindi, in tutta evidenza che i servizi pubblici per l'impiego dovranno ormai imparare ad operare in un contesto competitivo, con la compresenza di operatori pubblici e privati. Tutti gli interventi normativi successivi al decreto di avvio della riforma, l'attuazione del decentramento ed il recepimento di nuovi indirizzi ed istituti da parte di Regioni e Province, stanno dando vita ad una rete di servizi sul territorio con l'obiettivo di integrare le funzioni tradizionali di collocamento con nuove politiche di servizio agli individui ed alle imprese, articolandone l'attività su servizi di informazione, orientamento professionale e formativo, assistenza personalizzata, ecc., oltre che all'incontro tra domanda e offerta di lavoro.

I. 2 IL MERCATO DEL LAVORO IN CALABRIA

Il territorio calabrese si caratterizza per una serie di peculiarità e variabili che si intersecano nella sua dinamica demografica e del mercato del lavoro. In estrema sintesi:

- il mercato del lavoro si caratterizza in modo spiccato per un basso numero di posti di lavoro;
- il mercato del lavoro è profondamente segmentato sia dal punto di vista del sesso che delle fasce d'età;
- vi è forte segmentazione dal punto di vista del titolo di studio;
- il tasso di disoccupazione è alto a fronte del numero dei soggetti in cerca di una collocazione lavorativa;
- si manifesta particolarmente il fenomeno del lavoro sommerso o sottopagato.

Condizione storica

La condizione storica della regione mostra nell'ultimo decennio una sensibile diminuzione dei posti di lavoro alla quale si associa una forte crescita delle persone in cerca di lavoro. Nell'arco di tempo tra il 1995 ed il 1998 la Calabria ha perso circa 31mila posti di lavoro.

L'indagine Istat sulle forze di lavoro registra per il 1999 un recupero del numero degli occupati nella misura di 13mila unità, prevalentemente uomini. Crescono nello stesso anno anche le persone disponibili a lavorare ma che ancora non costituiscono forza lavoro per gli incalzanti deficit occupazionali, che possono essere stimate nella misura di 167mila unità.

Il livello di disoccupazione giovanile in Calabria raggiunge la punta del 65%, registrando un enorme divario rispetto alle altre zone territoriali del paese: la forbice che separa il Trentino Alto Adige dalla Calabria è di oltre 24 punti mentre in Europa la media dei giovani sotto i 25 anni in cerca di occupazione è del 17%. Sempre in Calabria la percentuale di donne prive d'occupazione raggiunge il 41%.

Questa stima non costituisce solo un effetto della riduzione del numero dei posti di lavoro ma è l'effetto immediato anche della maggiore partecipazione di soggetti al mondo del lavoro. Sono disoccupati soprattutto i giovani tra i 16 e i 24 anni e le donne.

In questi anni la Calabria consta ancora di un basso livello di scolariz-

zazione, soprattutto tra le donne che costituiscono la fascia più ampia di soggetti privi di occupazione. Sono 525mila i calabresi con un titolo di studio pari al diploma ma neppure un quinto di questi possiede una laurea.

Ponendo a confronto le dinamiche provinciali di questi anni, emerge con chiarezza una situazione di forte marginalità per la provincia di Crotone dove nel 1999 il tasso di disoccupazione maschile è del 24% e del 38,1% quello femminile. A Vibo Valentia il tasso di disoccupazione è più basso.

La città più eccellente è Cosenza che presenta tassi di disoccupazione maschili abbastanza bassi. Piuttosto in contrasto i risultati di Reggio e Catanzaro.

Accentuate le diversità di genere su tutto il territorio calabrese in cui emergono le debolezze del territorio soprattutto per le donne, in particolare per le più giovani. Quasi la metà dei disoccupati calabresi possiede però un diploma o una laurea.

I primi anni del nuovo millennio prospettano una pessima condizione del territorio calabrese sul panorama nazionale rispetto ad esso.

Settori di attività

Per ciò che attiene ai vari settori di attività che si prospettano sul panorama del territorio calabrese, emerge già da questi anni una forte contrazione dell'occupazione nell'agricoltura, stabilità nel settore dell'industria, comunque poco presente in queste terre, e forte crescita nel settore dei servizi.

Si riduce l'occupazione dipendente nel quinquennio tra il 1994 e il 1999, ma manifesta una crescita di occupazione indipendente.

Evoluzione del mercato del lavoro in Calabria negli anni più recenti

Valutando la posizione lavorativa del territorio calabrese degli anni più recenti la condizione del mercato del lavoro, sebbene ancora fortemente provata, manifesta qualche miglioramento.

Dunque, la Calabria migliora leggermente la sua posizione rispetto al resto del Sud e si allinea all'andamento nazionale.

In realtà, tale allineamento alla media nazionale, deve essere considerato alla luce dei tassi di crescita più contenuti che si sono registrati negli ultimi anni nell'intero paese e soprattutto nel mezzogiorno d'Italia che, nel suo complesso è cresciuto molto meno delle altre aree deboli dell'unione europea. Effetti, questi da collegare alla debolezza strutturale delle regioni del Sud e ad un insufficiente volume di attività produttiva,

ad un sottodimensionamento delle imprese, ad un basso grado di internazionalizzazione sia in termini di capacità di export sia di attrazione degli investimenti esteri, a più difficili condizioni di contesto produttivo.

Tuttavia non possono non considerarsi, rispetto ai dati sopra riportati relativi agli ultimi anni del precedente millennio, dati di crescita dei livelli occupazionali e delle opportunità di inserimento lavorativo.

Per ciò che attiene agli investimenti esteri, si registra una crescita dell'export regionale nel 2006 che ha permesso di registrare una crescita del 2,2%. Segnali che si confermano nel primo semestre 2007.

Interessante l'andamento del Porto di Gioia Tauro i cui traffici registrano nel 2007 una buona espansione che permette di recuperare i negativi andamenti degli anni precedenti.

Fortemente contenuta la spesa nella Pubblica Amministrazione che mantiene pertanto lo scarso andamento occupazionale degli ultimi anni a favore della spesa per investimenti.

Il divario con il Centro-Nord tra il 2000 e il 2006 ha mostrato un tendenziale peggioramento.

L'agricoltura, che storicamente condiziona l'economia calabrese, ha registrato nel 2006 una flessione della produzione (-3,9%) ma meno accentuata di quella ben più grave dell'anno precedente. Ma anche in questo caso necessita sottolineare che il settore risulta in calo anche nelle altre aree del Paese, sperimentando una diminuzione del -4,1%.

Sostanzialmente stazionario è risultato nel 2006 l'andamento dell'industria della regione. Nel periodo 2001-2006 l'andamento dell'industria in Calabria, a fronte di una tendenza che è risultata in calo in tutto il Paese, ha registrato una dinamica positiva con una crescita dello 0,2% in media all'anno.

Ma la vera crescita in questo anno si è registrata nei settori dell'edilizia e dei servizi. Tale aumento è stato in media sensibilmente superiore sia agli anni precedenti di inizio millennio, sia, in particolare, alla crescita registrata nel Mezzogiorno e in tutto il paese.

In Calabria, i settori del terziario che nel 2006 hanno, in particolare, mostrato un maggior incremento sono stati quello dell'intermediazione monetaria, finanziaria e immobiliare e le altre attività di servizi in genere.

Certamente si tratta di valori che celano un divario negativo negli indicatori del mercato del lavoro rispetto alla media nazionale: la Calabria si presenta con un tasso di occupazione della popolazione in età lavorativa (15-64 anni) relativamente più basso (45,6%, nel 2006 a fronte del 64,2% del Centro-Nord) e da un tasso di disoccupazione più elevato (12,9% rispetto al 4,4% delle regioni del Centro-Nord).

Tuttavia il 2006 evidenzia una ripresa dell'occupazione rispetto agli

anni precedenti: il numero degli occupati nel 2006 gode di una crescita dell'1,8% in più rispetto all'anno precedente (pari a circa 12 mila unità), dati ai quali si accompagna nello stesso anno un'accentuata flessione del numero delle persone in cerca di occupazione.

La crescita è pressoché simile alla crescita registrata nel Mezzogiorno ed è sensibile alle donne che recuperano livelli di occupazione rispetto agli ultimi anni.

Tale crescita ha però sostanzialmente riguardato il settore autonomo, mentre i dati relativi alla componente dipendente sono rimasti praticamente invariati rispetto gli anni precedenti.

Caratterizzante degli anni più recente la maggiore flessibilità del lavoro. I lavori atipico e a tempo determinato hanno permesso di ridurre i tassi di disoccupazione del breve periodo non risolvendo però i problemi occupazionali in Calabria. Il lavoro atipico si registra sicuramente maggiore in Calabria rispetto all'intero Mezzogiorno d'Italia.

Nel complesso, in tutte le province Calabresi nel corso del 2006 si registrano incrementi occupazionali: la crescita più intensa si è avuta nella provincia di Cosenza (3,4%), seguita da Catanzaro (2,3%). Contenuta la crescita occupazionale della provincia di Crotona e di Vibo Valentia. Eccezione è Reggio Calabria dove si rileva una sostanziale stabilità rispetto al 2005. Le statistiche sul Mercato del Lavoro nella Provincia di Reggio Calabria relative al secondo semestre 2007 elaborate dall'OML, Osservatorio sul Mercato del Lavoro, mostrano informazioni recenti sull'andamento dello stato di occupazione: nella provincia di Reggio Calabria si presenta un totale di 134.595 disoccupati nel periodo, di cui 76.265 donne. Secondo i dati emersi dall'Osservatorio, ancora, è la fascia che va dai 31 ai 40 anni che risente maggiormente del problema occupazionale.

I dati mostrano come nella provincia in questione, sono 1.554 i soggetti ad avere un impiego temporaneo.

Dei soggetti disoccupati e in cerca di occupazione, ben 38.967 sono in possesso di un diploma di maturità e 4.735 di una laurea. Molti sono però anche i soggetti che sono in possesso solo della licenza elementare. Pochi invece coloro che possiedono una qualifica professionale.

Gli ultimi dati raccolti relativi all'intera regione risalgono al quarto trimestre dell'anno 2007. Questi apportano dati non dissimili a quelli dedotti dalla provincia di Reggio Calabria.

Si rappresenta una forza lavoro, data da soggetti occupati e soggetti in cerca di occupazione, pari a 716.000, quindi, un tasso di occupazione del 47,3 % di cui più della metà sono uomini. Ancora una volta, dunque, i maggiori problemi occupazionali riguardano il genere femminile. Un pri-

mato negativo che ancora persiste in Calabria riguarda la più alta percentuale al Sud per l'impiego fuori legge che si registra principalmente nel settore edilizio.

Il dato è emerso dal rapporto “Costruttori di sviluppo” redatto dall'Ufficio studi della Confartigianato. Secondo la ricerca effettuata, in regione il lavoro irregolare ha raggiunto la percentuale del 44,3%, seguito dalla Sicilia col 30,1% e dal Molise col 20%.

DATI OCCUPAZIONE 2003

TASSO DI ATTIVITÀ IN CALABRIA	
Territorio del 2003	
Calabria	44,81
Catanzaro	45,56
Cosenza	45,33
Crotone	38,80
Reggio Calabria	44,36
Vibo Valentia	48,39
Femminile	
Catanzaro	33,51
Cosenza	30,88
Crotone	23,20
Reggio Calabria	33,12
Vibo Valentia	36,69
Maschi	
Catanzaro	58,60
Cosenza	60,40
Crotone	55,46
Reggio Calabria	56,35
Vibo Valentia	60,49
TASSO DI OCCUPAZIONE IN CALABRIA	
Territorio del 2003	
Calabria	23,42
Catanzaro	20,06
Cosenza	21,88
Crotone	22,83
Reggio Calabria	27,47
Vibo Valentia	24,92

DATI OCCUPAZIONE 2007

PERIODI		OCCUPATI	FORZA LAVORO	INOCCUPATI	POPOLAZIONE	TASSI DI ATTIVITÀ	TASSI DI OCCUPAZIONE	TASSI DI DISOCCUPAZIONE
TASSO DI OCCUPAZIONE IN CALABRIA								
2007	I Trimestre	589	663	1.330	1.993	49,6	44,1	11,2
	II Trimestre	582	654	1.338	1.992	48,9	43,4	11,0
	III Trimestre	601	680	1.316	1.996	50,7	44,7	11,7
	IV Trimestre	636	716	1.283	1.999	53,3	47,3	11,1
MASCHI								
2007	I Trimestre	383	426	547	973	64,0	57,5	10,1
	II Trimestre	381	420	552	972	63,0	57,1	9,3
	III Trimestre	400	439	535	974	65,6	59,6	9,0
	IV Trimestre	412	454	521	975	67,9	61,6	9,2
FEMMINE								
2007	I Trimestre	206	237	783	1.020	35,5	30,8	13,2
	II Trimestre	202	235	785	1.020	34,9	29,9	14,1
	III Trimestre	201	241	781	1.022	35,9	30,0	16,5
	IV Trimestre	224	262	762	1.024	38,8	33,2	14,4

Fonte: ISTAT - rilevazione trimestrale sulle forze di lavoro.

II. I CENTRI PER L'IMPIEGO

Il passaggio dagli Uffici di collocamento, strutture prevalentemente amministrative del Ministero del Lavoro, ai Centri per l'Impiego ha segnato un vero e proprio cambiamento nell'approccio alle problematiche del mercato del lavoro e della disoccupazione. Non più procedure solo amministrative, così come accadeva negli ex Uffici di collocamento, ma veri e propri centri di erogazione di servizi per i quali i fabbisogni dei cittadini, dei disoccupati e delle imprese sono diventati il centro del Sistema Integrato Lavoro, Formazione, Istruzione: l'accoglienza, la preselezione, l'incontro domanda/offerta di lavoro, l'orientamento, la consulenza alle imprese, il supporto del collocamento mirato e l'accompagnamento al lavoro anche dei soggetti svantaggiati. Nei Centri per l'Impiego si svolgono colloqui di orientamento a persone che ritengono insufficienti le proprie risorse professionali, di informazione e di esperienza per sostenerle nel progettare e realizzare percorsi di inserimento/reinserimento lavorativo, valorizzando l'integrazione di tutte le risorse a disposizione nel territorio, compresi i servizi di "network" locale per coloro che necessitano di supporto all'avvio di attività imprenditoriale. Questo servizio offre l'opportunità di formulare bilanci di competenze, rilevare *gap* di competenze, informare sulle opportunità positive offerte dal mercato del lavoro, favorire la messa in atto di tecniche attive di ricerca del lavoro (compilazione del curriculum vitae secondo il formato europeo, da presentare alle imprese e gestione del colloquio di lavoro).

I Centri per l'Impiego informano sugli incentivi e sulle agevolazioni fiscali previste dalla legislazione vigente in materia di mercato del lavoro, tutto a costo zero. Nel tempo i CPI sono diventati delle vere e proprie agenzie di lavoro gestite dalle province. Essi svolgono attività di orientamento, individuale e di gruppo, e creano un collegamento tra domanda e offerta di lavoro.

Si possono rivolgere al centro per l'impiego tutti coloro che sono immediatamente disponibili ad inserirsi nel mercato del lavoro, in particolare:

- gli adolescenti (i minori di età compresa fra i 15 e i 18 anni, che non siano più soggetti all'obbligo scolastico);
- i giovani (cioè soggetti di età superiore a 18 anni e fino a 25 anni compiuti o, se in possesso di un diploma universitario di laurea,

fino a 29 anni compiuti, ovvero la diversa superiore età definita in conformità agli indirizzi dell'Unione europea);

- disoccupati di lunga durata (tutti coloro che, dopo aver perso un posto di lavoro o cessato un'attività di lavoro autonomo, siano alla ricerca di una nuova occupazione da più di 12 mesi o da più di 6 mesi se giovani);
- gli inoccupati di lunga durata (coloro che, senza aver precedentemente svolto un'attività lavorativa, siano alla ricerca di un'occupazione da più di 12 mesi o da più di 6 mesi se giovani);
- le donne in reinserimento lavorativo (già precedentemente occupate che intendano rientrare nel mercato del lavoro dopo almeno due anni di inattività);
- le fasce deboli (disabili, extracomunitari, extracomunitari, ex detenuti, tossicodipendenti, cassaintegrati o mobilità, over cinquantenni).

Dall'altra parte si rivolgono ai CPI tutti coloro che hanno disponibilità ad offrire lavoro: Aziende, Imprese per lo sviluppo locale, Enti pubblici e Associazioni.

Molti centri per l'impiego prevedono anche lo sportello EURES e lo sportello SILD (Servizio per l'Inserimento Lavorativo Disabili).

I CPI, divengono così veri e propri punti di riferimento per chi cerca e chi offre lavoro rispondendo ai repentini mutamenti del mercato del lavoro, adeguando le proprie offerte alle necessità della propria utenza, aiutando chi cerca occupazione ad inserirsi a pieno titolo nel mondo del lavoro, e chi offre occupazione a trovare le professionalità adeguate alle proprie esigenze, ma, soprattutto, permettendo al territorio di crescere.

Servizi alle persone.

I servizi svolti dai CPI a favore degli utenti sono i seguenti:

- Accoglienza, informazione e orientamento;
- Incrocio domanda/offerta di lavoro;
- Orientamento ai diversamente abili ed alle categorie protette;
- Accompagnamento all'inserimento lavorativo;
- Obbligo-formativo;
- Avviamento a selezione nel pubblico impiego;
- Gestione delle liste di mobilità.

Accoglienza. È il primo contatto diretto con l'utente-cliente, la funzione è quella di compiere una prima analisi delle esigenze fornendo un quadro completo delle informazioni e delle opportunità offerte dal Centro per l'Impiego oppure indirizzando verso adeguati servizi di strutture esterne.

Informazione. È inteso come spazio di consultazione guidata di materiali per la ricerca di informazioni, la conoscenza del mercato del lavoro e dei profili professionali e l'acquisizione di strumenti per la ricerca del lavoro.

Orientamento. La Commissione Europea, in uno studio sul mercato del lavoro ed i suoi bacini occupazionali, definisce l'orientamento come quel processo continuo di sostegno alle persone perché abbiano chiaro sia il percorso da seguire, in relazione alle proprie conoscenze e competenze, che l'evolversi delle professionalità, in relazione alle realtà economiche e formative del territorio. Così inteso il servizio di orientamento all'interno dei Centri per l'Impiego, progetta e gestisce azioni in funzione degli specifici bisogni di diverse tipologie di utenti. Il servizio consiste in una serie di colloqui, solitamente singoli, che hanno l'obiettivo di:

- definire ed analizzare il problema che si intende affrontare;
- ricostruire l'esperienza formativa e/o lavorativa;
- valutare conoscenze, competenze, abilità ed interessi;
- ricercare informazioni utili;
- costruire gli strumenti per la ricerca attiva di lavoro;
- elaborare un progetto personalizzato.

Incontro domanda/offerta di lavoro. Una delle attività del Centro per l'Impiego, nell'ambito dei servizi alle persone ed alle imprese, è l'incontro domanda/offerta di lavoro, in quanto si pone l'obiettivo del soddisfacimento delle principali richieste degli utenti del Centro. Da ciò scaturisce il risultato che determina l'utilità dell'esistenza dei Centri stessi, finalizzato all'erogazione di tale servizio che incide sullo sviluppo e sulla crescita socio-economica sul territorio in cui interagisce. Tale attività consente di avere una banca dati ed il monitoraggio costante e di relazione con il tessuto economico locale e con gli imprenditori. Praticamente si avrà da una parte l'analisi dei requisiti, dei profili professionali e delle aspirazioni del lavoratore che cerca un impiego, e dall'altra un'analisi dei fabbisogni del datore di lavoro che è alla ricerca di manodopera. A questo punto interviene il Centro per l'Impiego, che si impegna a concretizzare l'incontro domanda/offerta, cercando di creare, in tempo reale, occupazione e fruizione di un servizio pubblico efficiente.

Accompagnamento all'inserimento lavorativo. Affacciarsi al mondo del lavoro, significa portarsi dietro un bagaglio culturale di informazioni quasi senza limiti. Significa avere conoscenza delle realtà

occupazionali, delle professioni emergenti, avere una buona conoscenza di sé, del proprio sapere, saper essere e saper fare, bisogna conoscere le tecniche e gli strumenti per la ricerca attiva di lavoro. Se la ricerca è finalizzata all'occupazione locale, è necessaria anche una conoscenza delle risorse esistenti sul territorio. I Centri per l'Impiego danno, in questo senso, un valido aiuto; dalla conoscenza più generica a quella più specialistica, dalla consultazione delle pubblicazioni specifiche, alle bacheche, alle postazioni internet, al supporto dell'orientatore.

Obbligo formativo. Un'ulteriore servizio dei Centri per l'impiego riguarda l'obbligo formativo. La legislazione sull'obbligo formativo, L. 144/1999, prevede la costituzione di un'anagrafe regionale, all'interno della quale devono confluire, relativamente ai giovani in età 15-17 anni, tutte le informazioni rilevanti (dati anagrafici, curricula, ecc.) per garantire l'effettivo conseguimento dell'obbligo. Inoltre, oltre all'organizzazione di un puntuale sistema di comunicazione delle informazioni, anche per realizzare tempestive notifiche di eventuali cambiamenti o interruzioni del percorso del giovane, vengono attivate azioni di accompagnamento e tutoraggio per quanti abbandonino, o ne abbiano l'intenzione, il percorso scolastico o formativo. L'avvio di tale servizio presuppone una stretta cooperazione fra i SPI e le istituzioni di formazione (o le scuole), al fine di predisporre una tenuta delle informazioni, azioni di contatto, colloqui informativi, orientamento, avviamento verso nuove attività formative, avvio verso l'apprendistato, ecc.

Servizi di consulenza e di accompagnamento per i disabili. Ai CPI è stato affidato il ruolo principale di attuazione del collocamento mirato dei lavoratori disabili. Per i SPI la messa in opera della L. 68/99, che ha rivisto profondamente le politiche e gli strumenti in materia, è stato un importante banco di prova della capacità di realizzare servizi di accompagnamento al lavoro. La L. 68/99 prevede per le aziende con un organico superiore o uguale a 15 dipendenti l'obbligo di avere alle proprie dipendenze una quota predefinita di lavoratori disabili. Ai CPI è demandata la gestione di una serie di attività connesse a tale obbligo: a) le procedure di avviamento al lavoro dei disabili assunti sulla base della legge, che comprende oltre agli aspetti amministrativi anche le azioni necessarie per favorire una scelta mirata dei lavoratori e un buon inserimento al lavoro; b) la ricezione dei prospetti informativi attraverso i quali le aziende comunicano la propria situazione rispetto all'obbligo; c) il rilascio delle certificazioni di ottemperanza all'obbligo e quindi le necessarie verifiche in merito.

Servizi alle imprese.

Le indicazioni provenienti dalla normativa nazionale e dal contesto europeo nell'ambito dei Servizi per l'Impiego hanno reso necessaria una riprogettazione delle politiche attive per l'occupazione, nei termini di una loro maggiore rispondenza ai bisogni ed alle richieste del bacino di utenza. Spesso gran parte degli interventi strutturali e di qualificazione dei servizi erogati dai nuovi Centri per l'Impiego, però, sono incanalati in direzione dell'offerta, ossia nei confronti del target dei lavoratori, mentre una minore incisività di intervento si mostra nei confronti della domanda, rappresentata dal target "impresa". Questo disequilibrio di interventi contribuisce ad aumentare la distanza già esistente tra molte aziende ed i CPI del proprio territorio, dovuta, da un lato, al regime di forte concorrenza in cui il servizio pubblico si è trovato ad intervenire e dall'altro alla scarsa conoscenza da parte delle imprese dei reali servizi offerti dai Centri. Una valutazione dei fabbisogni del territorio è fondamentale per poter tarare i propri servizi sulle specificità di ciascun contesto. Spesso le richieste delle imprese sono legate non soltanto alla fase di incrocio domanda/offerta, ma anche al bisogno di una consulenza di tipo amministrativo, normativo e soprattutto di carattere formativo. In altre parole, nella gerarchia dei bisogni delle aziende italiane l'individuazione delle risorse da inglobare nel proprio organico non è la priorità assoluta, in quanto emerge una altrettanto forte necessità da parte delle imprese di entrare in maniera più salda nel tessuto territoriale di appartenenza, attraverso una maggiore sinergia di azione con i soggetti in esso operanti, ossia da un lato con il mondo dell'istruzione e dell'orientamento formativo locale, al fine di rendere sempre più vicini i profili professionali dei lavoratori con le richieste del mercato, dall'altro al mondo delle istituzioni regionali e provinciali, per un'azione congiunta di valorizzazione del territorio. Di fronte a questi bisogni i CPI sono chiamati a svolgere un ruolo di "connettori territoriali", cioè di portatori di un'azione di "servizio" alle imprese, non solo in termini di selezione del personale e/o di inserimento mirato, ma anche di sostegno all'auto-imprenditorialità ed alla creazione di impresa, di supporto formativo costante, ecc. Alla luce di quanto detto appare più comprensibile l'importanza di veicolare politiche di fidelizzazione delle imprese da parte dei CPI, erogando anche servizi di consulenza intorno ad alcune linee di intervento:

- Sostegno all'impresa nell'identificazione di ostacoli e di opportunità relative alle necessità occupazionali;
- Aggiornamento del responsabile del personale sui nuovi servizi erogati dai CPI: corsi di formazione, strategie di incrocio doman-

da/offerta, strumenti di inserimento, obblighi normativi e contrattualistici, ecc.

- Verifica e monitoraggio periodico dei contatti inoltrati, al fine di tarare l'offerta di servizi sulla base delle esigenze via via manifestate dalle imprese.

Consulenza alle imprese. È un servizio che ha l'obiettivo di avvicinare i Centri per l'Impiego al mondo imprenditoriale, attraverso una attività consulenziale di carattere informativo, orientativo e promozionale. L'attivazione del servizio di informazione e consulenza alle imprese è diretta a creare un rapporto diretto e costante con il mondo imprenditoriale e professionale, allo scopo di soddisfare la domanda di lavoro che proviene dal territorio.

La collaborazione tra il tessuto imprenditoriale e i Centri per l'Impiego, inoltre, mira a standardizzare dei profili professionali ricercati dalle aziende tramite la valutazione dei fabbisogni aziendali, ad attivare nel tessuto imprenditoriale locale gli strumenti di reinserimento al lavoro, quali stage, tirocini formativi, piani di inserimento professionale, apprendistato, ecc. ed a costruire, in collaborazione con le imprese interessate, piani di sviluppo aziendale nell'ottica della crescita dell'organico e del reperimento dello stesso sul mercato del lavoro.

Questo dà l'opportunità ai CPI di "spingere" il proprio servizio sul territorio, mostrando alle imprese un'immagine del servizio pubblico di qualità.

I Centri per l'Impiego operano quali agenti di sviluppo locale, attuando strategie innovative a favore delle imprese e degli enti che ricercano personale. L'obiettivo è quello di divenire un punto di riferimento per la progettazione e la realizzazione di interventi nel mercato locale del lavoro, fornendo al sistema dell'impresa un'attività di raccordo tra domanda e offerta di lavoro, attraverso azioni di consulenza ed informazione.

I Centri per l'Impiego provinciali diventano, quindi, il braccio operativo sul territorio per la realizzazione dell'integrazione tra Servizi all'impiego, politiche attive e azioni formative a livello locale. La riforma dei Servizi per l'Impiego introduce la possibilità per i soggetti privati di svolgere opera di mediazione per favorire l'incontro tra domanda ed offerta di lavoro, attività che si integra con le funzioni attribuite alle Amministrazioni pubbliche e rende più efficace il raccordo con il territorio con la possibilità di erogare servizi specializzati o rivolti a particolari utenze. Si può quindi affermare che, con la riforma istituzionale, l'intervento pubblico di regolazione dei processi che avvengono sul mercato del lavoro è stato innovato nelle due direttrici che caratterizzano i sistemi nei paesi più avanzati: la fine del monopolio del sistema di

collocamento e il progressivo spostamento verso un approccio sempre più decentrato delle politiche del lavoro.

I Centri per l'Impiego operano quali agenti di sviluppo locale, attuando strategie innovative a favore delle imprese e degli enti che ricercano personale. L'obiettivo è quello di divenire un punto di riferimento per la progettazione e la realizzazione di interventi nel mercato locale del lavoro, fornendo al sistema impresa un'attività di raccordo tra domanda e offerta di lavoro, attraverso azioni di consulenza ed informazione.

Il Centro per l'Impiego, previo rilascio di una password di accesso, dà la possibilità alle imprese operanti nel territorio di riferimento di effettuare tutti gli adempimenti di natura amministrativa (immatricolazione azienda, assunzione dipendente, trasformazione/cessazione del rapporto di lavoro, ecc.) attraverso una procedura on line.

PREMESSA

Con le ricerche quantitative si raggiunge l'obiettivo di quantificare un fenomeno e di esprimerne le sue caratteristiche sotto forma di dati percentuali. La ricerca quantitativa necessita della costruzione di un campione rappresentativo della popolazione al quale verrà somministrato un questionario con la tecnica di ricerca ritenuta di volta in volta più opportuna (interviste telefoniche, face to face, ecc.) tenuto conto del target da raggiungere e delle eventuali difficoltà che si presentano durante la fase operativa. L'applicazione di questa metodologia di ricerca permette di predisporre una scala di priorità dei provvedimenti decisionali da adottare.

I metodi qualitativi sono di carattere intensivo (approfondiscono piuttosto che estendere) ed *oriented case* (non orientati alle variabili). La ricerca qualitativa fornisce spiegazioni locali e ricostruisce i processi attraverso i quali si generano le relazioni fra variabili. In altre parole con la ricerca qualitativa non ci si propone di stabilire la frequenza di un fenomeno (di rispondere alla domanda "quanti sono?"), quanto piuttosto di illustrare il "come" dei fenomeni in studio, per risalire dal "come", al "perché", alla ricostruzione dei meccanismi causali che, a livello locale, danno conto di quanto osservato.

La ricerca quantitativa è estensiva. Con i metodi quantitativi si raggiunge l'obiettivo di quantificare un fenomeno e di esprimerne le sue caratteristiche sotto forma di variabili, ovvero di valori (o modalità) e frequenze con cui i valori si presentano.

La Ricerca integrata è una metodologia che mira a realizzare una sintesi tra i risultati provenienti da una ricerca condotta con metodi di analisi qualitativa e quantitativa. Essa si presenta come una ricerca svolta in due fasi consequenziali:

- a) la fase "esplorativa" o qualitativa che serve a individuare indizi e segnali di un fenomeno e a delineare tendenze e mutamenti;
- b) la fase "estensiva" o quantitativa che serve a tradurre in numeri in risultati provenienti dalla precedente fase.

Condurre una ricerca per conoscere i contenuti e l'organizzazione di un servizio, e misurare le attese o il livello di soddisfazione degli utenti rappresenta un'attività piuttosto complessa, che certamente non ammet-

te improvvisazioni metodologiche. Sicuramente, l'adozione di metodi e tecniche coerenti rispetto agli obiettivi della ricerca diventa il presupposto per l'attendibilità e validità dei risultati prodotti.

Perché un'indagine possa produrre risultati efficaci ed utili è importante ricorrere ad un monitoraggio corretto e statisticamente ineccepibile del grado di soddisfazione dei diversi target di utenti.

Uno schema di intervista è lo strumento di base che viene utilizzato per l'effettuazione della maggior parte delle interviste semi-strutturate. Si tratta di un insieme di domande che mirano a raccogliere presso l'intervistato le informazioni oggetto di indagine. Lo schema fornisce l'opportunità di ottenere una classificazione omogenea delle informazioni raccolte, in quanto il modello è uniforme per ogni intervista e consente a tutti gli intervistatori di porre sempre le stesse domande, nella medesima sequenza.

La preparazione corretta di un questionario/schema di intervista assicura inoltre che le domande siano sistematicamente ordinate secondo uno schema efficace.

In parte questo viene effettuato attraverso l'adozione di standard di qualità del servizio; una parte importante del monitoraggio consiste nel verificare lo standard e il grado di soddisfazione degli utenti.

I fattori di qualità utilizzati, detti anche dimensioni della qualità, sono stati la disponibilità, la cortesia, la competenza, la tempestività. Individuare i fattori della qualità è un passaggio cruciale. Sono soprattutto i fattori legati alla tempestività e all'affidabilità che possono essere approssimati con indicatori quantitativi oggettivi, come tempi di attesa.

Per i fattori di qualità più intangibili (informazione, personalizzazione, umanizzazione) un modo per trovare indicatori quantitativi rilevanti per l'utenza è ricorrere a indicatori basati sulla rilevazione della soddisfazione, che sono sempre quantitativi ma soggettivi, e per i quali è necessario l'uso di tecniche di campionamento e di questionari.

1. METODOLOGIA DELLA RICERCA EFFETTUATA

Le attività di monitoraggio che hanno riguardato i Centri per l'Impiego dei 5 capoluoghi della Calabria, sono state svolte attraverso un'indagine di tipo integrato. È stato utilizzato un approccio di tipo descrittivo e tecniche di ricerca di tipo qualitativo. Sono stati utilizzati due strumenti diversi di rilevazione delle informazioni:

- uno diretto ai Direttori/Responsabili dei CPI, finalizzato ad indagare gli aspetti strutturali e logistici, l'offerta e le modalità di erogazione dei servizi, le risorse umane impegnate;
- l'altro diretto all'utenza dei CPI al fine di valutare il grado di soddisfazione rispetto ai servizi ricevuti.

È stato costruito uno strumento di rilevazione della percezione della qualità del servizio da parte dell'utente, che è stato rilevato in modo omogeneo e applicato a livello di ogni CPI della Regione.

In particolare gli strumenti che sono stati utilizzati in fase di ricerca sono:

- questionario di rilevazione delle attività e dei servizi dei CPI;
- questionario di rilevazione della soddisfazione dell'utenza.

La rilevazione è stata eseguita in un periodo di tempo campione circoscritto concordato con i responsabili, durante il quale è stato fatto compilare il questionario predisposto alle persone fisiche che si sono recate ai Centri per l'Impiego. Tutti gli incontri si sono realizzati con l'ausilio di rilevatori, nella forma della "compilazione assistita".

Il disegno di indagine così definito ha permesso quindi di mettere in relazione la qualità percepita dagli utenti e il reale livello di attivazione dei singoli servizi rilevato direttamente, nell'ambito del monitoraggio, all'interno di ciascun CPI.

Gli indicatori di performance non spiegano come i CPI trattano i loro clienti. Si deve pertanto affiancare la rilevazione esterna a quella interna.

Il monitoraggio realizzato presso i CPI della Calabria ha consentito di cogliere i problemi e le criticità emergenti, di descrivere gli ostacoli che si frappongono alla realizzazione degli interventi previsti, di evidenziare punti di forza e debolezza, di ripensare in generale le attività intraprese in relazione, da un lato, al processo che si intende dirigere e, dall'altro, agli obiettivi che si intendono perseguire. Le attività di monitorag-

gio di seguito illustrate, partono dall'individuazione delle principali difficoltà nell'erogazione dei servizi dei CPI, che sono di seguito riassunte brevemente.

1. La prima difficoltà da affrontare e superare consiste nella mancanza di un sistema omogeneo e collaudato di erogazione dei servizi in tutti i CPI. Ciò è del tutto comprensibile in quanto si tratta di funzioni in corso di implementazione, e il cui livello di attuazione avviene con un processo graduale che tiene conto delle diverse condizioni territoriali di partenza, nonché delle diverse priorità da parte delle singole province.
2. La seconda difficoltà è costituita dalla necessità di un unico protocollo condiviso di rilevazione delle risorse impiegate in ogni CPI. Esso deve poggiare sui controlli di gestione delle Province, soprattutto per quanto riguarda la matrice persone/attività, le spese variabili di consumo, i trasferimenti, l'imputazione delle spese generali.
3. Infine, per quanto riguarda gli indicatori di risultato (*outcome*), non esistono indicatori universali capaci di racchiudere in una formula unica la *performance* dei CPI, poiché la loro attività è molteplice. Intanto alcune attività svolte sono di tipo progettuale, quindi non ripetitive (orientamento); vi è inoltre una forte incidenza delle attività ausiliarie (adempimenti); infine, le attività finali si svolgono in parallelo, non in sequenza; di conseguenza, ogni ufficio eroga servizi distinti, non raggruppabili come "semilavorati" di un unico prodotto finale. Certo il compito fondamentale dei CPI è di favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro. Ma non è l'unico, e oggi non è ancora il principale. Vi sono infatti servizi di informazione e orientamento; aiuto agli stranieri; promozione per le figure deboli; contenimento della spesa delle politiche passive (sussidi di disoccupazione); consulenza alle imprese; adempimenti amministrativi per monitorare il mercato del lavoro.

IV. I CENTRI PER L'IMPIEGO IN CALABRIA

PREMESSA

I Centri per l'Impiego delle cinque Province della Calabria, tutti in primis ugualmente impegnati nell'espletamento degli adempimenti amministrativi in osservanza ai D.Lgs 181/2000 e 297/2002, hanno, in sintesi, tra loro alcune caratteristiche di varie tipologie simili ed altre che li diversificano, e comunque non di molto. Nel resoconto dell'indagine emergono pratiche e raggi d'azione simili, nonché la necessità di ottimizzare in generale i servizi dei CPI nella strutturazione e nell'implementazione di nuovi servizi, per meglio promuovere i CPI medesimi e contestualmente per meglio informare e soddisfare concretamente i bisogni dell'utenza.

I CPI di Reggio Calabria, Vibo Valentia, Catanzaro, Cosenza e Crotone, sono tutti accomunati dalle rispettive ubicazioni collocate in zone abbastanza centrali e facilmente raggiungibili ed individuabili dall'utenza di riferimento.

Una delle aree di indagine del questionario rivolto ai responsabili dei CPI riguardava l'espletamento di azioni di monitoraggio interno, cioè realizzato dagli stessi operatori al fine di valutare la qualità dei servizi erogati e il numero di interventi realizzati dalle varie aree. Da quanto emerso, si può affermare che quasi nessuno dei CPI calabresi svolge tale monitoraggio se non su esplicita richiesta della Provincia che con cadenza trimestrale richiede dei dati quantitativi sulle attività svolte. Fa eccezione il CPI di Cosenza in cui l'attività di monitoraggio interna è strutturata e viene svolta con costanza diventando parte integrante dell'organizzazione dell'ufficio. Inoltre è emerso che la maggior parte dei CPI ha manifestato l'esigenza di potenziare i rapporti con enti ed Istituzioni al fine di rafforzare una rete necessaria per migliorare la qualità dei servizi offerti.

Nonostante tutti i CPI delle Province calabresi siano informatizzati persiste l'archiviazione in forma cartacea. È stato rilevato che non mancano, nell'insieme all'interno degli uffici, le postazioni informatiche con collegamenti in rete Internet, ed è perseguito l'obiettivo dell'abolizione quanto più possibile del materiale cartaceo.

Di seguito verranno presentati i Centri per l'Impiego calabresi con le relative sedi distaccate e i risultati della ricerca per ciascuna provincia.

1. ELENCO DEI CENTRI PER L'IMPIEGO DELLA CALABRIA

PROVINCIA DI CATANZARO

<http://www.provincia.catanzaro.it>

Nella provincia di Catanzaro i Centri per l'Impiego si trovano a:

- **Catanzaro** ;
- **Lamezia Terme**;
- **Soverato**.

PROVINCIA DI COSENZA

<http://www.provincia.cosenza.it>

Nella provincia di Cosenza i Centri per l'Impiego si trovano a:

- Cosenza,
- Castrovillari,
- Corigliano Calabro,
- Rossano,
- Paola.

PROVINCIA DI CROTONE

<http://www.provincia.crotone.it>

Nella provincia di Crotone i Centri per l'Impiego si trovano a:

- Crotone,
- Cirò Marina,
- Petilia Policastro

PROVINCIA DI REGGIO CALABRIA

<http://www.provincia.reggio-calabria.it>

Nella provincia di Reggio Calabria i Centri per l'Impiego si trovano a:

- **Reggio Calabria**.
- **Locri**.
- **Gioia Tauro**.

PROVINCIA DI VIBO VALENTIA

<http://www.provinciavibovalentia.it>

Nella Provincia di Vibo Valentia i centri per l'impiego si trovano a:

- Vibo Valentia,
- Serra San Bruno,
- Mileto,
- Rombiolo,
- S.Calogero,
- Pizzo Calabro,
- Tropea,
- Nicotera,
- Briatico,
- Spilinga,
- Zungri,
- Ricadi,
- Limbadi,
- Filadelfia,
- Monterosso Calabro,
- S. Nicola,
- Fabrizia,
- Nardodipace.

2. IL CENTRO PER L'IMPIEGO DELLA PROVINCIA DI CATANZARO.

Il CPI di Catanzaro è sito in un luogo facilmente raggiungibile, proprio nei pressi della stazione di Catanzaro, consta di 28 unità di cui 22 front-office e 6 back-office. Anche se l'archivio resta ancora prevalentemente cartaceo, vi sono 30 postazioni informatiche collegate ad internet ed intranet, due delle quali a disposizione dell'utenza. Il software utilizzato è Gest Labor che lavora su Aspnet - SQL.

È un centro che, secondo le indicazioni fornite dalla responsabile, la dottoressa Giuseppina Martino, svolge un gran numero di servizi e risulta particolarmente attento alle esigenze dell'utenza e pronto a soddisfare le varie tipologie di richieste. Infatti, oltre i servizi di base (l'erogazione di certificati amministrativi, l'accoglienza degli utenti e la fornitura di informazioni), questo CPI svolge in maniera sistematica il servizio di incontro domanda/offerta di lavoro, l'orientamento, il sostegno all'inserimento lavorativo e l'obbligo formativo. Molte le collaborazioni instau-

rate con soggetti pubblici e privati. Tra le prime si rilevano Assindustria e il CNA per la realizzazione di tirocini formativi e apprendistato, con la collaborazione delle aziende locali. Tra i soggetti privati è da evidenziare la collaborazione con il Centro di Solidarietà Calabrese.

Il CPI intrattiene con particolare attenzione rapporti con il sistema imprenditoriale locale, e cura le relazioni con le aziende di vari settori soprattutto del settore edile e del turismo alle quali offre sia un servizio informativo sulle novità legislative, su forme di incentivazione e sgravi fiscali, sia un'opera di segnalazione delle figure professionali richieste. Nello specifico, le relazioni con il sistema imprenditoriale locale vengono realizzate mediante un progetto di comunicazione all'interno delle aziende stesse iniziato da circa due mesi. Questo consiste nel fornire informazioni all'interno delle sedi aziendali allo scopo di rendere edotte le aziende stesse dei servizi che il centro può erogare a loro vantaggio, soprattutto nell'ambito delle innovazioni legislative a favore dell'incentivazione dell'occupazione. In questo ambito l'impegno del centro è sempre in crescita; è infatti in procinto di realizzazione un progetto di produzione di brochure informative dedicate alle imprese.

Inoltre, dall'analisi realizzata, si evince che, essendo presente il servizio di obbligo formativo, anche gli adolescenti, oltre che i disoccupati di tutte le fasce d'età, si rivolgono regolarmente al CPI di Catanzaro. È comunque evidente, come manifestato dalla responsabile, la necessità di una maggiore divulgazione delle informazioni circa i servizi offerti dai CPI, in seguito alla quale si potrebbe essere in grado di soddisfare maggiormente le richieste sia degli utenti che delle imprese che si rivolgono al centro.

Spesso su richiesta della provincia il CPI svolge attività di monitoraggio, compiendo indagini relative agli adempimenti amministrativi, alla soddisfazione dell'utenza, all'incontro domanda/offerta di lavoro, alla rilevazione quantitativa delle risorse strumentali e umane impiegate. Inoltre vengono svolte con regolarità riunioni interne di verifica sulle attività realizzate per il continuo miglioramento dei servizi.

3. IL CENTRO PER L'IMPIEGO DELLA PROVINCIA DI COSENZA

Il Centro per l'Impiego di Cosenza é ubicato nei pressi della stazione ferroviaria in C.da Vagliolisa, quindi facilmente raggiungibile dagli utenti. Anche dal punto di vista logistico la struttura è ben organizzata, infatti il piano terra, molto ampio e spazioso, è esclusivamente riservato alle attività di front-office e organizzato con le diverse aree facilmente

individuabili dagli utenti grazie ad una segnaletica molto chiara che permette loro di potersi muovere agevolmente.

Per quanto riguarda l'organizzazione delle risorse umane, operano presso il CPI di Cosenza 29 unità e più del 70% è impegnato nelle attività di front-office.

Esistono 29 postazioni informatiche collegate ad internet e si sta tentando di sostituire l'archivio cartaceo con quello informatico. Il CPI di Cosenza utilizza il software S@I.

Oltre gli adempimenti amministrativi di routine, tutti gli altri servizi vengono svolti abitualmente. Vi è particolare richiesta dei servizi di incontro domanda/offerta, corsi di formazione e orientamento. Il CPI eroga abitualmente i propri servizi agli adolescenti, ai giovani, ai disoccupati di lunga durata, agli inoccupati di lunga durata, alle donne in reinserimento lavorativo, ai diversamente abili e agli immigrati. Particolare attenzione viene data a questi ultimi, con i quali si comunica anche in lingua (inglese, francese), e per i quali è stato istituito uno sportello apposito che viene seguito da un operatore formato ad *hoc*.

Le aziende di vari settori richiedono i servizi del CPI (edilizia, artigianato, terzo settore, ecc); la consulenza viene fatta a 360° sia per quel che riguarda le novità legislative e tipologie contrattuali che permettono di ottenere sgravi fiscali per incentivare le assunzioni, sia per soddisfare le richieste di profili professionali non facilmente reperibili sul mercato, o elenchi di utenti qualificati della formazione professionale.

L'attività di monitoraggio interno è molto ben strutturata ed è parte integrante dell'organizzazione. Infatti, vengono svolte sistematicamente, utilizzando 2 unità per ogni area, indagini sull'incontro domanda offerta, relazioni qualitative sulle attività dell'ufficio, riunioni interne di verifica delle attività svolte e rilevazione quantitativa delle risorse strumentali; invece, in modo non sistematico vengono svolte le attività di monitoraggio sulla soddisfazione dell'utenza e sull'osservatorio del mercato del lavoro.

Il monitoraggio è finalizzato sia ad iniziative interne (prendere decisioni operative ed adeguare le strutture ai fabbisogni) che a fornire strumenti per la programmazione e gestione delle politiche attive del lavoro il cui scopo ultimo è comunque la programmazione per migliorare la qualità dei servizi.

I risultati del monitoraggio sono comunicati all'interno con riunioni periodiche, distribuzione di report sia in forma cartacea che in forma elettronica e comunicati agli uffici di competenza della Provincia e della Regione.

4. IL CENTRO PER L'IMPIEGO DELLA PROVINCIA DI CROTONE

Il CPI di Crotone è situato al centro della città in posizione facilmente raggiungibile. L'organico complessivo del Centro è in via di definizione. Attualmente consta comunque di 9 unità a tempo indeterminato, 3 LPU, e 6 Co.Co.Pro. Di queste, 6 sono impiegate in attività di front-office, 3 di back-office e 4 specificatamente in attività di orientamento. Inoltre sono disponibili all'interno del centro 24 postazioni informatiche, tutte collegate ad internet ed intranet.

L'archivio si presenta sia in forma cartacea che informatizzata. Per lo svolgimento informatico delle proprie attività viene utilizzato il software Cross Link.

È stato messo in evidenza che la popolazione non ha, ancora ad oggi, sufficienti informazioni riguardo ai cambiamenti che sono stati introdotti dalla riforma rispetto ai servizi che i CPI erogano: non più procedure solo amministrative, così come accadeva negli ex Uffici di collocamento, ma veri e propri centri di erogazione di servizi per i quali i fabbisogni dei cittadini, dei disoccupati e delle imprese sono diventati il centro del Sistema Integrato Lavoro, Formazione, Istruzione.

Questa mancanza di informazioni vale anche per il tessuto imprenditoriale. E questa è la ragione per la quale vi è un esiguo numero di imprese che chiede assistenza e consulenza. Per far fronte a questa problematica, il responsabile ha manifestato l'interesse a consolidare sempre di più nel tempo i rapporti con le aziende facendo leva sulla comunicazione attraverso la produzione di brochure informative e l'organizzazione di workshop e convegni allo scopo di divulgare all'interno delle aziende stesse, che potrebbero essere interessate all'assunzione di personale, notizie sulle nuove opportunità che permettono loro di ottenere sgravi e vantaggi all'atto dell'assunzione di personale.

Il Centro riesce a soddisfare le richieste dell'utenza. Svolge infatti abitualmente ogni tipo di attività: accoglienza ed informazione, orientamento e sostegno all'inserimento lavorativo, obbligo formativo, incontro domanda offerta di lavoro, emissione di certificati (di disoccupazione, di mobilità) e svolgimento di corsi di formazione professionali.

Per quanto riguarda gli utenti che si rivolgono al CPI sono: abitualmente tutti i disoccupati di ogni fascia d'età; meno spesso gli adolescenti che necessitano dell'obbligo formativo e le donne in reinserimento lavorativo. Di conseguenza i servizi che maggiormente vengono erogati riguardano le informazioni sulle opportunità di occupazione e informa-

zioni sull'attivazione di corsi di formazione professionale attivati sul territorio.

L'attività di monitoraggio interno viene svolta su richiesta della Provincia la quale chiede periodicamente informazioni sulle attività svolte, sull'organizzazione della pianta organica, sulle modifiche in essa apportate e sui servizi erogati, informazioni che vengono puntualmente fornite dal responsabile.

5. IL CENTRO PER L'IMPIEGO DELLA PROVINCIA DI REGGIO CALABRIA

Nella Provincia di Reggio Calabria sono stati intervistati i direttori di tre CPI: Reggio Calabria, Gioia Tauro e Locri. La scelta di intervistare i tre direttori ha la sua motivazione nella divisione geografica, economica e sociale esistente in questa provincia e quindi è stato utile per avere un quadro preciso della situazione. Si tratta di sedi ubicate in zone abbastanza agevoli facilmente raggiungibili ed individuabili dall'utenza, zone urbane ben servite anche dai mezzi di trasporto pubblico.

Il numero di risorse impegnate nelle tre sedi sono: Reggio Calabria 42, Locri 48 e Gioia Tauro 39.

Solo il CPI di Reggio Calabria utilizza, per la realizzazione dei servizi specifici, la piattaforma software Netlabor, mentre sia a Gioia Tauro che a Locri viene utilizzato il software CIOL. L'archiviazione e la gestione degli adempimenti amministrativi presso gli uffici è prevalentemente cartacea e in via di informatizzazione.

Il CPI di Reggio Calabria eroga principalmente adempimenti amministrativi connessi all'attuazione dei Decreti legislativi 181/2000 e 297/2002. Si fa riferimento all'erogazione di certificazioni su richiesta degli utenti come certificati di disoccupazione e mobilità, che costituiscono richieste particolarmente frequenti. Per quello che riguarda gli altri servizi offerti all'utenza (orientamento e sostegno all'inserimento lavorativo, obbligo formativo, incontro domanda/offerta di lavoro) questi vengono erogati saltuariamente, diversamente da Locri e Gioia Tauro nei quali tali servizi vengono erogati abitualmente.

Per quanto riguarda le aziende che si rivolgono abitualmente al Centro per l'Impiego di Reggio Calabria, queste sono principalmente del settore edilizia e fornitura di servizi come bar e ristorazione, soprattutto per la richiesta di operai privi di specializzazione.

A Gioia Tauro viene curato molto il rapporto con il tessuto imprenditoriale locale. In particolare il direttore di questo CPI intrattiene ottimi

rapporti con la Med Container Terminal che gestisce il Porto di Gioia Tauro con la quale vengono costantemente realizzati degli incontri finalizzati alla programmazione delle possibili collaborazioni.

A Locri le aziende richiedono invece molto più spesso personale specializzato e figure professionali, difficili da reperire sul mercato locale. Inoltre, è emerso che sulla territorio della locride sono presenti molte micro-aziende a conduzione familiare nelle quali è presente il lavoro sommerso. Secondo il direttore del CPI di Locri avere la possibilità di conoscere queste realtà potrebbe essere importante per illustrare loro gli strumenti di legge che agevolano le assunzioni così da regolarizzare i propri dipendenti.

Il servizio alle imprese si configura sia in erogazione di informazioni legislative riguardo assunzioni, forme di incentivazione, sgravi fiscali a favore delle aziende che si accingono all'assunzione del personale e notizie sulle varie tipologie contrattuali che possono essere utilizzate, sia come servizio prevalentemente di selezione delle figure professionali richieste dalle aziende locali. La richiesta di profili professionale si presenta molto scarsa al CPI di Reggio Calabria a causa di una modalità di reperimento del personale che a detta del responsabile del CPI è prevalentemente basata sulle conoscenze personali e quindi, diretta.

Per quello che riguarda i rapporti esterni, i CPI della provincia di Reggio Calabria collaborano con vari soggetti sia del pubblico che del privato per la realizzazione di interventi per la promozione delle politiche attive del lavoro. In particolare Locri ha collaborato con Italia Lavoro per la presentazione della Borsa Lavoro Nazionale e con la Regione Calabria per l'organizzazione dei tirocini nord-sud, oltre che con vari soggetti privati (scuole ed enti di formazione); e a Gioia Tauro sono stati curati i rapporti con le scuole e con gli enti di formazione a favore dei soggetti in obbligo formativo.

Il monitoraggio interno, cioè quello svolto dagli operatori, nei CPI di Reggio Calabria e Gioia Tauro non viene svolto sistematicamente se non su esplicita richiesta del dirigente dell'ufficio di competenza della Provincia che chiede periodicamente i dati sulle attività realizzate. Il CPI di Locri oltre a fornire trimestralmente i dati richiesti dalla Provincia svolge una vera e propria attività di monitoraggio con incontri e riunioni con i responsabili delle varie aree per verificare e valutare le attività svolte.

Il direttore del CPI di Locri evidenzia inoltre la mancata attivazione del SIL regionale, il che dà enormi problemi e disagi. Sostiene che il CPI dovrebbe essere collegato anche con vari enti ed istituzioni quali INPS, INAIL, regione, ministeri e comuni. Soprattutto con questi ultimi è fondamentale un collegamento che consentirebbe al CPI di monitorare le

popolazioni residenti nei comuni di riferimento evitando così di convocare i deceduti.

L'utenza individuale dei CPI della Provincia di Reggio Calabria è quasi esclusivamente costituita da disoccupati (uomini e donne in egual misura), il che non risulta insolito considerata la forte disoccupazione esistente sul territorio. Il fatto che la richiesta di un'opportunità lavorativa rimanga sempre il bisogno maggiormente manifestato presso i CPI mette in evidenza la diffusa mancanza di informazione sui nuovi servizi per l'impiego.

6. IL CENTRO PER L'IMPIEGO DELLA PROVINCIA DI VIBO VALENTIA

Il CPI della provincia di Vibo Valentia (il quale comprende anche la sede distaccata di Serra San Bruno che eroga principalmente servizi che riguardano l'agricoltura e la forestazione), è ubicato in un nuovo fabbricato di proprietà dell'Amministrazione Provinciale dotato di accesso facilitato per i portatori di handicap.

Vi sono 26 unità: 4 impegnate nelle attività di front-office e 22 nel back office anche se tali compiti sono flessibili, sussistendo comunque una totale disponibilità da parte di tutto il personale operante, anche non preposto al front-office, nel dare informazioni a qualunque richiesta degli utenti.

Esistono 18 postazioni informatiche collegate ad internet, ma il supporto cartaceo rimane ancora una possibilità per un veloce e facile riscontro. Viene utilizzata la piattaforma software Netlabor.

Dall'intervista emerge immediatamente la necessità ed il bisogno di ottimizzare tutti i nuovi servizi che il centro per l'impiego offre di supporto allo sviluppo locale ed occupazionale. I cambiamenti introdotti dalla riforma che ha trasformato i vecchi uffici di collocamento nelle nuove strutture, non hanno avuto un adeguato supporto informativo rispetto ai nuovi compiti e funzioni. Necessario, pertanto, sarebbe incrementare la divulgazione delle informazioni circa i servizi che il CPI è capace di fornire sia all'utenza individuale che alle imprese.

Il CPI è abbastanza pronto alla soddisfazione delle richieste: eroga adempimenti amministrativi di ogni genere, ma svolge anche servizio di accoglienza e l'informazione, orientamento ed sostegno all'inserimento lavorativo. L'obbligo formativo è curato con particolare attenzione e la banca dati relativa all'abbandono scolastico dei giovani è sempre attiva e costantemente aggiornata.

Per la sua collocazione geografica, le aziende che maggiormente richiedono i servizi sono essenzialmente turistiche. Il territorio su cui insiste il CPI, particolarmente vocato al turismo, con zone come quella di Tropea e Capo Vaticano ricche di strutture ricettive e ricreative, spiega la maggiore richiesta di profili professionali inerenti il turismo e la stagionalità di tali richieste.

L'attività di monitoraggio interno è molto ben strutturata soprattutto per quanto riguarda la soddisfazione dell'utenza (che questo Centro cura in maniera particolare), ma non mancano anche le relazioni qualitative sulle attività dell'ufficio, le riunioni interne di verifica, la valutazione delle attività svolte e la rilevazione quantitativa delle risorse strumentali ed umane impiegate.

Per le attività di monitoraggio, che sono svolte dallo stesso Centro per l'Impiego, vengono utilizzate 6 unità per qualche ora al giorno che si occupano di verificare settimanalmente i risultati delle principali attività svolte: colloqui individuali di orientamento, aggiornamento della banca dati sull'obbligo formativo etc.

Tale monitoraggio è finalizzato alla programmazione delle attività che il CPI svolge regolarmente e ad adeguare le strutture ai fabbisogni per il miglioramento della gestione degli uffici.

I risultati del monitoraggio sono comunicati all'interno con riunioni periodiche tra il responsabile e gli operatori delle varie aree e con pubblicazioni trasmesse alla Provincia e alla Regione.

V. GLI UTENTI DEI CENTRI PER L'IMPIEGO DELLA CALABRIA

PREMESSA

Con la progressiva attuazione della riforma dei Servizi pubblici per l'impiego, che ha portato al decentramento di una gamma di azioni riguardanti le politiche attive del lavoro, con la diffusione di una diversa "cultura" del servizio pubblico, si stanno sempre più diffondendo gli interventi di monitoraggio che hanno coinvolto i Servizi per l'impiego, le strutture e gli operatori. Tra queste analisi si va anche diffondendo, seppure con lentezza, l'abitudine di monitorare da vari punti di vista l'utenza dei CPI, di quantificarla e qualificarla al fine di conoscerla, per soddisfare le sue aspettative e prevenire i suoi bisogni.

Obiettivo di fondo dell'Azienda Calabria Lavoro è stato quello di conoscere meglio l'utenza dei Centri per l'impiego e la formazione, le condizioni occupazionali e le motivazioni, il grado di soddisfazione e la fiducia nell'immagine delle strutture visitate. In questo modo è stato possibile, oltre che ottenere una serie di informazioni identificative dell'utenza, comprendere quali passi possono essere ancora compiuti per un servizio sempre più orientato alle necessità dei singoli cittadini e delle imprese.

L'unità di rilevazione dell'indagine di cui presentiamo i risultati, in assenza di dati esaustivi sull'universo di riferimento necessario all'individuazione di un campione statisticamente rappresentativo degli utenti dei CPI, è la platea degli "utenti" cioè coloro che, a qualsiasi titolo (disoccupati iscritti, occupati alla ricerca di un nuovo lavoro, giovani in obbligo formativo, datori di lavoro, ecc.), in un determinato periodo, sono effettivamente entrati in contatto con le strutture dei CPI.

In ciascuno dei 5 CPI campionati [Catanzaro, Cosenza, Crotona, Reggio Calabria (Gioia Tauro e Locri), e Vibo Valentia], tra il 23 Giugno e il 30 Luglio 2008, è stato sottoposto un questionario a tutti gli utenti che si rivolgevano al Centro per qualsiasi motivo.

Il disegno di indagine così definito ha permesso di mettere in relazione la qualità percepita dagli utenti e il reale livello di attivazione dei singoli servizi rilevato direttamente, nell'ambito del monitoraggio, all'interno di ciascun CPI.

Il questionario¹ approntato per la rilevazione è stato strutturato in 12 items complessivi (di cui 10 domande chiuse e 2 aperte) raggruppabili in modo da identificare alcune aree di approfondimento:

- informazioni anagrafiche degli utenti;
- condizione lavorativa degli intervistati;
- informazioni utili alla comprensione di come gli utenti si rapportino con le strutture dei Centri per l'impiego (per esempio i motivi che hanno spinto gli utenti a rivolgersi ai Centri);
- grado di soddisfazione riguardo ai servizi con i quali gli utenti sono entrati effettivamente in contatto;
- informazioni utili a valutare la percezione che gli utenti stessi hanno delle strutture, della disponibilità, tempestività e cortesia del personale, della comodità di accesso per quanto riguarda gli orari di apertura;
- cambiamenti o miglioramenti percepiti e proposte di potenziamenti.

Per quanto riguarda la rilevazione dei dati, il riscontro degli utenti è stato, nel complesso, molto positivo, anche se non sono mancate alcune, prevedibili, difficoltà a trattenere, anche se per i pochi minuti necessari, i lavoratori più frettolosi o disinteressati.

Durante il periodo di rilevazione sono state contattate 307 persone, di cui 44 a Catanzaro, 37 a Cosenza, 12 a Crotona, 172 a Reggio Calabria, (di cui 70 a Reggio Calabria, 61 a Gioia Tauro, e 41 a Locri) e 42 a Vibo Valentia, che nell'insieme costituiscono il campione utenza del progetto di monitoraggio realizzato.

¹ Il questionario utilizzato per la rilevazione è riportato in Allegato del presente Report.

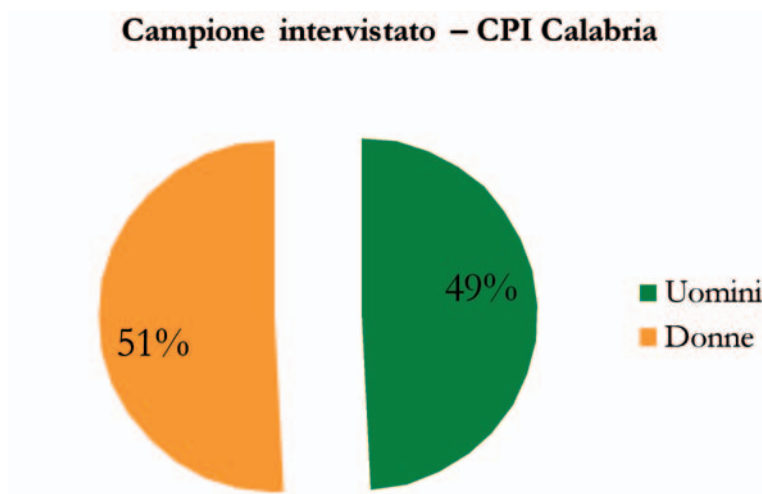
1 IL CAMPIONE DI UTENTI DEI CENTRI PER L'IMPIEGO DELLA CALABRIA

1. Caratteristica del campione

Per comprendere a pieno chi sono gli utenti che si recano ai Centri per l'Impiego della Calabria è indispensabile una descrizione delle loro caratteristiche anagrafiche.

La prima ripartizione, per sesso, identifica una quota maggioritaria femminile (51%) rispetto alla componente maschile.

Grafico 1 - Divisione per sesso



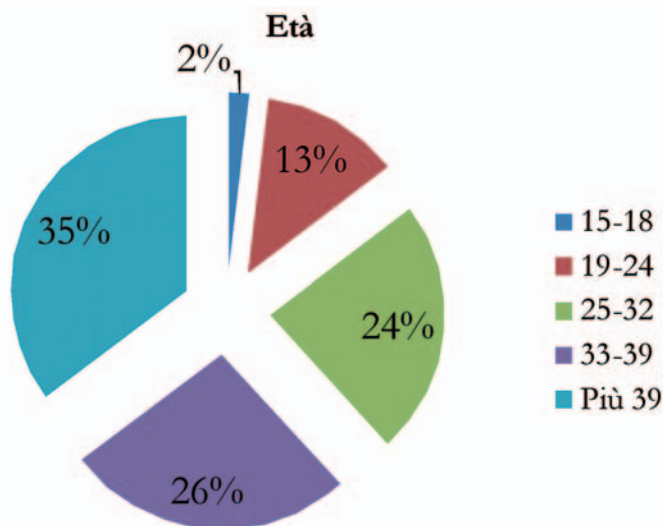
Tab. 1 – Composizione del campione di utenza per sesso e per età

CPI	Uomini	Donne	Totale
15-18	6	1	6
19-24	19	20	39
25-32	34	38	72
33-39	34	47	81
Più di 39	58	50	108
Totale	151	156	307

La distinzione di base tra uomini e donne sarà mantenuta nella lettura dei successivi risultati del monitoraggio centrato sull'offerta di lavoro campionata, dal momento che tale distinzione risulta più significativa quando i sottocampioni sono più numerosi.

Gli intervistati nei CPI monitorati risultano concentrati nella 5° fascia d'età, cioè dai 39 anni in su (35%). Numerosa è anche la fascia compresa tra i 33 e i 39 anni (26%).

Grafico 2 - Utenti per classi d'età

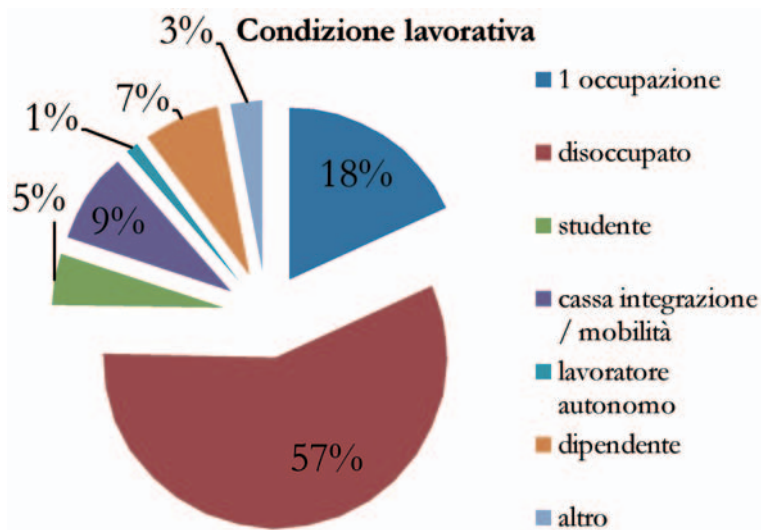


Il 57% degli utenti dichiara di trovarsi nella condizione di disoccupato; tutte le altre categorie delle forze lavoro sono rappresentate in modo minoritario.

Tab. 2 - Campione utenti per sesso e condizione occupazionale

CPI del campione	Uomini	Donne	Totale
In cerca prima occupazione	23	33	56
Disoccupato	86	89	175
Studente	9	6	15
Cassa integr. mobilità	18	8	26
Lavoratore autonomo	2	2	4
Dipendente	8	14	22
Altro	5	4	9
Totale	151	156	307

Grafico 3 - Percentuale della condizione lavorativa



2. Le motivazioni del ricorso al CPI

Numerose erano le persone presenti nei Centri per l'impiego allo scopo di accedere ai servizi personalizzati per l'inserimento lavorativo, per il rafforzamento delle competenze attraverso la formazione, per la consulenza per il lavoro autonomo, per i tirocini formativi. Nel CPI di Cosenza, dove vi è del personale che conosce varie lingue e può quindi aiutare gli stranieri, è posta particolare attenzione, attraverso sportelli mirati, all'inserimento di immigrati.

Esaminiamo ora nel dettaglio le motivazioni che hanno spinto gli intervistati a recarsi al Centro nel giorno della rilevazione (Grafico 4). La ricerca di un lavoro è alla base della visita per il 15% del campione degli intervistati, la restante percentuale vi si è recata per richiedere certificati e altri documenti.

Grafico 4 - Servizi utilizzati



I seguenti grafici dimostrano come il 93% ritiene che gli orari e i giorni di apertura al pubblico dei Centri siano consoni alle esigenze degli utenti, la restante percentuale vorrebbe orari più flessibili. Il materiale messo a disposizione (bacheche, depliant, ecc.) degli utenti risulta essere chiaro per il 66% del campione, anche se insufficiente, e in merito alla facilità di compilazione e alla comprensibilità dei moduli da riempire, gli utenti l'hanno ritenuto per il 22% ottimo. La restante percentuale auspicerebbe una maggiore comprensibilità.

Grafico 5 - Giorni e orari di apertura

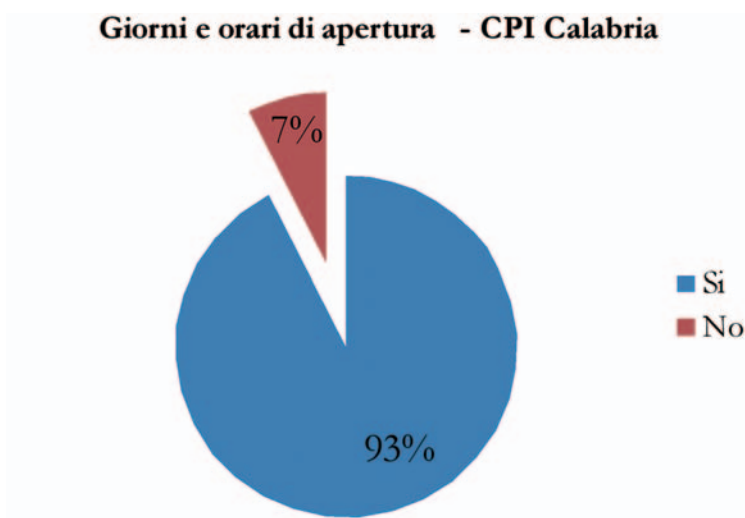


Grafico 6 - Materiale messo a disposizione (bacheche, depliant, ecc.)

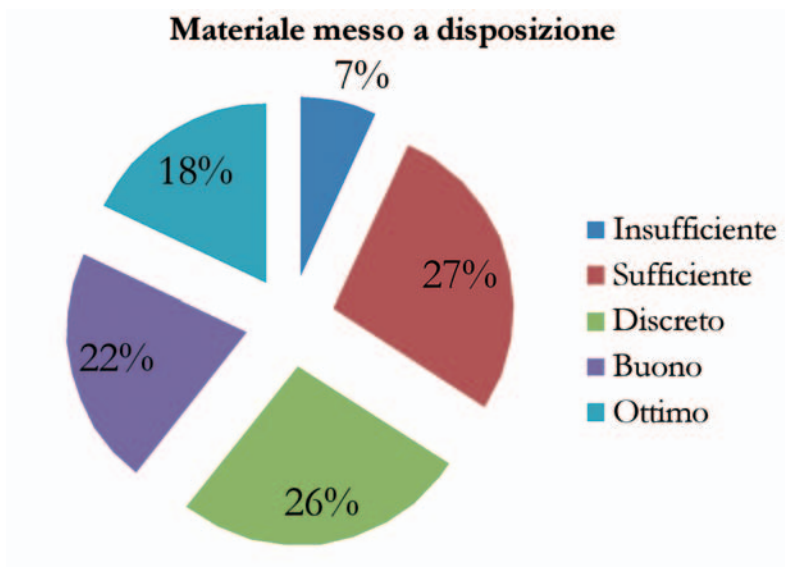
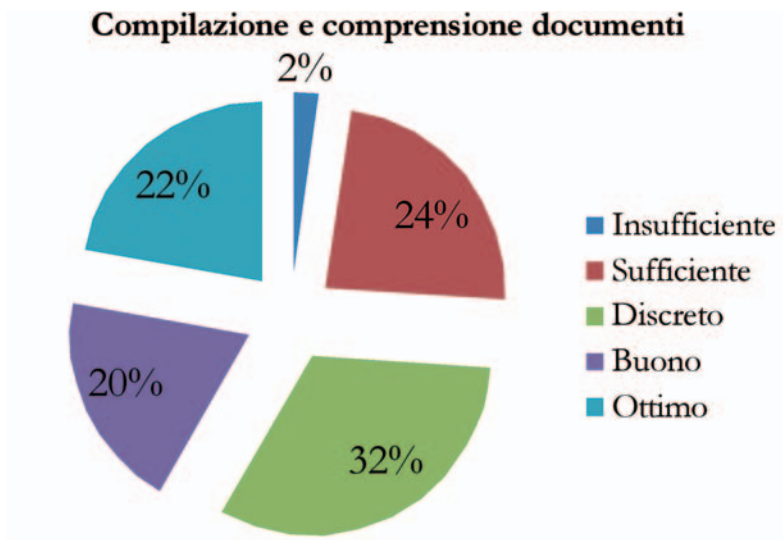
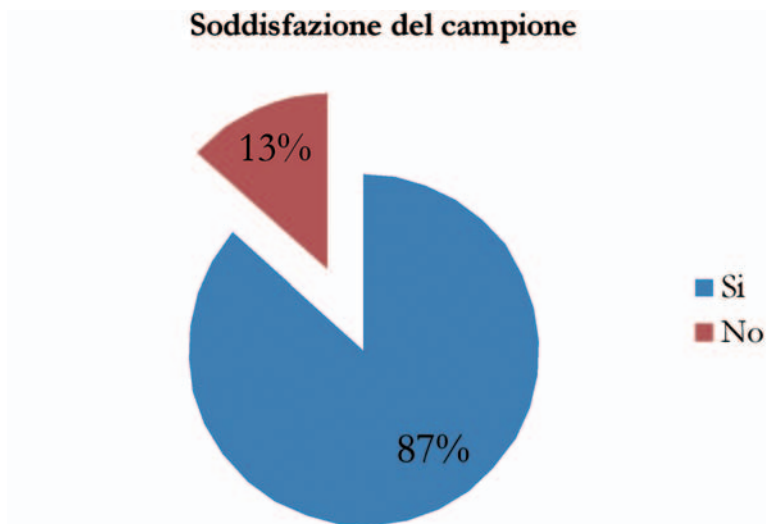


Grafico 7 - Comprensibilità e facilità di compilazione dei documenti



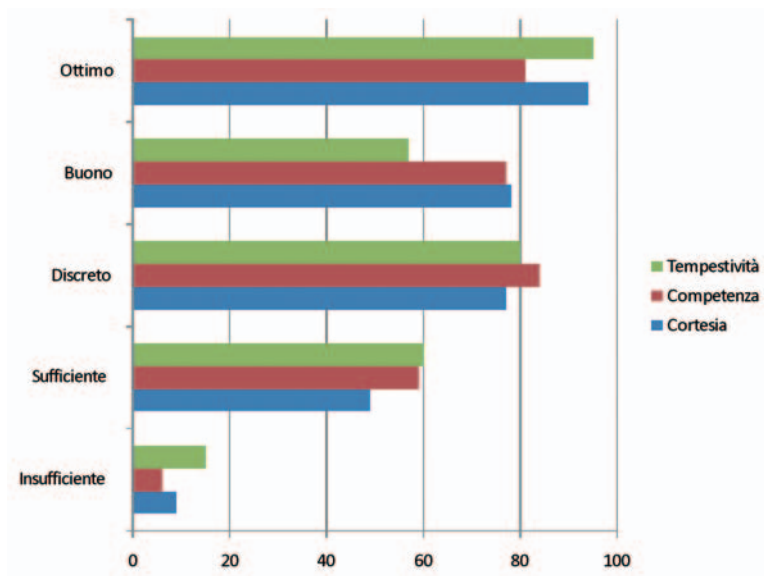
La maggioranza degli utenti si ritiene soddisfatta delle risposte ricevute alle loro richieste, come risulta evidente dai grafici successivi. La restante parte ha tenuto a precisare i motivi dell'insoddisfazione, in primo luogo l'esigua offerta di lavoro.

Grafico 8 - Soddisfazione del campione



I giudizi circa il trattamento ricevuto sono molto buoni: si apprezza principalmente la disponibilità e la cortesia degli operatori, ma anche la loro capacità professionale, ritenendosi soddisfatto l'87% degli utenti, mettendo in evidenza una generale predisposizione delle risorse umane coinvolte nella gestione dei Centri per l'impiego a relazionarsi positivamente con l'utenza.

Grafico 9 - Cortesia, competenza e tempestività del personale incontrato nei CPI della Calabria

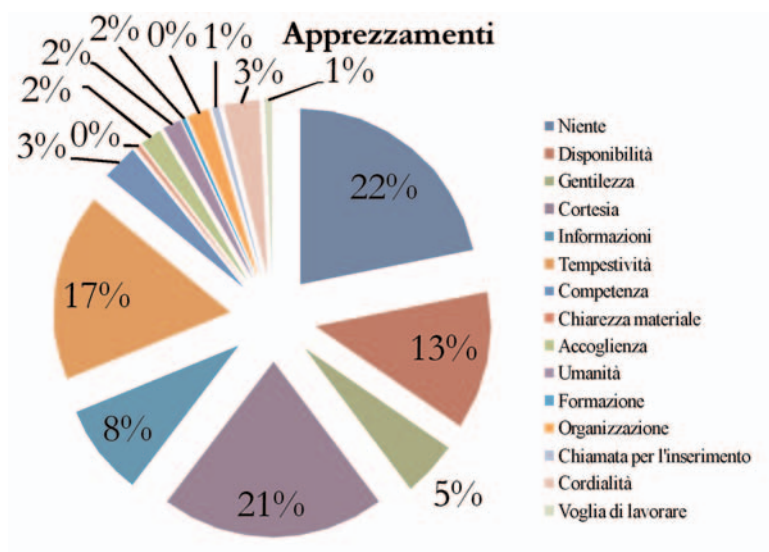


3. Giudizi e suggerimenti

In tutte e 5 le province calabresi è emersa dalle interviste una maggioranza di giudizi positivi in merito alle attività svolte dai CPI e numerosi sono stati anche i suggerimenti per migliorare sempre più la loro funzionalità.

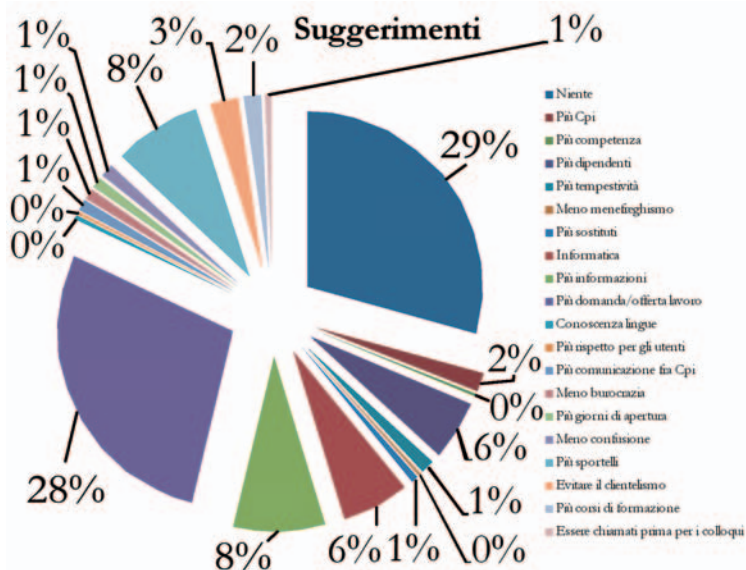
Il 22% degli utenti non ha espresso apprezzamenti, mentre il 21% ha apprezzato la cortesia, il 17% la tempestività delle informazioni ricevute e il 13% la disponibilità del personale, come è evidenziato dal grafico successivo.

Grafico 10 - Apprezzamenti



Importante è il fatto che il 29% degli utenti ritenga che si debbano incrementare le domande/offerte di lavoro; il 28% non ha rilevato potenziamenti evidenti da attuare, mentre la restante percentuale suggerisce maggiori punti informatici e un aumento dei dipendenti, che porterebbe anche ad un aumento degli sportelli di front-office (Graf. 11).

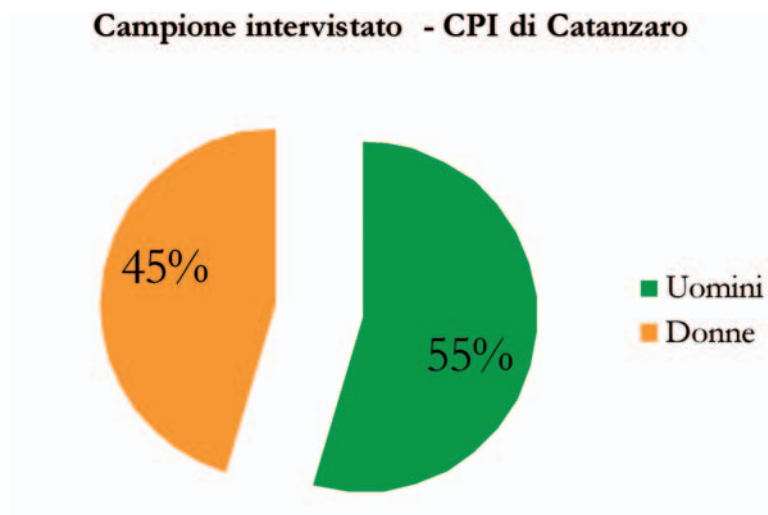
Grafico 11 - Suggerimenti



2. GLI UTENTI DEL CENTRO PER L'IMPIEGO DI CATANZARO

Gli utenti intervistati presso il CPI di Catanzaro sono stati 44. Si rileva una leggera prevalenza della componente maschile, che rappresenta il 55% del totale.

Grafico 1 - Divisione per sesso



Per meglio conoscere questi utenti risulta utile una descrizione delle loro caratteristiche anagrafiche.

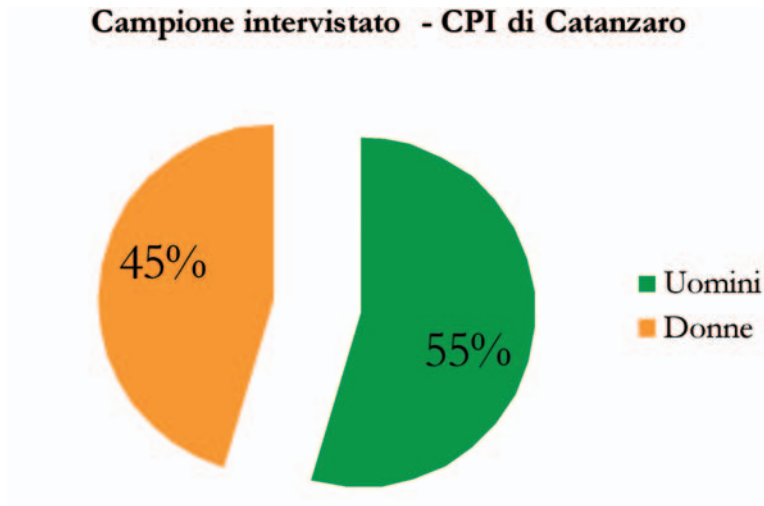
Tab. 1 - Composizione del campione di utenza per sesso e per età

CPI	Uomini	Donne	Totale
15-18	1	0	1
19-24	3	2	5
25-32	13	7	20
33-39	2	7	9
Più di 39	5	4	9
Totale	24	20	44

La maggior parte degli intervistati (46%) risulta concentrata nella fascia d'età compresa tra i 25 e i 32 anni. Numerose risultano anche la 4° e la 5° fascia di età, cioè coloro che hanno dai 33 anni in su (20% e 21%).

Grafico 2 - Divisione per età

Campione intervistato - CPI di Catanzaro

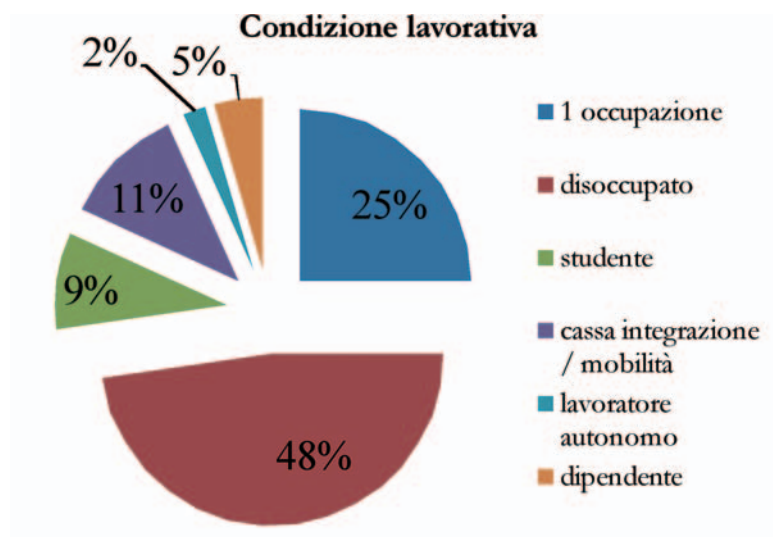


Il 48% degli utenti dichiara di trovarsi nella condizione di disoccupato, tutte le altre categorie delle forze lavoro sono rappresentate in modo minoritario.

Tab. 2 - Condizione lavorativa

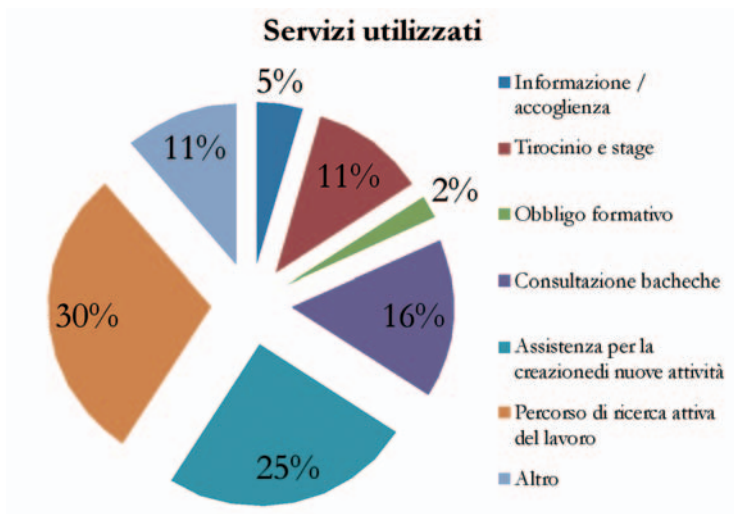
CPI	Uomini	Donne	Totale
15-18	1	0	1
19-24	3	2	5
25-32	13	7	20
33-39	2	7	9
Più di 39	5	4	9
Totale	24	20	44

Grafico 3 - Percentuale della condizione lavorativa



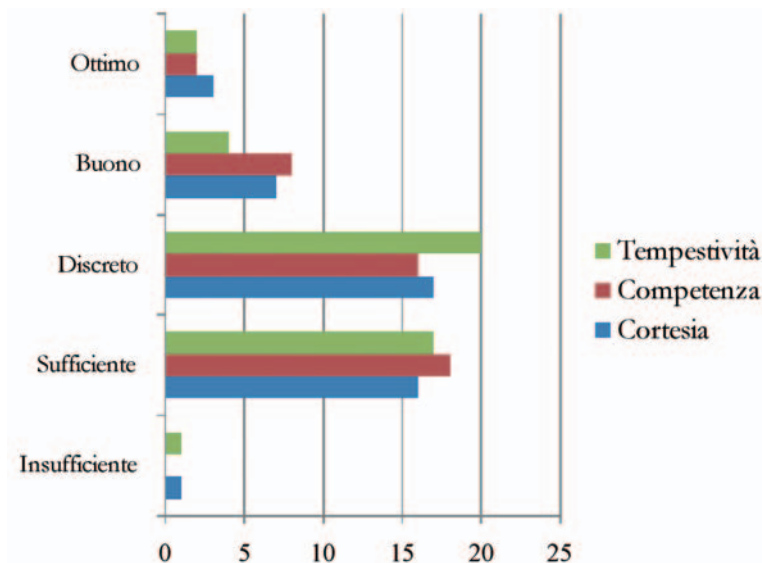
Solo il 2% degli intervistati si trovava al CPI per obbligo formativo; il 5% per informazioni o accoglienza; l'11% per tirocinio o stage e per certificati di disoccupazione; il 16% per consultazioni; il 25% per la creazione di nuove attività; e, infine, il 30% per fare una ricerca attiva di lavoro.

Grafico 4 - Servizi utilizzati



I giudizi circa il trattamento ricevuto sono diversificati, come si evince dal grafico successivo.

Grafico 5 - Cortesia, competenza e tempestività del personale incontrato



I seguenti grafici dimostrano che il 100% degli intervistati ritiene che gli orari e i giorni di apertura al pubblico del Centro siano consoni alle proprie esigenze. Il materiale messo a disposizione (bacheche, depliant, ecc.) degli utenti risulta essere abbastanza chiaro per il 41% del campione anche se insufficiente e la compilazione dei documenti discretamente facile per il 48%.

Grafico 6 - Giorni e orari di apertura

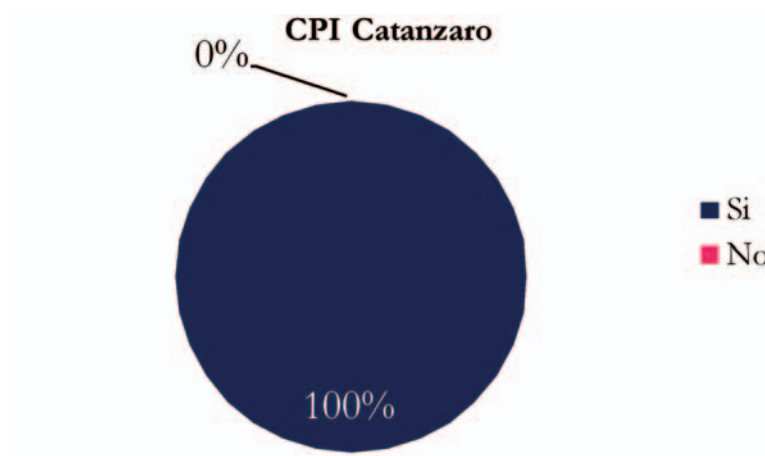


Grafico 7 - Materiale messo a disposizione (bacheche, depliant, ecc.)

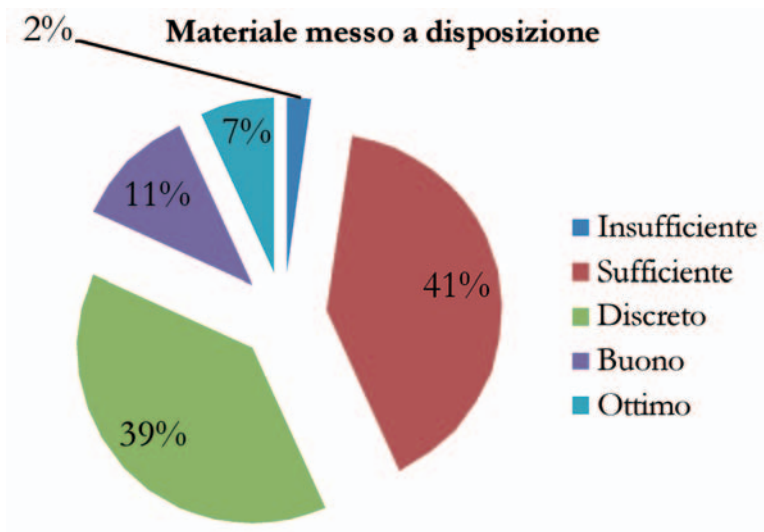
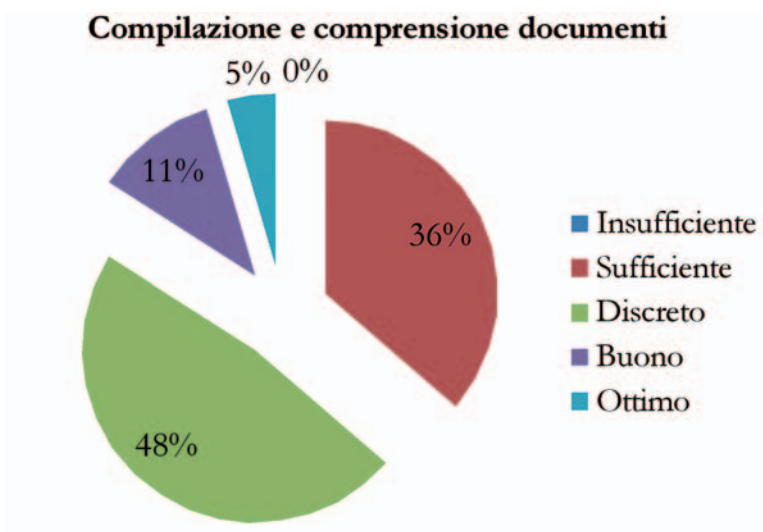


Grafico 8 - Comprensione e compilazione dei documenti



L'89% degli utenti intervistati si ritiene soddisfatto delle risposte ricevute, mentre il restante 11% è scontento per la mancanza di lavoro o perché non è riuscito ad ottenere le informazioni richieste. Il 45% degli utenti non ha espresso apprezzamenti mentre, del restante 55%, il 25% ha apprezzato la tempestività delle informazioni ricevute, come è evidenziato dai grafici successivi.

Grafico 9 - Soddisfazione degli utenti

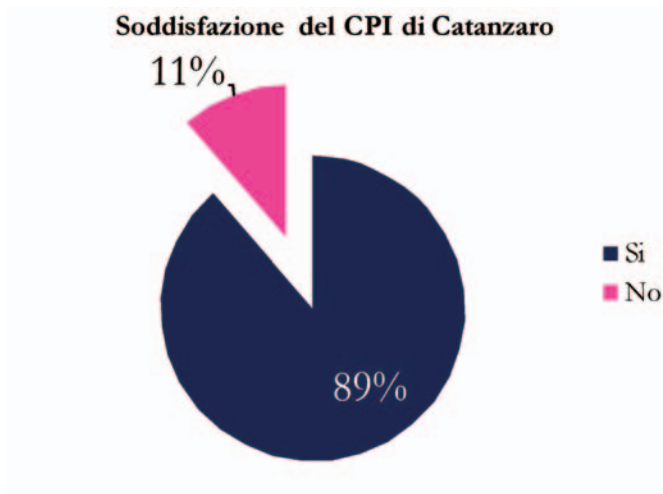
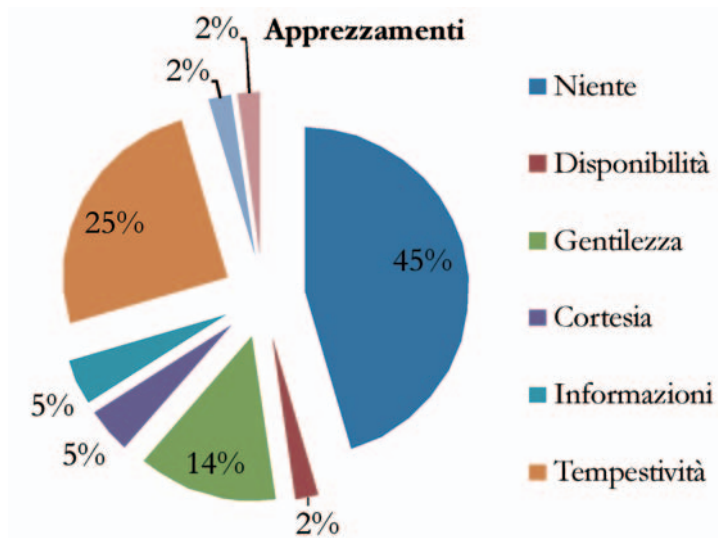
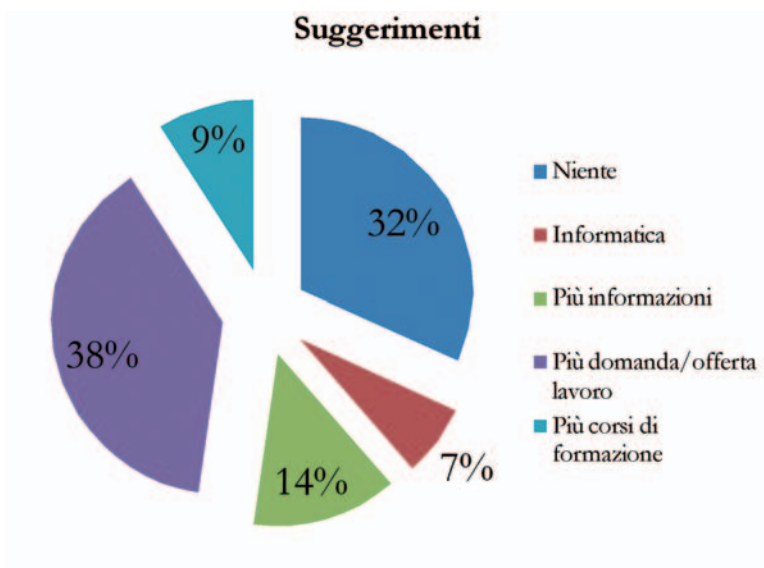


Grafico 10 - Apprezzamenti



Importante è il fatto che il 38% degli utenti ritenga che si debbano incrementare le domande/offerte di lavoro; il 32% non ha rilevato potenziamenti evidenti da attuare, mentre la restante percentuale suggerisce maggiori punti informatici, più notizie e più corsi di formazione (Graf. 11).

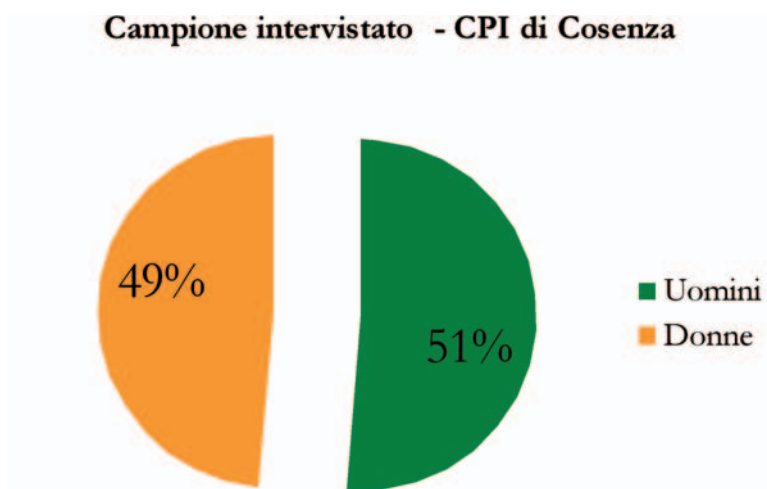
Grafico 11 - Suggerimenti



3. GLI UTENTI DEL CENTRO PER L'IMPIEGO DI COSENZA

Gli utenti intervistati presso il CPI di Cosenza sono stati 37. Si rileva, oltre che ad una leggerissima prevalenza della componente maschile, che rappresenta il 51% del totale, un certo numero di stranieri e immigrati verso i quali è posta particolare attenzione, attraverso sportelli mirati e personale che conosce varie lingue.

Grafico 1 - Divisione per sesso



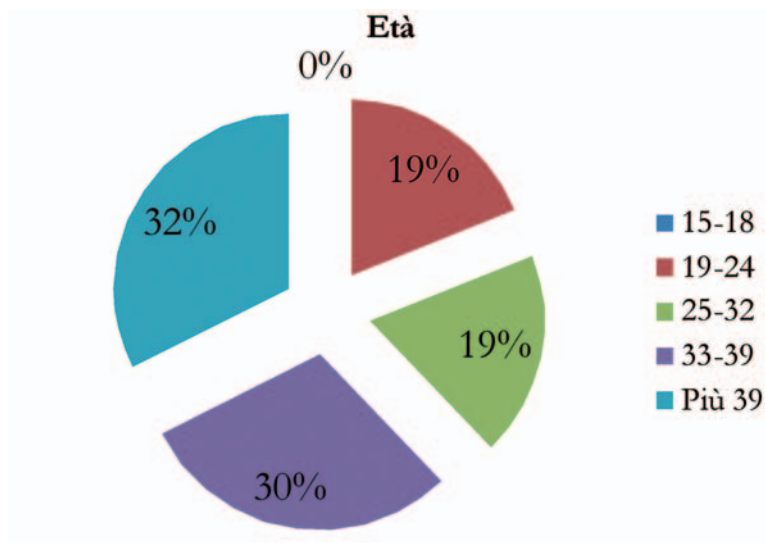
Per comprendere a pieno chi sono questi utenti risulta utile soffermarsi sulle loro caratteristiche anagrafiche.

Tab. 1 - Composizione del campione di utenza per sesso e per età

CPI	Uomini	Donne	Totale
15-18	0	0	0
19-24	4	3	7
25-32	3	4	7
33-39	6	5	11
Più di 39	6	6	12
Totale	19	18	37

Il 32% degli intervistati risulta concentrato nella 5° fascia d'età, cioè dai 39 anni in su; e il 30% nella fascia d'età compresa tra i 33 e i 39 anni. Assente è invece la fascia d'età compresa tra i 15 e i 18 anni.

Grafico 2 - Divisione per età

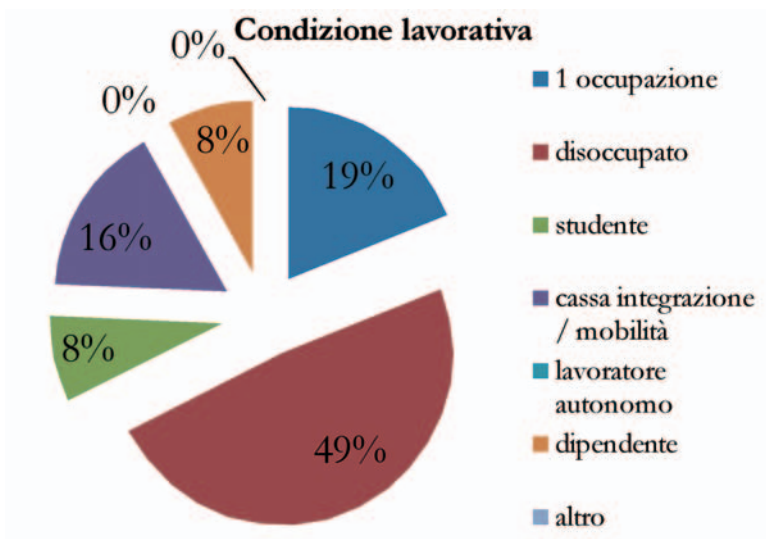


Il 49% degli utenti dichiara di trovarsi nella condizione di disoccupato, tutte le altre categorie delle forze lavoro sono rappresentate in modo minoritario.

Tab. 2 - Condizione lavorativa

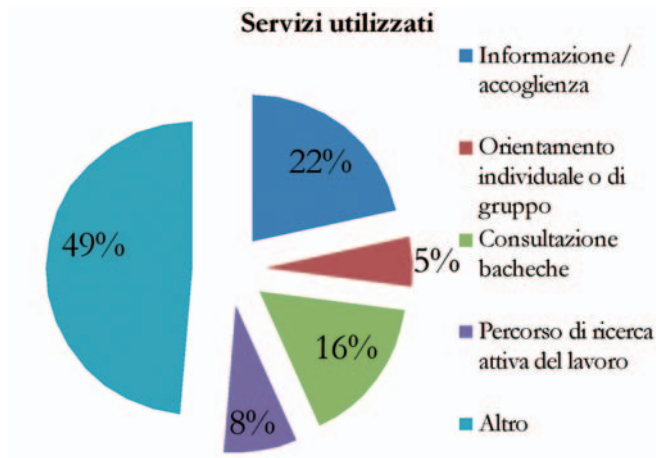
CPI del campione	Uomini	Donne	Totale
In cerca prima occupazione	3	4	7
Disoccupato	9	9	18
Studente	1	2	3
Cassa integr. mobilità	3	3	6
Lavoratore autonomo	0	0	0
Dipendente	3	0	3
Altro	0	0	0
Totale	19	18	37

Grafico 3 - Percentuale della condizione lavorativa



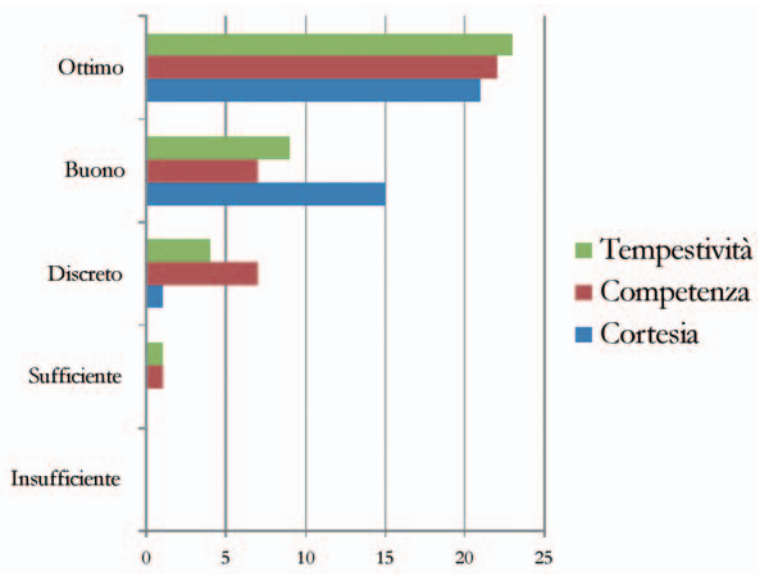
Il 22% degli intervistati si trovava al Cpi per informazioni e accoglienza; mentre la richiesta di iscrizione alle liste di disoccupazione ha costituito il motivo principale della visita al Centro per l'impiego del 28% relativo al 49% di coloro che hanno dichiarato di aver fatto "altro".

Grafico 4 - Servizi utilizzati



I giudizi circa il trattamento ricevuto sono molto buoni: si apprezza principalmente la disponibilità e la cortesia degli operatori, ma anche la loro capacità professionale, mettendo in evidenza una generale predisposizione delle risorse umane coinvolte nella gestione dei Centri per l'impiego a relazionarsi positivamente con l'utenza.

Grafico 5 - Cortesia, competenza e tempestività del personale incontrato



I seguenti grafici dimostrano come il 97% ritiene che gli orari e i giorni di apertura al pubblico dei Centri siano consoni alle esigenze degli utenti, la restante percentuale vorrebbe orari più flessibili. Il materiale messo a disposizione (bacheche, depliant, ecc.) degli utenti risulta essere chiaro per il 76% del campione anche se insufficiente e la compilazione dei documenti facile per il 38%.

Grafico 6 - Giorni e orari di apertura

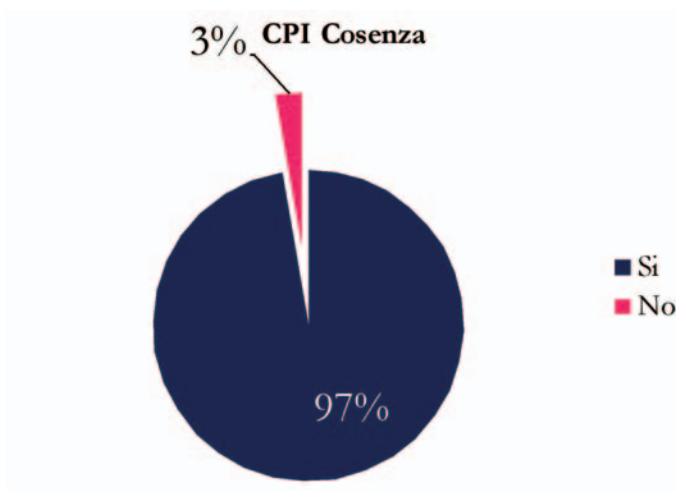


Grafico 7 - Materiale messo a disposizione (bacheche, depliant, ecc.)

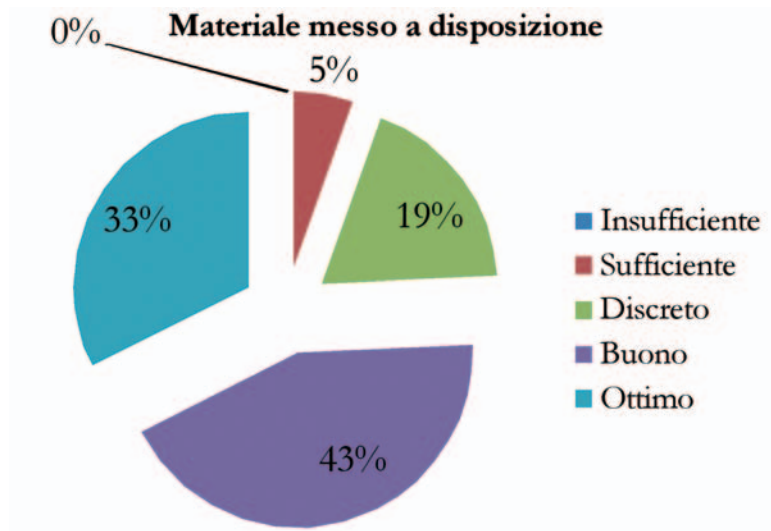
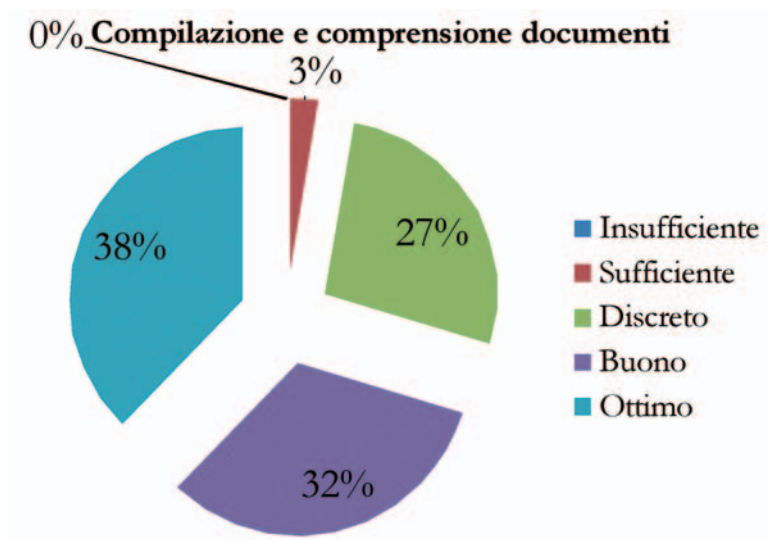


Grafico 8 - Comprensione e compilazione dei documenti



Il 92% degli utenti intervistati si ritiene soddisfatto delle risposte ricevute, mentre la restante percentuale si lamenta della mancanza di lavoro o del non riuscito inserimento lavorativo. La disponibilità (19%) e la tempestività delle informazioni fornite (19%) risultano essere maggiormente apprezzate, seguite dall'accoglienza (17%) e dall'umanità (14%), come si evidenzia dai grafici successivi.

Grafico 9 - Soddisfazione degli utenti

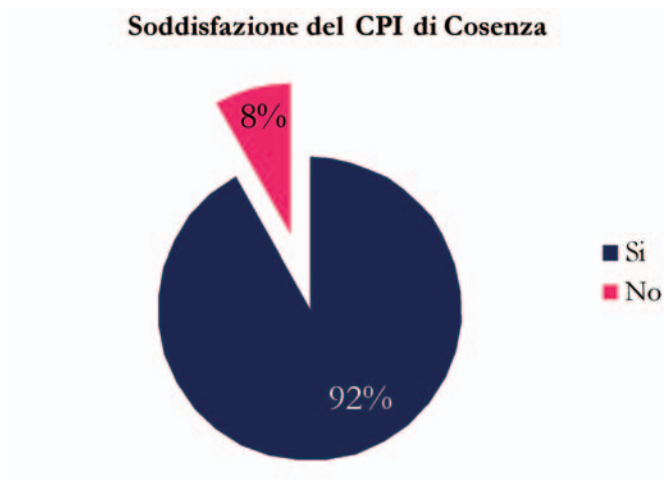
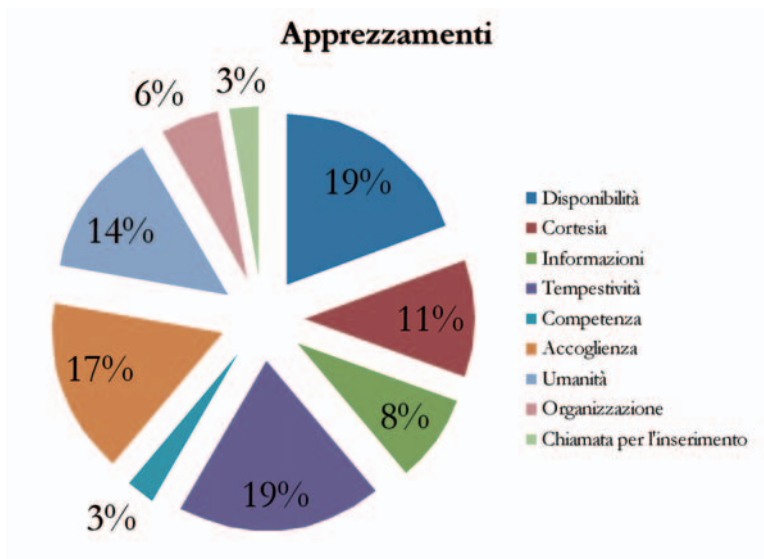
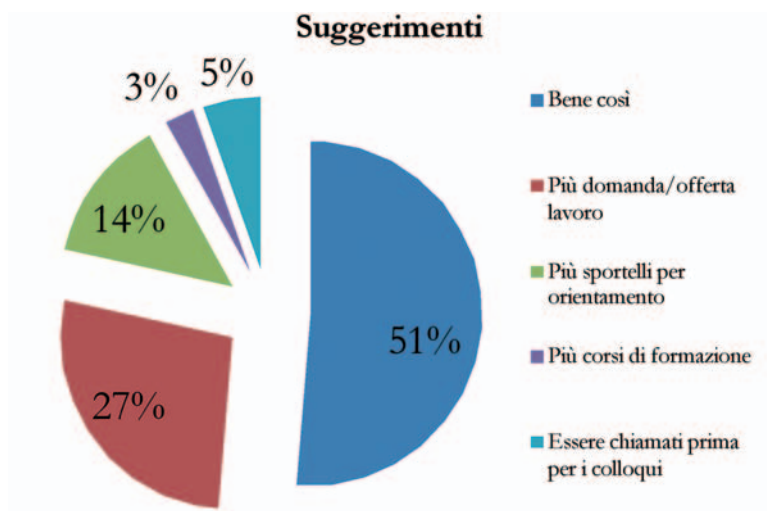


Grafico 10 - Apprezzamenti



Importante è il fatto che il 51% degli utenti ritenga che non ci siano potenziamenti evidenti da attuare; e il 27% suggerisce di incrementare le domande/offerte di lavoro (Graf. 11).

Grafico 11 - Suggerimenti



4. GLI UTENTI DEL CENTRO PER L'IMPIEGO DI CROTONE

Gli utenti intervistati presso il CPI di Crotone sono stati 12. Nonostante siano al 50% uomini e al 50% donne, si può rilevare che la maggior parte di essi (42%) risulta concentrata nella fascia d'età compresa tra i 33 e i 39 anni.

Grafico 1 - Divisione per sesso

Campione intervistato - Cpi di Crotone

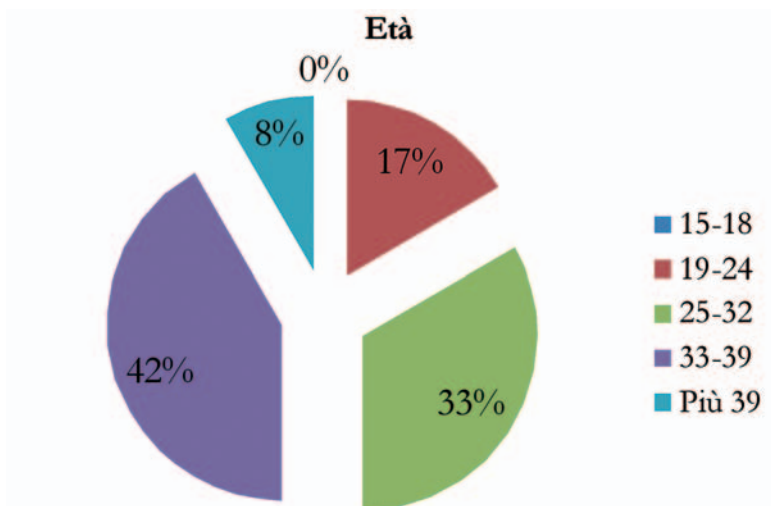


Ecco le loro caratteristiche anagrafiche.

Tab. 1 - Composizione del campione di utenza per sesso e per età

CPI	Uomini	Donne	Totale
15-18	0	0	0
19-24	1	1	2
25-32	3	1	4
33-39	1	4	5
Più di 39	1	0	1
Totale	6	6	12

Grafico 2 - Divisione per età

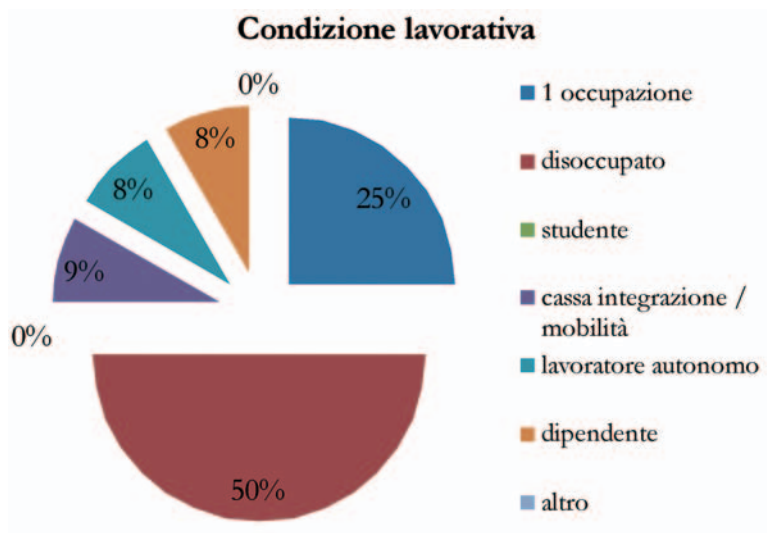


Il 50% degli utenti dichiara di trovarsi nella condizione di disoccupato; tutte le altre categorie delle forze lavoro sono rappresentate in modo minoritario.

Tab. 2 - Condizione lavorativa

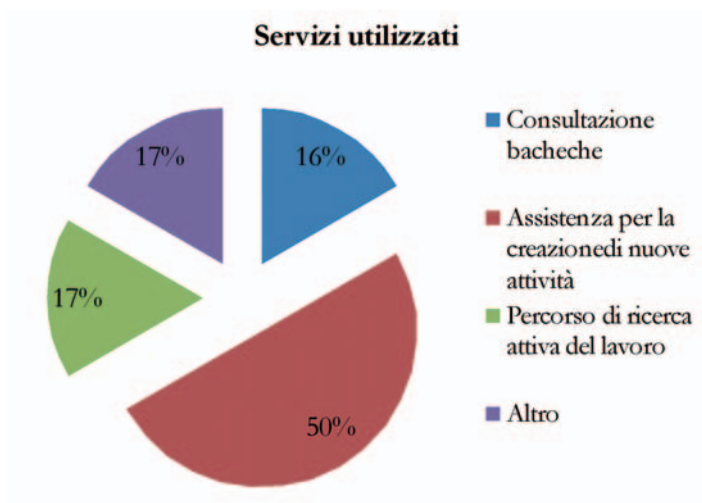
CPI del campione	Uomini	Donne	Totale
In cerca prima occupazione	2	1	3
Disoccupato	2	4	6
Studente	0	0	0
Cassa integr. mobilità	1	0	1
Lavoratore autonomo	1	0	1
Dipendente	0	1	1
Altro	0	0	0
Totale	6	6	12

Grafico 3 - Percentuale della condizione lavorativa



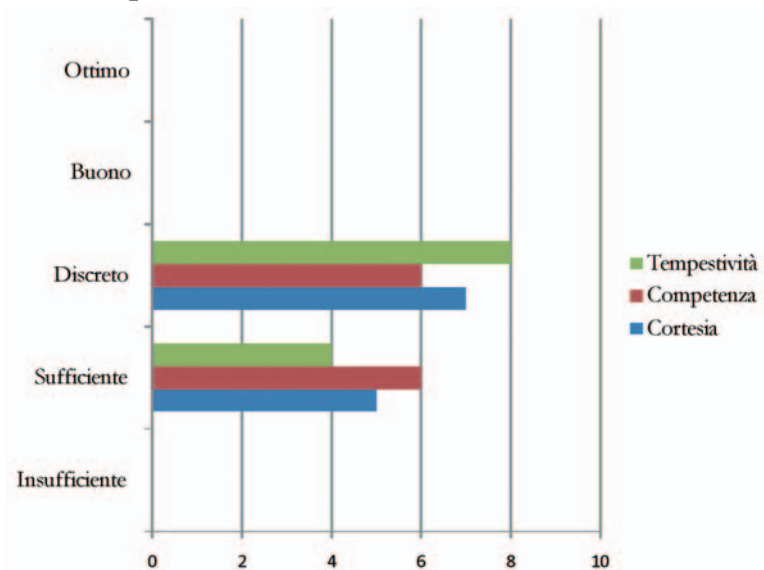
Il 50% degli intervistati si è recato al Cpi per avere assistenza in merito alla creazione di nuove attività. Per quanto riguarda il 16%, cioè coloro che hanno dichiarato di aver fatto “altro”, la richiesta di certificati di disoccupazione è stata il motivo principale della visita al Centro per l’impiego.

Grafico 4 - Servizi utilizzati



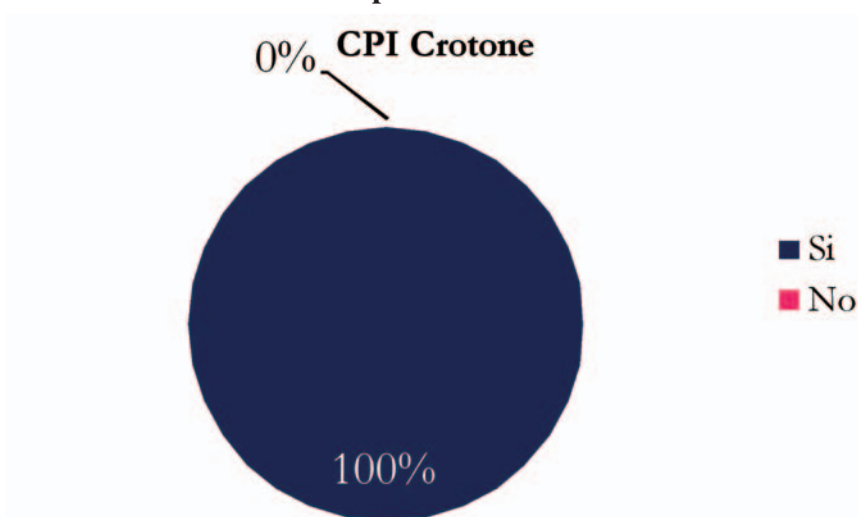
I giudizi circa il trattamento ricevuto sono abbastanza buoni: si apprezza principalmente la tempestività e la cortesia degli operatori, ma anche la loro capacità professionale.

Grafico 5 - Cortesia, competenza e tempestività del personale incontrato



I successivi grafici dimostrano che il 100% degli intervistati ritiene che gli orari e i giorni di apertura al pubblico dei Centri siano consoni alle esigenze degli utenti. Il materiale messo a disposizione (bacheche, depliant, ecc.) degli utenti risulta essere chiaro per il 58% del campione, anche se insufficiente, e la compilazione dei documenti facile per il 67%.

Grafico 6 - Giorni e orari di apertura



**Grafico 7 - Materiale messo a disposizione
(bacheche, depliant, ecc.)**

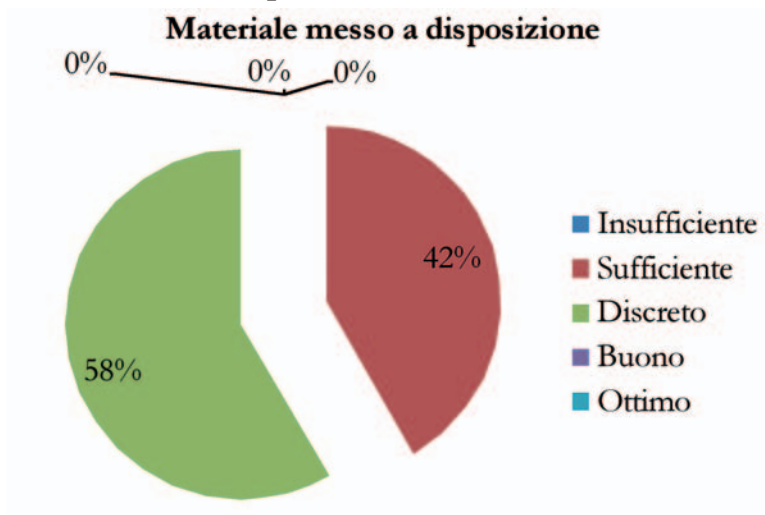
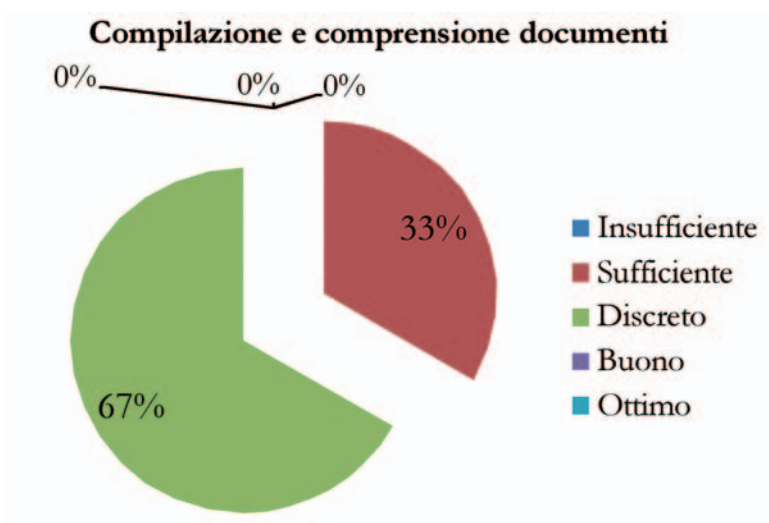


Grafico 8 - Comprensione e compilazione dei documenti



Il 100% degli utenti intervistati si ritiene soddisfatto delle risposte ricevute, apprezzando la cortesia del personale (33%) e la tempestività delle informazioni fornite (33%), come è evidenziato dai grafici successivi.

Grafico 9 - Soddisfazione degli utenti

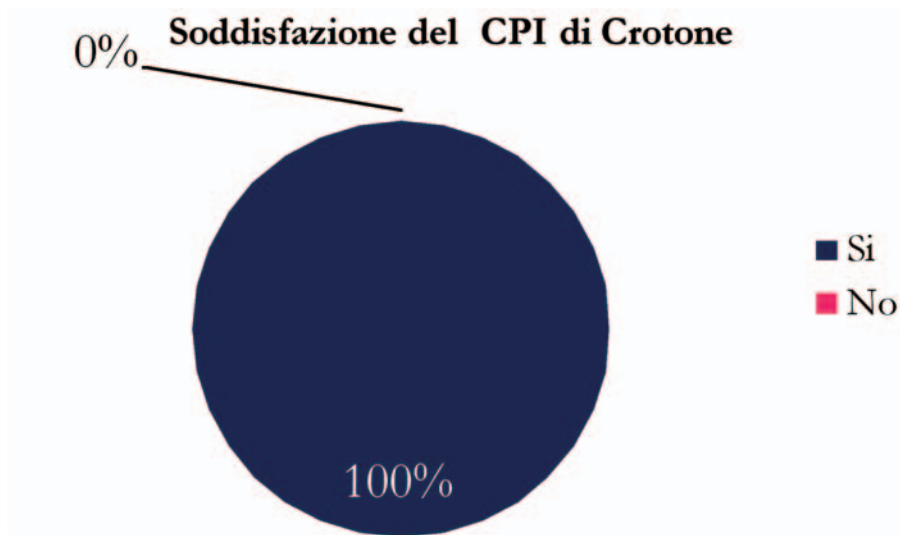
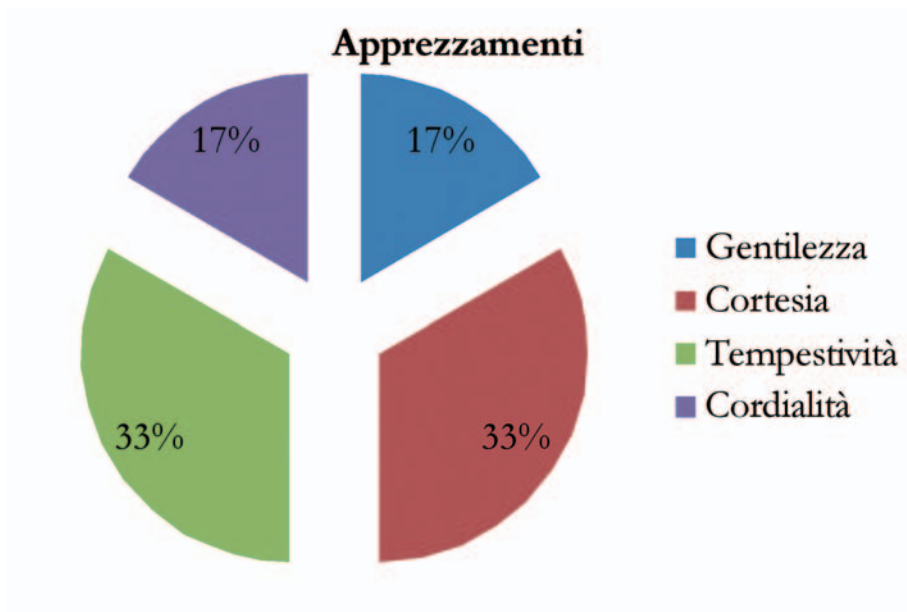
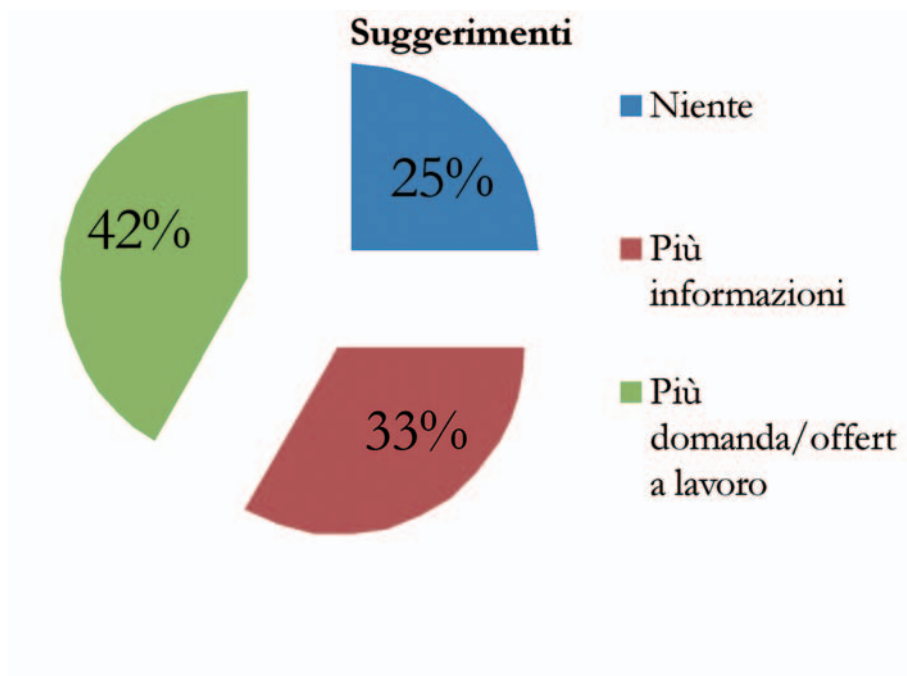


Grafico 10 - Apprezzamenti



Da non sottovalutare è il fatto che il 42% degli utenti ritiene sia necessario incrementare le domande/offerte di lavoro; il 33% vorrebbe maggiori informazioni e il 25% non ha suggerito alcun potenziamento da attuare. (Graf. 11).

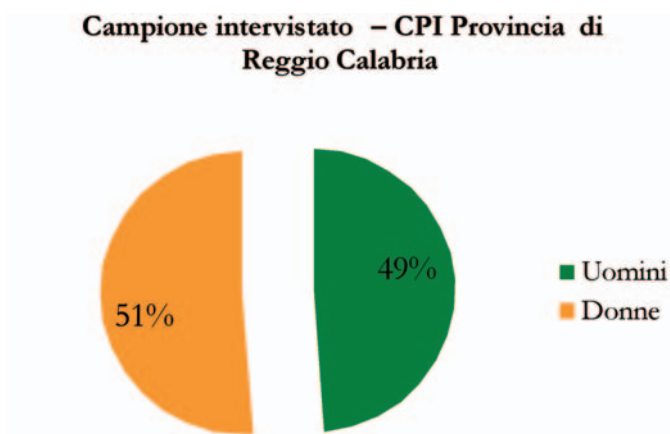
Grafico 11 - Suggerimenti



5. GLI UTENTI DEI CENTRI PER L'IMPIEGO DELLA PROVINCIA DI REGGIO CALABRIA

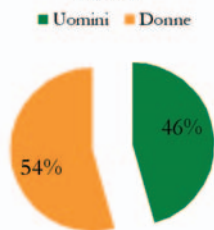
Gli utenti intervistati presso i CPI della Provincia di Reggio Calabria sono stati 172 (70 a Reggio Calabria, 61 a Gioia Tauro e 41 a Locri). Si rileva una leggera prevalenza della componente femminile, che rappresenta il 51% del totale.

Grafico 1 - Divisione per sesso

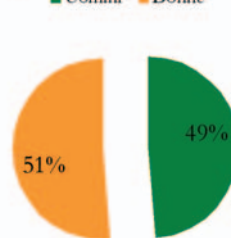


Occorre fare un'ulteriore distinzione per quanto riguarda i centri della provincia di Reggio Calabria in cui si sono svolte le interviste, facendo una differenza tra Reggio Calabria città, Gioia Tauro e Locri.

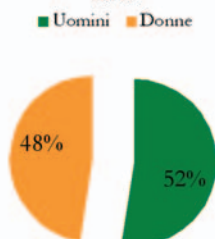
Campione intervistato - CPI di Reggio Calabria



Campione intervistato - CPI di Locri



Campione intervistato - CPI di Gioia Tauro

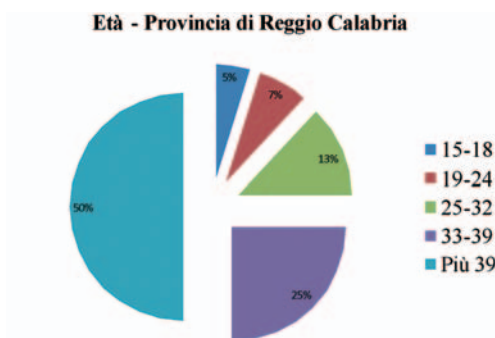


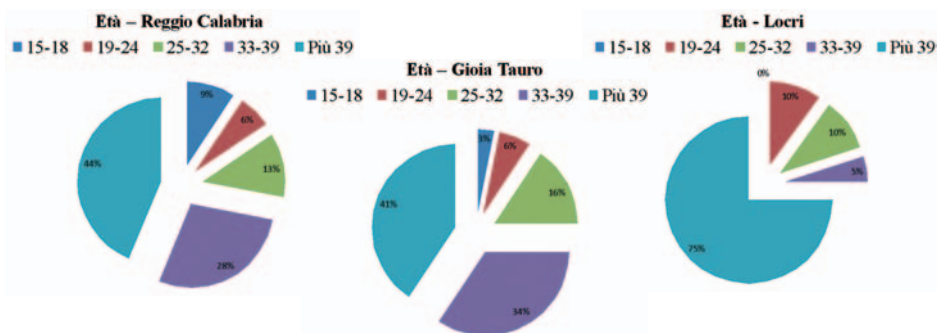
Per comprendere a pieno chi sono questi utenti è indispensabile una descrizione delle loro caratteristiche anagrafiche.

Tab. 1 - Composizione del campione di utenza per sesso e per età

CPI Provincia di Reggio Calabria	Uomini	Donne	Totale
15-18	4	1	5
19-24	6	14	20
25-32	11	21	32
33-39	35	18	53
Più di 39	42	34	76
Totale	84	88	172
CPI	Uomini	Donne	Totale
Reggio Calabria			
15-18	3	1	4
19-24	2	7	9
25-32	4	9	13
33-39	9	7	16
Più di 39	14	14	28
Totale	32	38	70
Gioia Tauro			
15-18	1	0	1
19-24	2	5	7
25-32	5	10	15
33-39	11	7	18
Più di 39	13	7	20
Totale	32	29	61
Locri			
15-18	0	0	0
19-24	2	2	4
25-32	2	2	4
33-39	1	4	5
Più di 39	15	13	28
Totale	20	21	41

La maggior parte degli intervistati (50%) risulta avere più di 39 anni. Numerosa risulta anche la 4° fascia di età, cioè coloro di età compresa tra i 33 e i 39 anni (25%). Risulta invece assente a Locri la fascia di età compresa tra i 15 e i 18.

Grafico 2 - Divisione per età



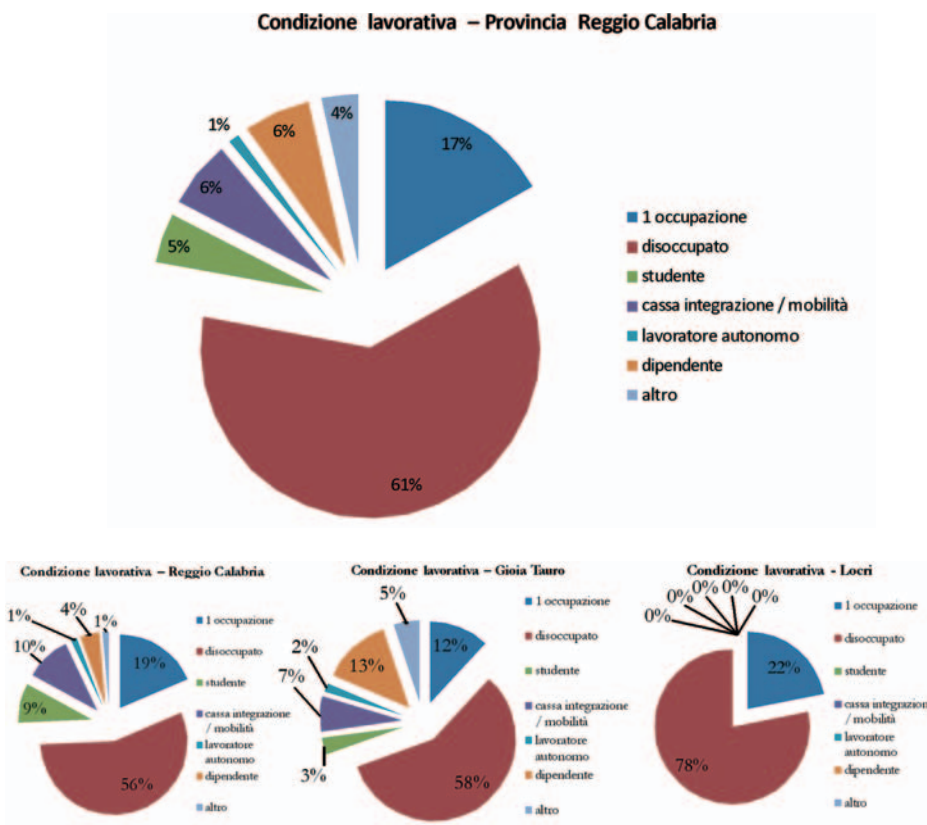
Il 61% degli utenti dichiara di trovarsi nella condizione di disoccupato, tutte le altre categorie delle forze lavoro sono rappresentate in modo minoritario.

Tab. 2 - Condizione lavorativa

CPI provincia di Reggio Calabria	Uomini	Donne	Totale
In cerca prima occupazione	8	21	29
Disoccupato	54	51	105
Studente	5	3	8
Cassa integr. mobilità	8	3	11
Lavoratore autonomo	1	1	2
Dipendente	3	8	11
Altro	5	1	6
Totale	84	88	172
CPI di Reggio C.	Uomini	Donne	Totale
In cerca prima occupazione	4	9	15
Disoccupato	20	19	39
Studente	3	3	6
Cassa integr. mobilità	4	3	7
Lavoratore autonomo	0	1	1
Dipendente	0	3	3
Altro	1	0	1
Totale	32	38	70
CPI di Gioia Tauro	Uomini	Donne	Totale
In cerca prima occupazione	1	6	7
Disoccupato	17	17	34
Studente	2	0	2
Cassa integr. mobilità	4	0	4
Lavoratore autonomo	1	0	1
Dipendente	3	5	8
Altro	4	1	5
Totale	32	29	61

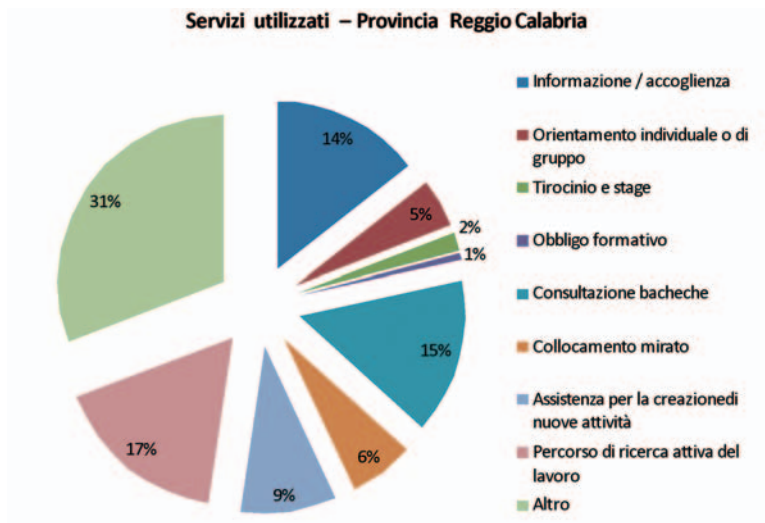
CPI di Locri	Uomini	Donne	Totale
In cerca prima occupazione	3	6	9
Disoccupato	17	15	32
Studente	0	0	0
Cassa integr. mobilità	0	0	0
Lavoratore autonomo	0	0	0
Dipendente	0	0	0
Altro	0	0	0
Totale	20	21	41

Grafico 3 - Percentuale della condizione lavorativa



Il 14% degli intervistati si trovava al CPI per informazioni o accoglienza; il 15% per consultazioni. La richiesta di certificati di disoccupazione ha costituito il motivo principale della visita al Centro per l'impiego del 56% relativo al 31% di coloro che hanno dichiarato di aver fatto "altro", la restante percentuale vi si è recata per richiedere altri certificati.

Grafico 4 - Servizi utilizzati



I giudizi circa il trattamento ricevuto sono molto buoni: si apprezza principalmente la disponibilità e la cortesia degli operatori, ma anche la loro capacità professionale, mettendo in evidenza una generale predisposizione delle risorse umane coinvolte nella gestione dei Centri per l'Impiego a relazionarsi positivamente con l'utenza.

Grafico 5 - Cortesia, competenza e tempestività del personale incontrato nei CPI della Provincia di Reggio Calabria

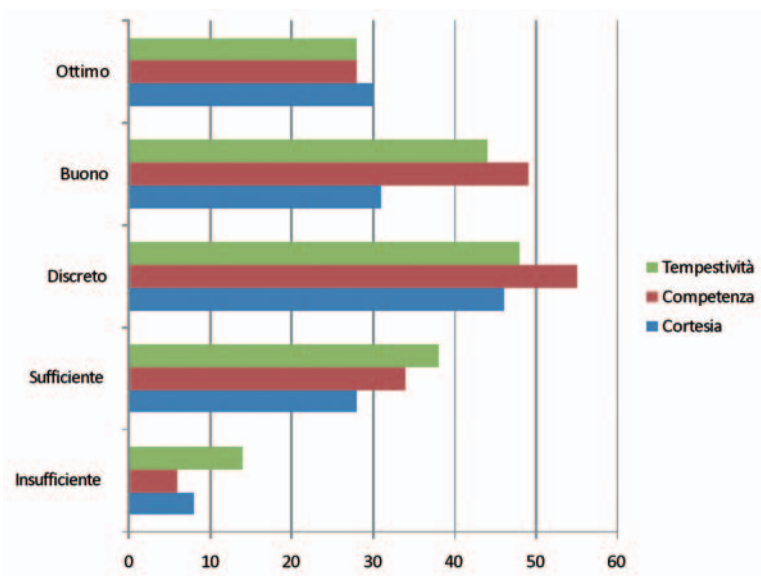


Grafico 6 - Cortesia, competenza e tempestività del personale incontrato nel CPI di Reggio Calabria

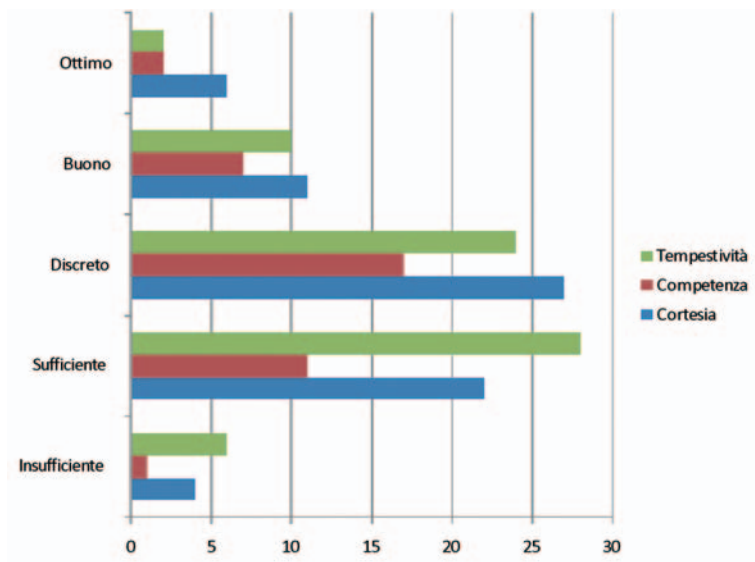


Grafico 7 - Cortesia, competenza e tempestività del personale incontrato nel CPI di Gioia Tauro

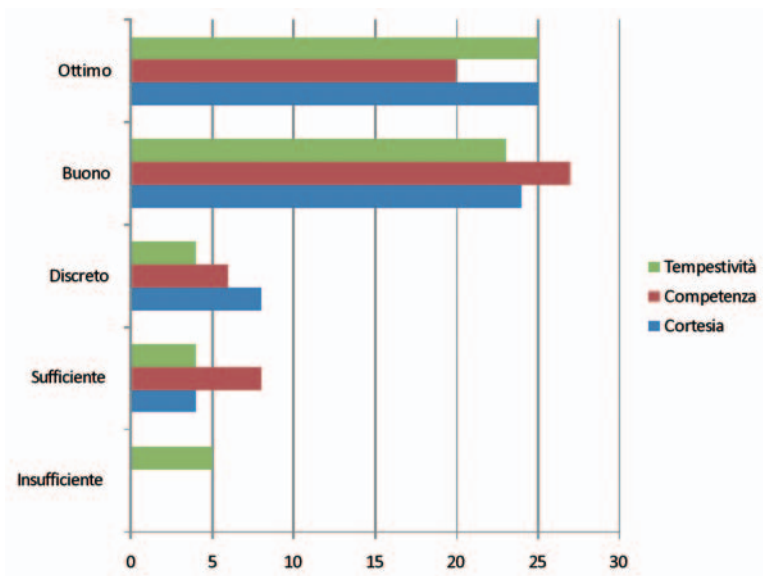
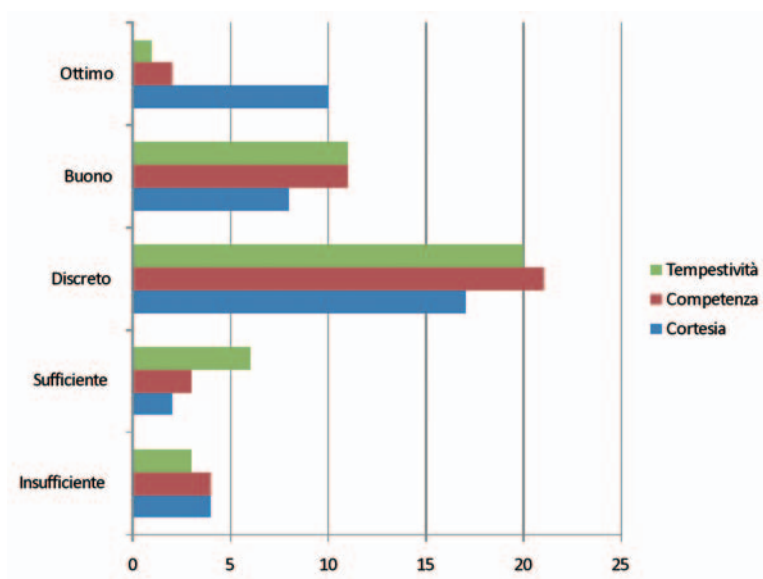


Grafico 8 - Cortesia, competenza e tempestività del personale incontrato nel CPI di Locri



I seguenti grafici dimostrano come il 94% degli intervistati ritiene che gli orari e i giorni di apertura al pubblico dei Centri siano consoni alle esigenze degli utenti; la restante percentuale vorrebbe orari più flessibili. Il materiale messo a disposizione (bacheche, depliant, ecc.) degli utenti risulta essere chiaro ma sufficiente solo per il 34% e la compilazione dei documenti abbastanza facile per il 34%.

Grafico 9 - Giorni e orari di apertura

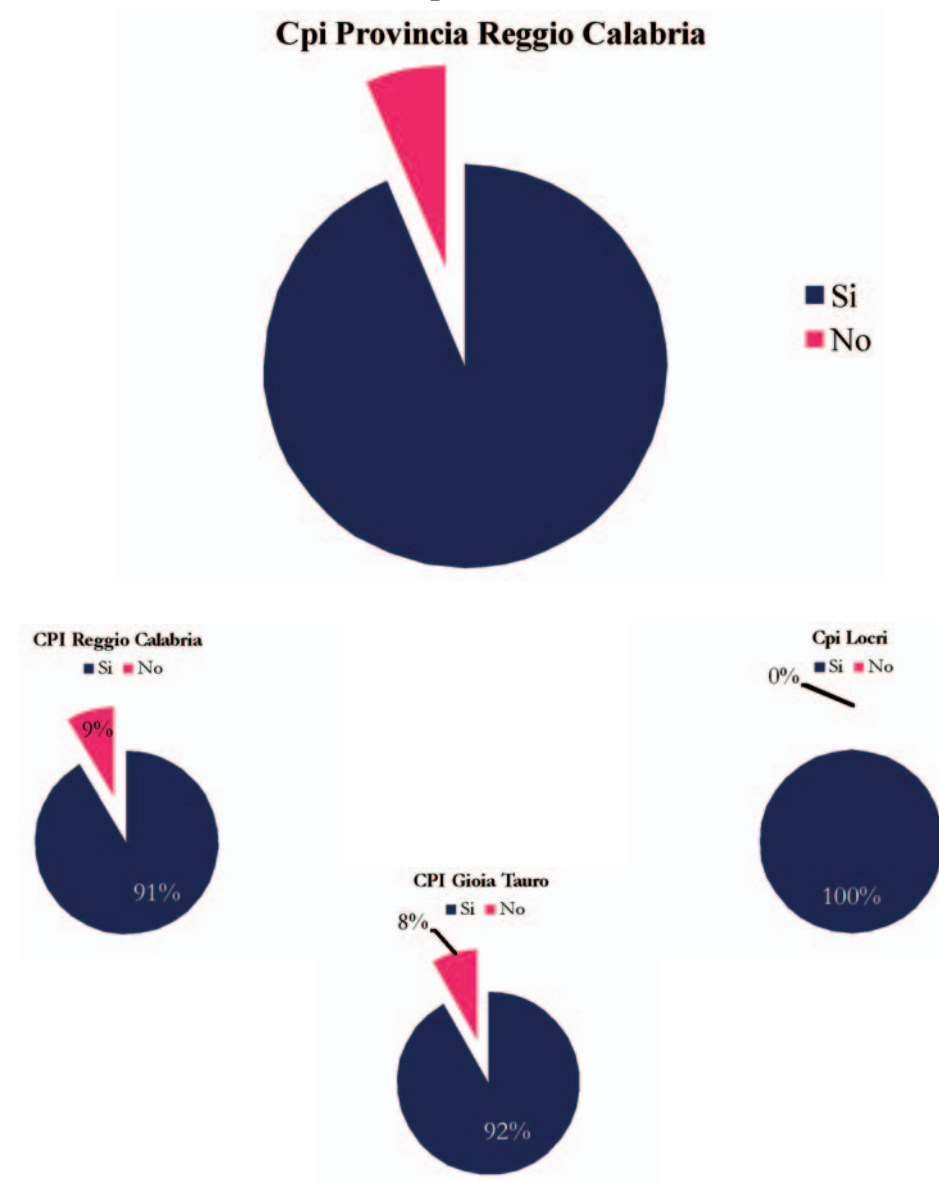


Grafico 10 - Materiale messo a disposizione (bacheche, depliant, ecc.) nei CPI della Provincia di Reggio Calabria

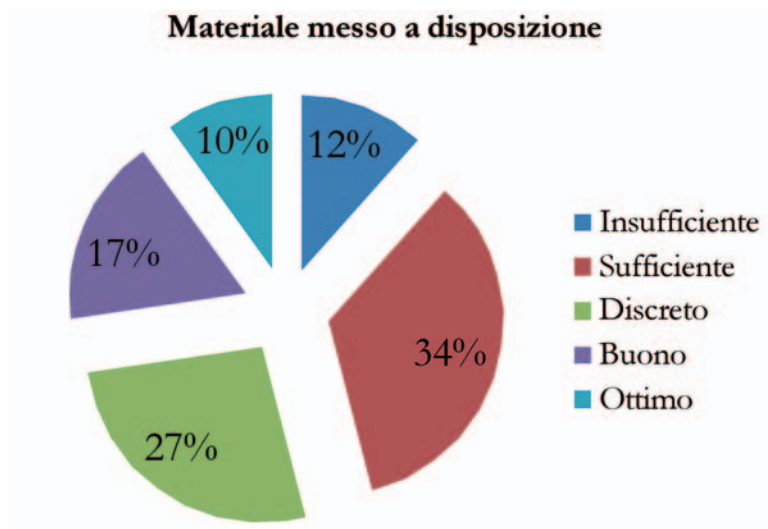


Grafico 11 - Materiale messo a disposizione (bacheche, depliant, ecc.) nel CPI di Reggio Calabria

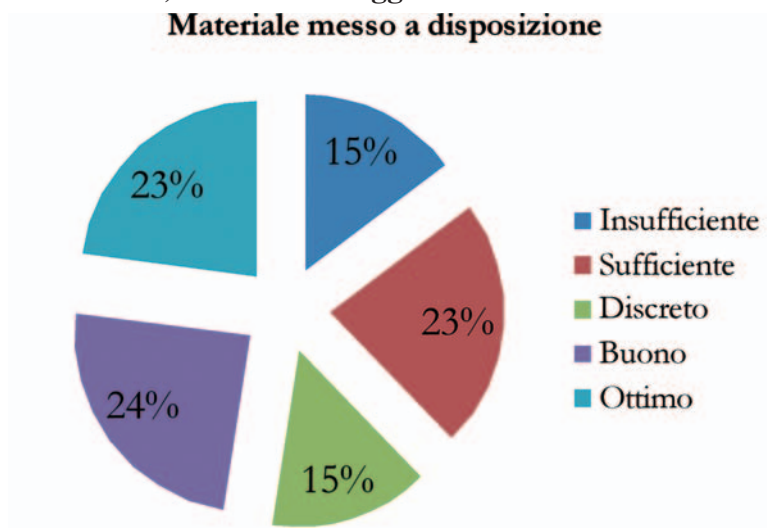


Grafico 12 - Materiale messo a disposizione (bacheche, depliant, ecc.) nel CPI di Gioia Tauro

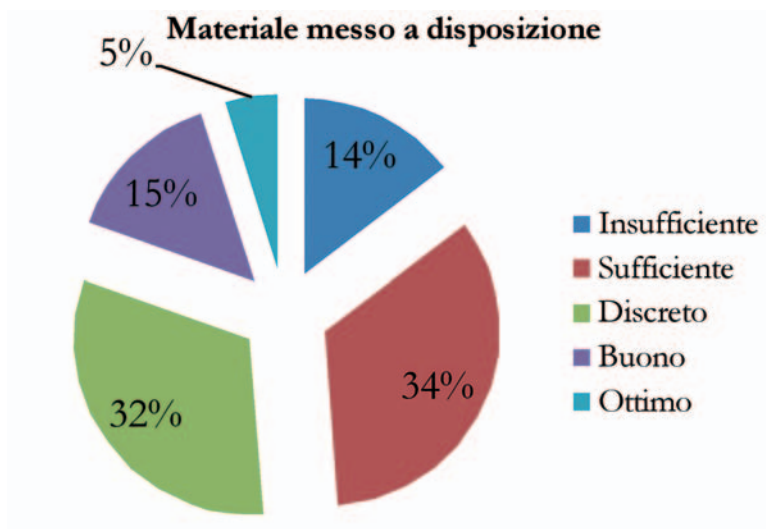


Grafico 13 - Comprensione e compilazione dei documenti nei CPI della Provincia di Reggio Calabria

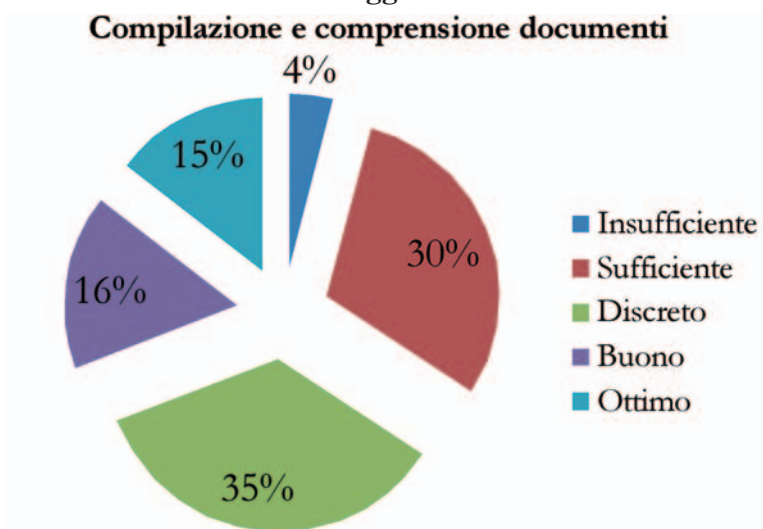


Grafico 14 - Comprensione e compilazione dei documenti nel CPI di Reggio Calabria

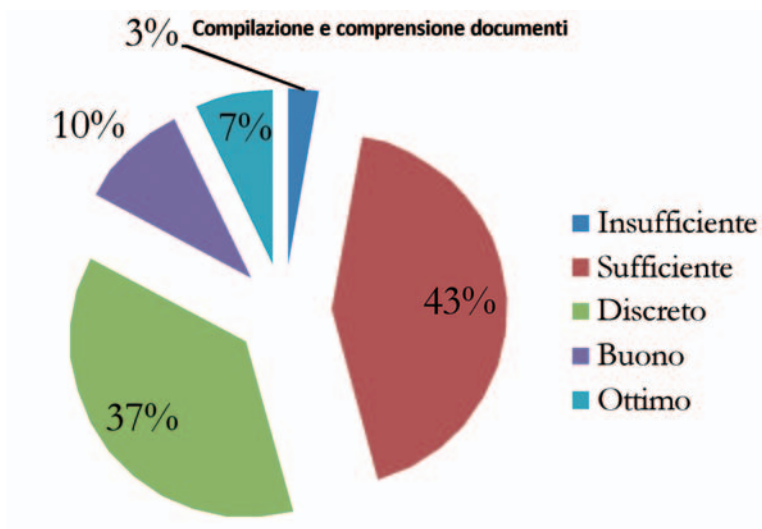


Grafico 15 - Comprensione e compilazione dei documenti nel CPI di Gioia Tauro

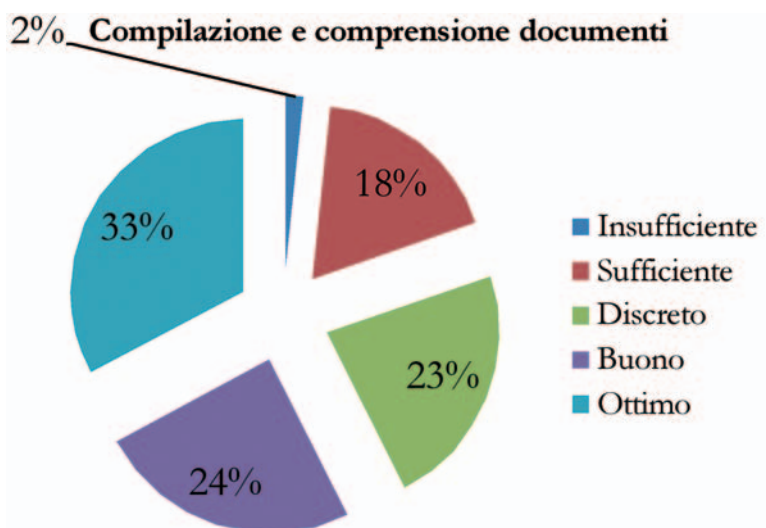
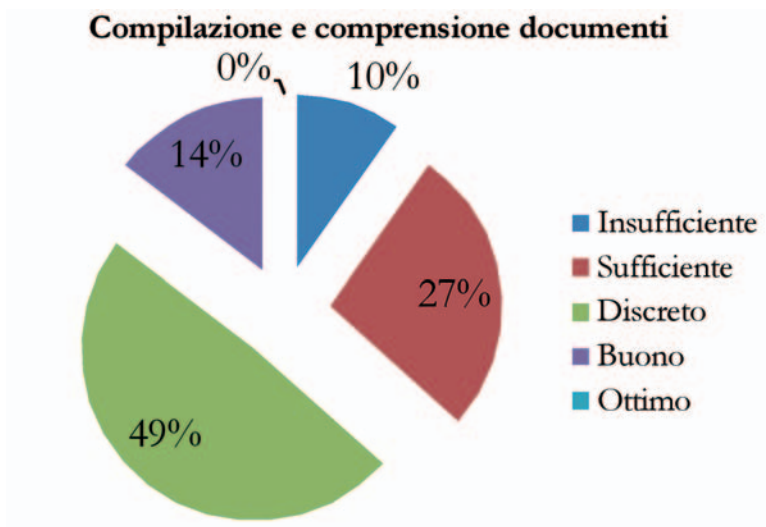


Grafico 16 - Comprensione e compilazione dei documenti nel CPI di Locri

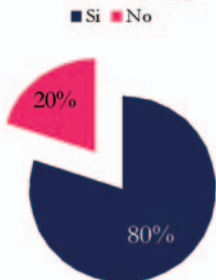


L'81% degli utenti intervistati si ritiene soddisfatto delle risposte ricevute, apprezzando la cortesia (27%), la disponibilità del personale (12%) e la tempestività delle informazioni fornite (13%), come si evidenzia dai grafici successivi.

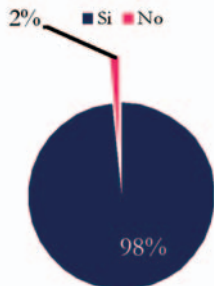
Grafico 17 - Soddisfazione degli utenti



Soddisfazione del CPI di Reggio Calabria



Soddisfazione del CPI di Gioia Tauro



Soddisfazione del CPI di Locri

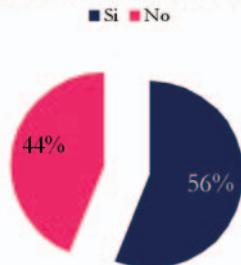


Grafico 18 - Apprezamenti dei CPI della Provincia di Reggio Calabria

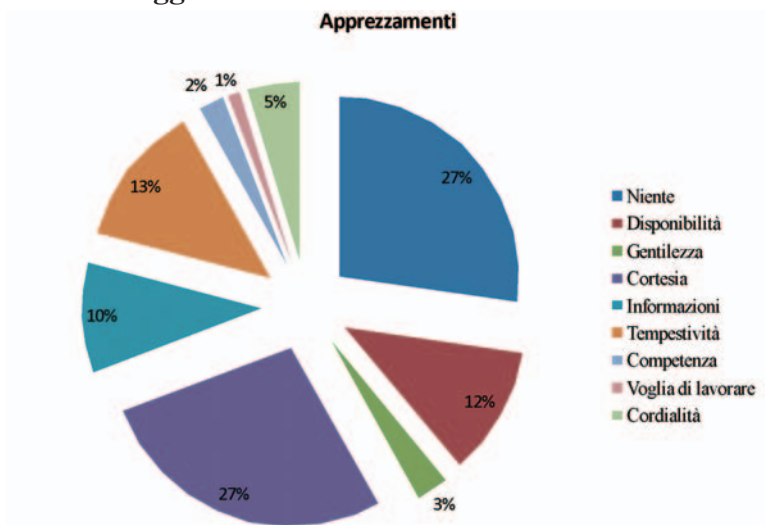


Grafico 19 - Apprezamenti dei CPI di Reggio Calabria

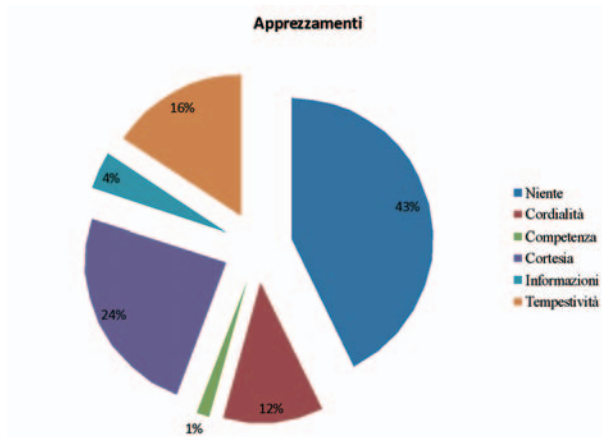


Grafico 20 - Apprezziamenti dei CPI di Gioia Tauro

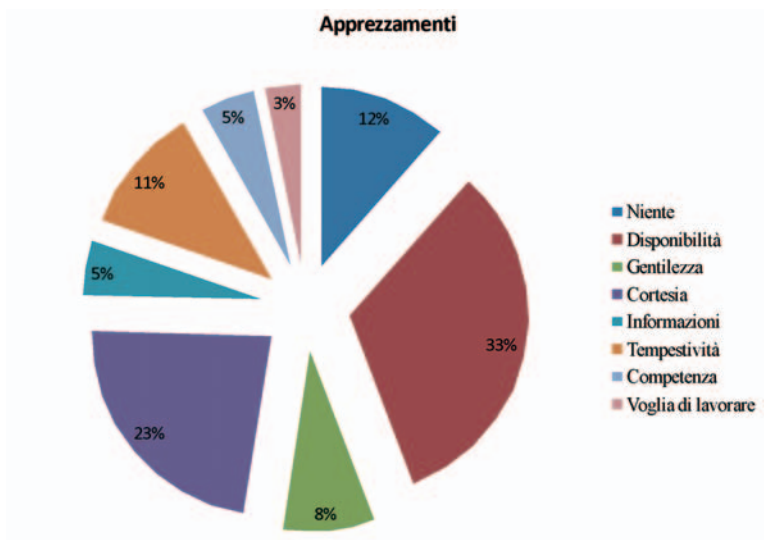
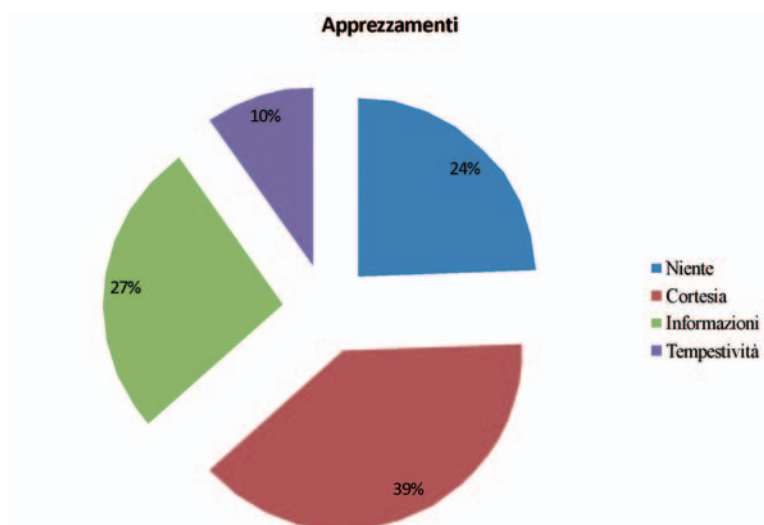


Grafico 21 - Apprezziamenti dei CPI di Locri



Importante è il fatto che il 27% degli utenti ritiene sia necessario incrementare le domande/offerte di lavoro anche part-time o stagionale, mentre il 14% ritiene pochi gli sportelli di front-office (Graf. 22-25).

Grafico 22 - Suggerimenti dei CPI della Provincia di Reggio Calabria

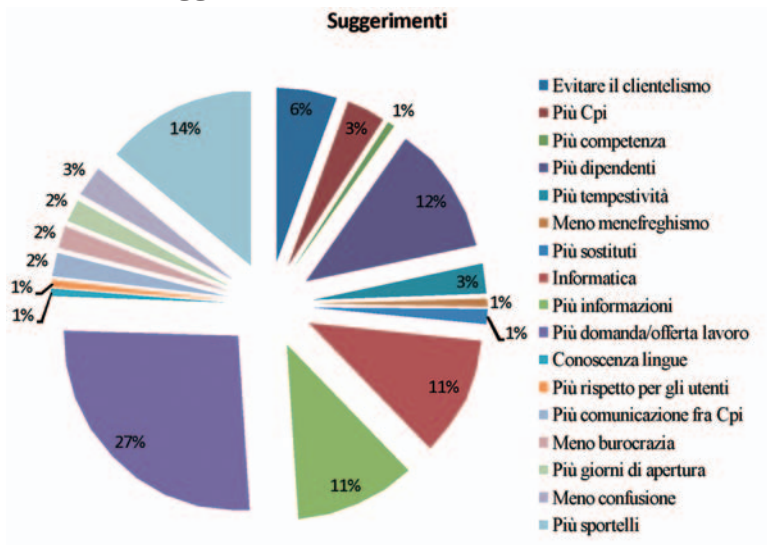


Grafico 23 - Suggerimenti dei CPI di Reggio Calabria

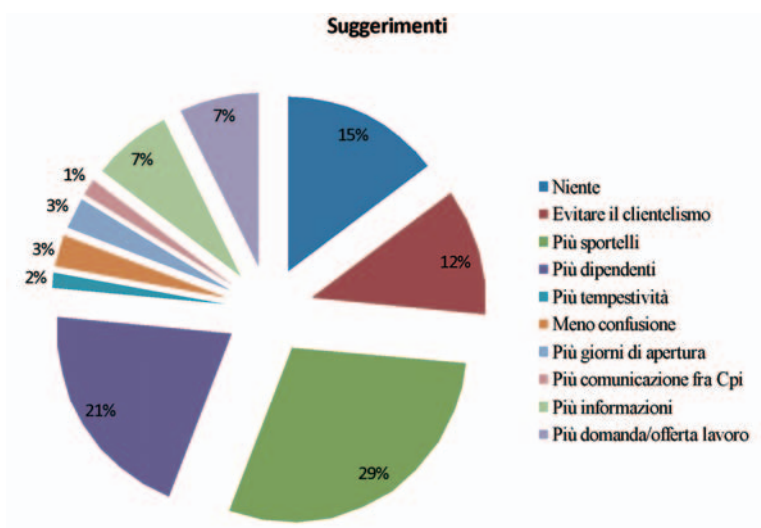


Grafico 24 - Suggerimenti dei CPI di Gioia Tauro

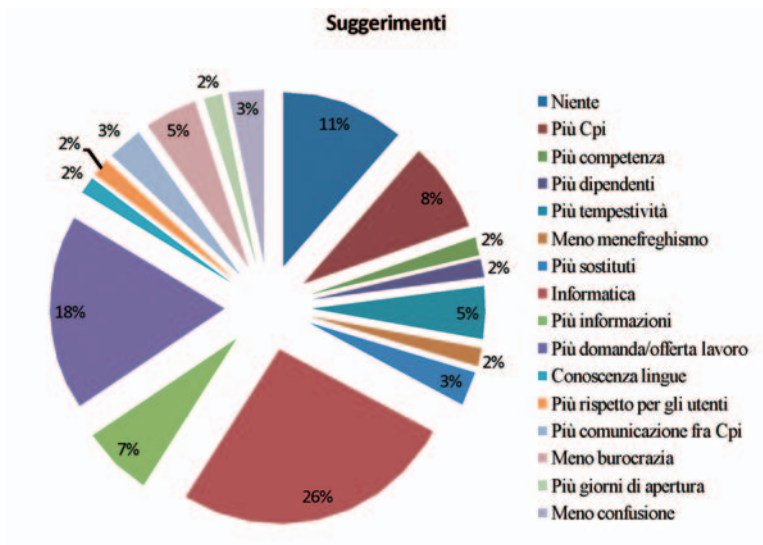
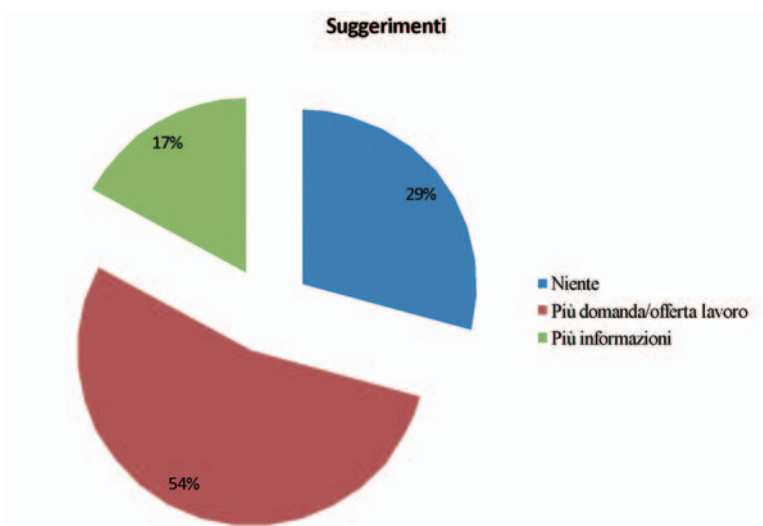


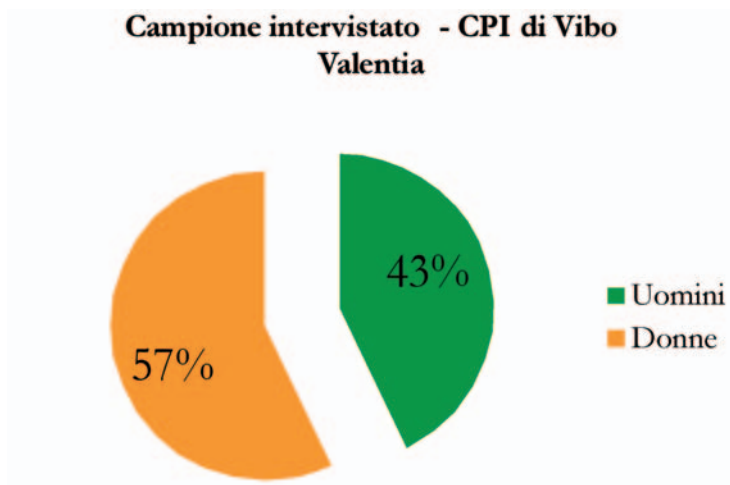
Grafico 25 - Suggerimenti dei CPI di Locri



6. GLI UTENTI DEL CENTRO PER L'IMPIEGO DI VIBO VALENTIA

Gli utenti intervistati presso il CPI di Vibo Valentia sono stati 42. Si rileva, oltre che ad una leggera prevalenza della componente femminile, che rappresenta il 57% del totale, un certo numero di stranieri.

Grafico 1 - Divisione per sesso



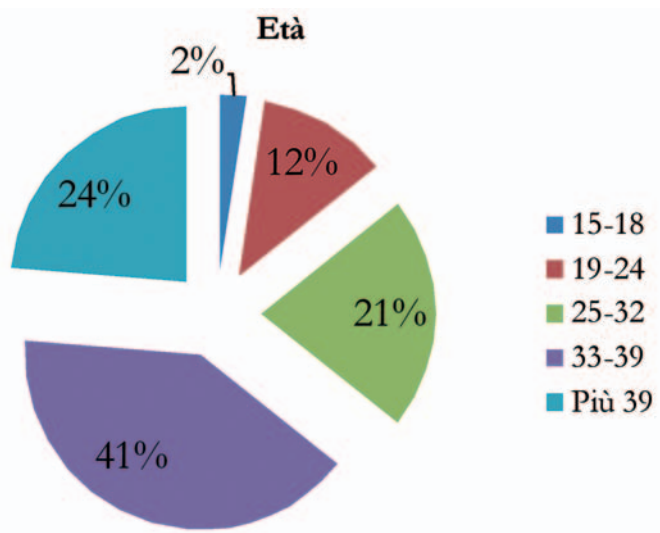
Per comprendere a pieno chi sono questi utenti è indispensabile una descrizione delle loro caratteristiche anagrafiche.

Tab. 1 - Composizione del campione di utenza per sesso e per età

CPI	Uomini	Donne	Totale
15-18	1	0	1
19-24	5	0	5
25-32	4	5	9
33-39	4	13	17
Più di 39	4	6	10
Totale	18	24	42

La maggior parte degli intervistati (41%) risulta concentrata nella fascia d'età compresa tra i 33 e i 39 anni. Numerosa risulta anche la 5° fascia di età, cioè coloro che hanno più di 39 anni (24%).

Grafico 2 - Divisione per età

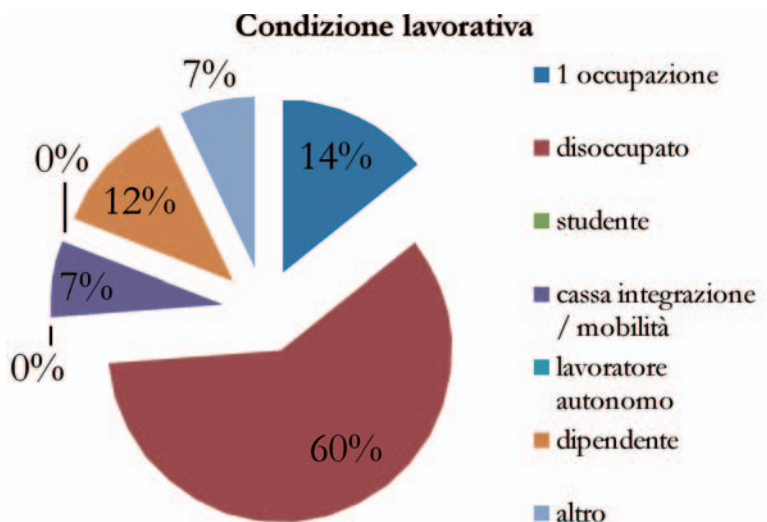


Il 60% degli utenti dichiara di trovarsi nella condizione di disoccupato, tutte le altre categorie delle forze lavoro sono rappresentate in modo minoritario.

Tab. 2 - Condizione lavorativa

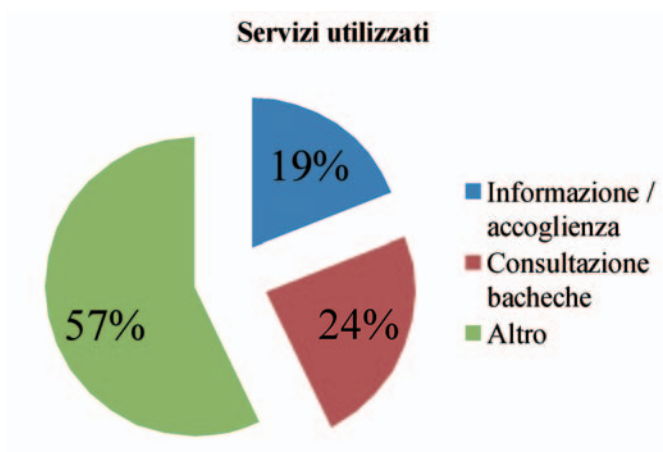
CPI del campione	Uomini	Donne	Totale
In cerca prima occupazione	5	1	6
Disoccupato	11	14	25
Studente	0	0	0
Cassa integr. mobilità	2	1	3
Lavoratore autonomo	0	0	0
Dipendente	0	5	5
Altro	0	3	3
Totale	18	24	42

Grafico 3 - Percentuale della condizione lavorativa



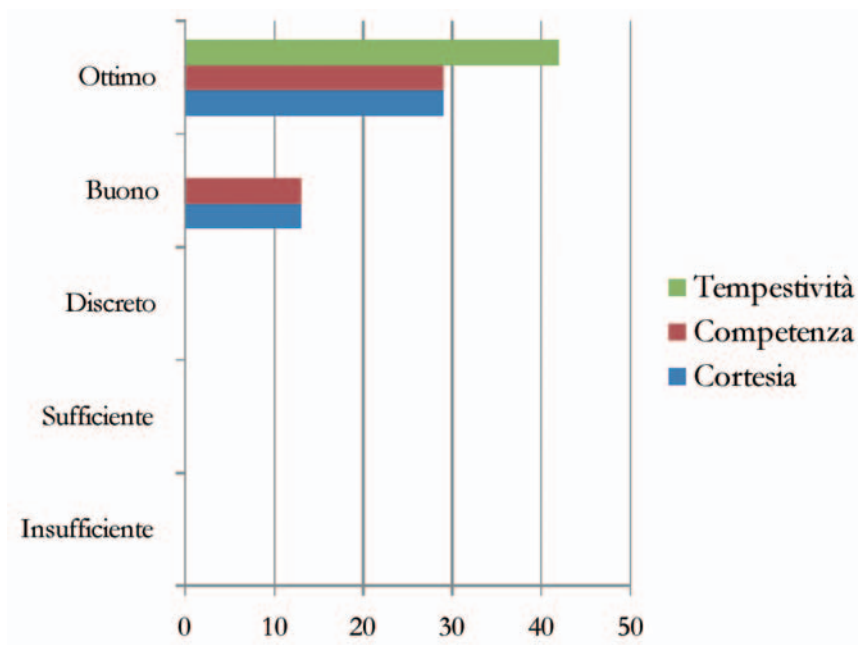
Il 19% degli intervistati si trovava al CPI per informazioni o accoglienza; il 24% per consultazioni. La richiesta di iscrizione alle liste di disoccupazione ha costituito il motivo principale della visita al Centro per l'impiego del 42% relativo al 57% di coloro che hanno dichiarato di aver fatto "altro", la restante percentuale vi si è recata per richiedere certificati.

Grafico 4 - Servizi utilizzati



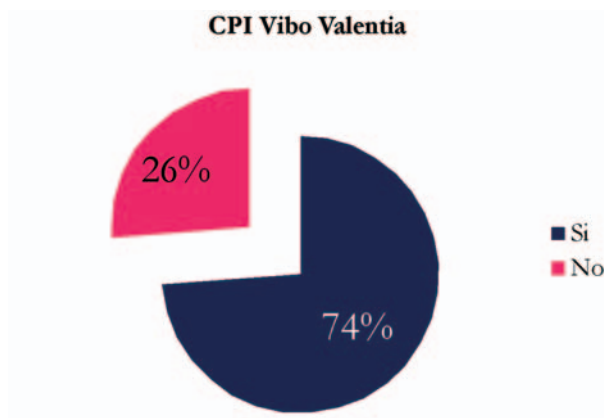
I giudizi circa il trattamento ricevuto sono molto buoni: si apprezza principalmente la disponibilità e la cortesia degli operatori, ma anche la loro capacità professionale, mettendo in evidenza una generale predisposizione delle risorse umane coinvolte nella gestione dei Centri per l'impiego a relazionarsi positivamente con l'utenza.

Grafico 5 - Cortesia, competenza e tempestività del personale incontrato



I seguenti grafici dimostrano come il 74% ritiene che gli orari e i giorni di apertura al pubblico dei Centri siano consono alle esigenze degli utenti; la restante percentuale vorrebbe orari più flessibili. Il materiale messo a disposizione (bacheche, depliant, ecc.) degli utenti risulta essere chiaro per il 55% del campione anche se insufficiente e la compilazione dei documenti facile per 64%.

Grafico 6 - Giorni e orari di apertura



**Grafico 7 - Materiale messo a disposizione
(bacheche, depliant, ecc.)**

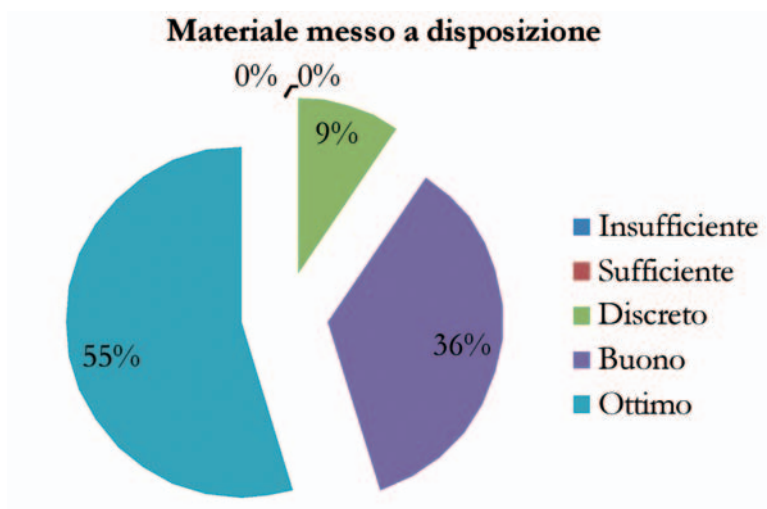
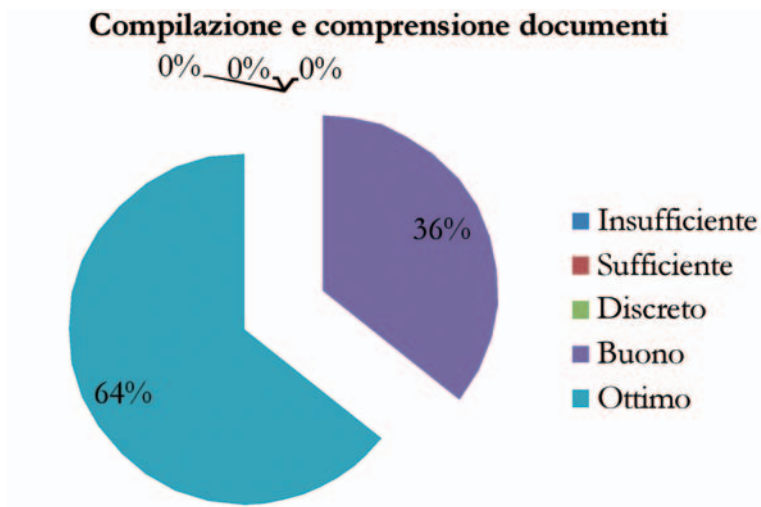


Grafico 8 - Comprensione e compilazione dei documenti

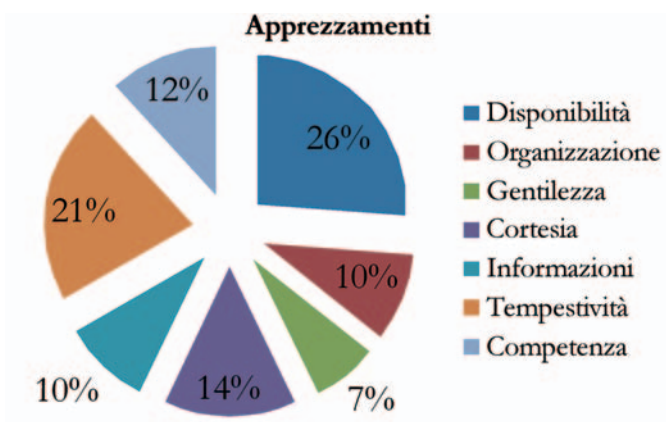


Il 100% degli utenti intervistati si ritiene soddisfatto delle risposte ricevute, apprezzando la disponibilità del personale (26%) e la tempestività delle informazioni fornite (24%), come si evidenzia dai grafici successivi

Grafico 9 - Soddisfazione degli utenti

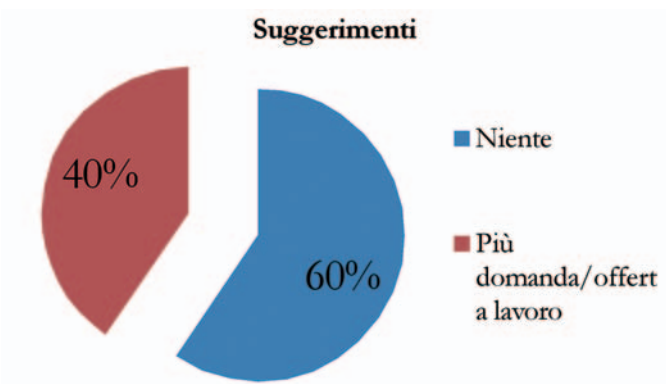


Grafico 10 - Apprezzamenti



Importante è anche il fatto che il 60% degli utenti non ha rilevato potenziamenti evidenti da attuare, mentre il restante 40% ritiene sia necessario incrementare le domande/offerte di lavoro. (Graf. 11).

Grafico 11 - Suggerimenti



VI. CONCLUSIONI

La lettura comparata dei Centri per l'Impiego delle cinque province calabresi ha concorso a delineare un quadro complessivo di sostanziale uniformità rispetto alle esigenze e alle problematiche rilevate. Innanzitutto è da sottolineare l'impegno con il quale tutti i Centri per l'Impiego provinciali stanno tentando di informatizzare le procedure migliorando, così, gli standard lavorativi e liberando risorse preziose per i servizi di front-office.

Va sottolineata inoltre l'ottima strutturazione logistica delle sedi, tutte adeguatamente organizzate e dotate di un numero sufficiente di postazioni informatiche collegate ad internet.

Infine, altro aspetto positivo da evidenziare, riguarda il livello di soddisfazione degli utenti intervistati. Un'altissima percentuale, infatti, si dichiara soddisfatta dei servizi ricevuti, della cortesia, tempestività e competenza del personale. Questo aspetto è stato riscontrato su tutti i CPI presi in esame. Si possono così sintetizzare i principali punti emersi dall'analisi condotta su tutti i CPI calabresi:

- Vi è bacino quantitativamente assai rilevante di utenti che si rivolge al CPI. Per quanto riguarda la loro composizione è predominante la presenza di lavoratori deboli (donne, disabili, lavoratori discontinui) per i quali vi è necessità non solo di semplici servizi di incontro tra domanda ed offerta ma anche di servizi consulenziali e di accompagnamento al lavoro;
- è dimostrata la capacità dei CPI di realizzare i servizi fondamentali richiesti dall'utenza riuscendo ad intervenire rispetto a quote significative della medesima: dietro i risultati già maturati vi è l'indicazione di una potenziale ulteriore crescita che va adeguatamente supportata;
- per la gestione della funzione di gestione delle informazioni è centrale la strada intrapresa di un forte investimento, non solo strumentale, ma anche umano (con personale qualificato) e organizzativo. Tale direzione va perseguita puntando a valorizzare in pieno quanto già realizzato e a migliorare la produttività attraverso la razionalizzazione delle attività e il confronto continuo tra tutti gli attori dei Servizi per l'Impiego sul merito delle esigenze, degli obiettivi e delle soluzioni giungendo a definire e verificare continuamente le più efficienti e realistiche soluzioni di governance di un sistema complesso e articolato;

- centrale è la questione delle risorse umane dei CPI sia sotto l'aspetto quantitativo che qualitativo. La scelta di un rafforzamento "precario" degli organici non può essere alla base di un efficace programma di sviluppo qualitativo dei servizi.

Le principali criticità emerse su tutte le cinque province calabresi possono essere raggruppate in due macroaree: la Comunicazione e il Monitoraggio interno.

COMUNICAZIONE

Utenza individuale e impresa

Ad oggi ancora si registra una scarsa conoscenza dei servizi che i Centri per l'impiego possono erogare in seguito alla Riforma. Il principale e più diffuso bisogno che spinge gli utenti a recarsi agli sportelli del CPI è quello di *“avere un lavoro”* o la richiesta di certificazioni di disoccupazioni. Poco conosciuti sono, per esempio, i servizi di orientamento e di sostegno all'inserimento lavorativo.

La popolazione non ha, ancora ad oggi, sufficienti informazioni riguardo ai cambiamenti che sono stati introdotti dalla riforma rispetto ai servizi che i CPI erogano: non più procedure solo amministrative, così come accadeva negli ex Uffici di collocamento, ma veri e propri centri di erogazione di servizi per i quali i fabbisogni dei cittadini, dei disoccupati e delle imprese sono diventati il centro del Sistema Integrato Lavoro, Formazione, Istruzione. È fondamentale, pertanto, la formulazione di percorsi organizzativi e di modalità comunicazionali che non solo informano, ma tentano di promuovere i servizi presso l'utenza individuale e il tessuto imprenditoriale spesso ancora legati all'immagine burocratica del vecchio collocamento.

Anche i rapporti con le aziende locali vanno consolidati, occorre infatti una maggiore incisività di intervento nei confronti della domanda rappresentata dal target *“impresa”*. Dall'analisi condotta è emersa una generale richiesta di assistenza da parte delle imprese legata non soltanto alla fase di incrocio domanda-offerta, ma anche al bisogno di una consulenza di tipo amministrativo e normativo. Nella gerarchia dei bisogni delle aziende calabresi, in altre parole, l'individuazione delle risorse da inglobare nel proprio organico non è risultata la priorità assoluta, in quanto è emersa una altrettanto forte necessità da parte delle imprese di assistenza tecnica e di supporto legislativo ai fini occupazionali. E' da sottolineare, inoltre, che le micro aziende a conduzione familiare di alcuni territori dell'entroterra calabrese, sono completamente all'oscuro di tali possibilità offerte dal servizio pubblico. Portare a conoscenza di tali opportunità anche queste realtà difficili da raggiungere, attraverso una campagna di marketing mirata e capillare, potrebbe favorire l'emersione del lavoro nero che, ancora oggi, purtroppo, nel nostro territorio è molto diffusa.

La carenza di attività di marketing sistematiche non consente di divul-

gare il servizio a tutti i potenziali clienti che, peraltro, una volta informati, ne sono attratti con forza anche per l'annullamento dei costi che la struttura pubblica offre rispetto ai soggetti privati.

Comunicazione interistituzionale

Dalle interviste ai responsabili dei CPI sono emerse le difficoltà che nascono dalla mancanza di comunicazione fra i vari enti pubblici presenti sul territorio che limitano fortemente le potenzialità che i CPI possono esprimere. La possibilità di lavorare in maniera sinergica con Enti locali, enti previdenziali, istituti di istruzione etc., permetterebbe una vera e propria riprogettazione delle politiche attive per l'occupazione, nei termini di una loro maggiore rispondenza ai bisogni ed alle richieste del bacino di utenza.

La mancata attivazione del SIL regionale, già previsto col D.Lgs 469/1999 quale insieme di risorse informatiche (hardware, software, reti, servizi) che riguardano le strutture preposte a gestire le politiche del lavoro e dei servizi per l'impiego, inoltre, mette in evidenza le ovvie problematiche che nascono dall'assenza di una rete e di un'integrazione, sia istituzionale che operativa, dei soggetti, delle strutture, delle risorse e dei servizi, fattore assolutamente strategico per ragione di efficienza, efficacia e di qualità delle risposte alle esigenze dei clienti.

È fondamentale che anche i Servizi Pubblici per l'Impiego entrino in maniera più salda nel tessuto territoriale di appartenenza, attraverso una maggiore sinergia di azione con i soggetti in esso operanti, ossia da un lato con il mondo dell'istruzione e dell'orientamento formativo locale, al fine di rendere sempre più vicini i profili professionali dei lavoratori con le richieste del mercato, dall'altro al mondo delle istituzioni regionali e provinciali, per un'azione congiunta di valorizzazione del territorio.

MONITORAGGIO INTERNO

Relativamente alle attività di monitoraggio interno realizzato dagli stessi CPI, inteso come valutazione costante dell'andamento delle attività svolte, ad eccezione del CPI della Provincia di Cosenza (in cui le attività di monitoraggio interno sono diventate parte integrante dell'organizzazione), in nessuno degli altri CPI viene svolto sistematicamente.

Si tratta, invece, di un'attività di importanza strategica, non solo perché consente di fornire informazioni sui risultati del lavoro svolto, per individuare i punti di forza e quelli di debolezza del servizio erogato, consentendo di introdurre "aggiustamenti" e miglioramenti, ma anche per comprendere in quale misura gli obiettivi prefissati vengano conseguiti lungo tutte le fasi.

In particolare, valutare periodicamente la soddisfazione dell'utenza rispetto al servizio reso, contribuisce a far sì che il Centro per l'Impiego non eroghi un servizio la cui qualità si produca solo sulla base della misurazione delle prestazioni interne, ma anche sulla valutazione della qualità percepita dall'utenza, che ha usufruito del servizio.

Tutti i CPI calabresi dovrebbero migliorare quest'attività rendendola sistematica per individuare costantemente gli ostacoli che si frappongono alla realizzazione degli interventi previsti e migliorare la qualità del servizio offerto.

L'analisi svolta si presta ad essere utilizzata soprattutto in due direzioni:

- sviluppare un'accurata riflessione, appoggiata su tutta l'evidenza empirica disponibile, sulla missione dei Spi che tenga conto da un lato dell'entità e delle caratteristiche specifiche dell'utenza, dall'altro delle risorse e delle capacità già disponibili e di quelle che si rendono necessarie;
- definire un piano di sviluppo delle attività dei SPI attraverso un *Masterplan*. La costruzione di un *masterplan* presuppone di condividere obiettivi di realizzazione quantitativi e standard qualitativi di funzionamento, di fissare in precise fasi temporali il raggiungimento di un'efficienza misurabile in effetti oggettivamente apprezzabili, di individuare gli strumenti e le risorse, finanziarie e non, da attivare in relazione alle finalità specifiche individuate.

NORMATIVA

SEZIONE COMUNITARIA

- Consiglio dell'Unione europea, *Decisione del Consiglio, del 22 luglio 2003, relativa a orientamenti per le politiche degli Stati membri a favore dell'occupazione*, G.U.U.E., L 197 del 5 agosto 2003, pag. 13 - 0021
- Consiglio dell'Unione europea, *Decisione del Consiglio, del 19 gennaio 2001, relativa a orientamenti per le politiche degli Stati membri a favore dell'occupazione per il 2001*, G.U.C.E., L 22 del 24 gennaio 2001, pp.18 - 26
- Commissione delle Comunità europee, *Comunicazione della Commissione al Consiglio, al Parlamento Europeo e al Comitato Economico e Sociale Relativa al sostegno del Fondo Sociale Europeo alla Strategia europea per l'occupazione*, COM(2001) 16
- Consiglio dell'Unione europea, *Proposta di decisione del Consiglio relativa a orientamenti per le politiche degli Stati membri a favore dell'occupazione per il 2001*, (COM/2000/0548 def. - CNS 2000/225), G.U.C.E., C 29E del 30 gennaio 2001, pp. 189 - 197
- Commissione delle Comunità europee, *Comunicazione della Commissione al Consiglio, al Parlamento Europeo, al Comitato Economico e Sociale e al Comitato delle Regioni. Agire a livello locale in materia di occupazione. Dare una dimensione locale alla Strategia europea per l'occupazione*, COM(2000) 196 def.
- Commissione delle Comunità europee, *Comunicazione della Commissione. Strategie per l'occupazione nella società dell'informazione*, COM(2000) 48 def.
- Commissione delle Comunità europee, *Communication from the Commission to the Council, the European Parliament and the Economic and Social Committee. Promoting core labour standards and improving social governance in the context of globalisation*, COM(2001) 416

SEZIONE NAZIONALE

- *Decreto legislativo recante disposizioni modificative e correttive del decreto legislativo 10 settembre 2003, n. 276 (Testo all'esame preliminare del Consiglio dei Ministri del 3 giugno 2004)*
- *Decreto Legislativo n.276, del 10 settembre 2003, Attuazione delle deleghe in materia di occupazione e mercato del lavoro, di cui alla legge 14 febbraio 2003, n. 30*
- *Legge n. 30, del 14 febbraio 2003, Delega al Governo in materia di occupazione e mercato del lavoro*
- *Decreto Legislativo n. 297, del 19 dicembre 2002, Disposizioni modificative e correttive del decreto legislativo 21 aprile 2000, n. 181, recante norme per agevolare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro, in attuazione dell'articolo 45, comma 1, lettera a) della legge 17 maggio 1999, n. 144*
- *DPR n. 442, del 7 luglio 2000, Regolamento recante norme per la semplificazione del procedimento per il collocamento ordinario dei lavoratori ai sensi dell'art.20, comma 8, della L.15 marzo 1997, n.59*
- *Decreto del Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale del 22 agosto 2000, Definizione dei compiti delle direzioni regionali e provinciali del lavoro*
- *Decreto Legislativo n. 181, del 21 aprile 2000, Disposizioni per agevolare l'incontro fra domanda ed offerta di lavoro, in attuazione dell'articolo 45, comma 1, lettera a), della legge 17 maggio 1999, n. 144*
- *Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 5 agosto 1999, Individuazione delle risorse in materia di mercato del lavoro da trasferire alla Regioni Abruzzo, Basilicata, Calabria, Campania, Emilia-Romagna, Lazio, Liguria, Lombardia, Marche, Molise, Piemonte, Puglia, Toscana, Umbria, Veneto*
- *Decreto Legislativo n. 379, del 6 ottobre 1998, Intervento sostitutivo del Governo per la ripartizione di funzioni amministrative tra regioni ed enti locali in materia di mercato del lavoro, a norma dell'articolo 4, comma 5, della legge 15 marzo 1997, n. 59*
- *Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 9 ottobre 1998, Individuazione, in via generale, delle risorse da trasferire alle regioni, nonché di modalità e procedure di trasferimento, in materia di mercato del lavoro*
- *Decreto Legislativo n. 469, del 23 dicembre 1997, Conferimento alle regioni e agli enti locali di funzioni e compiti in materia di mercato del lavoro, a norma dell'articolo 1 della legge 15 marzo 1997, n. 59*

SEZIONE REGIONALE

Calabria

- Legge regionale n. 3 del 2-02-2000, *Modifiche ed integrazioni alla legge Regionale 13 Agosto 1998, n. 14, riguardante: "Politiche Regionali per il lavoro e servizi per l'impiego"*
- Legge regionale n. 5 del 19-02-2001, *Norme in materia di politiche del lavoro e di servizi per l'impiego in attuazione del decreto legislativo 23 dicembre 1997, n. 469.*

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Gentile Utente,

Le chiediamo qualche minuto della sua attenzione per informarla che, al fine di migliorare i servizi dei Centri per l'Impiego, si è deciso di condurre un'indagine per la rilevazione della soddisfazione degli utenti.

La preghiamo pertanto di voler esprimere un suo giudizio in relazione alle domande di seguito riportate e Le siamo fin d'ora grati per la sua collaborazione assicurandole che le sue osservazioni saranno tenute in seria considerazione.

Centro per l'Impiego di _____

Data _____

Sesso: M F Et : 15-18 19-24 25-32 33-39 Pi  di 39

Condizione lavorativa:

- | | | |
|--|--|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> In cerca di prima occupazione | <input type="checkbox"/> Disoccupato | <input type="checkbox"/> Studente |
| <input type="checkbox"/> Cassa intergr./ mobilit  | <input type="checkbox"/> Lavoratore autonomo | |
| <input type="checkbox"/> Dipendente | <input type="checkbox"/> Altro _____ | |

2. Pu  indicare quale di questi servizi offerti dai CPI ha utilizzato?

- Colloqui di informazione e accoglienza
- Attivit  di orientamento individuale o di gruppo
- Tirocinio e stage
- Obbligo formativo
- Consultazione bacheche, opuscoli e materiale informativo per ricerca di lavoro
- Collocamento mirato
- Assistenza per la creazione di nuove attivit 
- Percorso di ricerca attiva del lavoro
- Altro _____

3. Come giudica la cortesia del personale contattato?

- Insufficiente
- Sufficiente
- Discreto
- Buono
- Ottimo

4 Qual é il suo giudizio rispetto alla preparazione e competenza del personale che ha offerto il servizio?

- Insufficiente
- Sufficiente
- Discreto
- Buono
- Ottimo

5. Ritieni che i giorni e gli orari di apertura siano consoni alle esigenze degli utenti?

- Sì No

6. I materiali messi a disposizione (depliant, bacheche, eccetera) sono chiari e completi?

- Insufficiente
- Sufficiente
- Discreto
- Buono
- Ottimo

7. Il CPI è riuscito a soddisfare i suoi bisogni? Sì No

8. Se no, perché?

9. Come giudica il grado di tempestività rispetto ai servizi da lei richiesti?

- Insufficiente
- Sufficiente
- Discreto
- Buono
- Ottimo

10. Come giudica la facilità di compilazione e la comprensibilità dei documenti predisposti per l'erogazione del servizio?

- Insufficiente
- Sufficiente
- Discreto
- Buono
- Ottimo

11. Della Sua esperienza di contatto con il CPI, che cosa ha apprezzato maggiormente?

12. Quali servizi devono essere a suo parere potenziati? E che cosa si può migliorare?

**QUESTIONARIO
DI RILEVAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO
DEI CENTRI PER L'IMPIEGO**

Il questionario che si chiede cortesemente di compilare, è uno strumento d'indagine che si intende utilizzare nell'ambito del progetto per la *realizzazione di attività di studio ed analisi di carattere economico e sociale finalizzate al mantenimento ed al miglioramento continuo della qualità e della coerenza dei servizi per l'impiego nella Regione Calabria* finanziato dall'Azienda Calabria Lavoro. In particolare il progetto mira a sviluppare, sperimentare e trasferire un modello di analisi che consenta il monitoraggio periodico, il miglioramento continuo e l'adattamento dei Servizi per l'impiego o delle politiche attive del lavoro alle esigenze specifiche dei diversi contesti socioeconomici calabresi.

Tutti i dati e le informazioni raccolte attraverso il presente questionario verranno pubblicati in forma anonima.

SEZIONE 1 - INFORMAZIONI ANAGRAFICHE DEL CPI

Centro per l'impiego di
Indirizzo
Tel.
Fax
Indirizzo e-mail
Nome del Responsabile del CPI o suo delegato

SEZIONE 2 - ORGANIZZAZIONE DEL CPI

1. Indicare il numero complessivo di personale in organico
Tot
2. Indicare il numero di risorse umane impegnate nelle attività di front office (relazioni dirette con il pubblico) e di back office.

N.

Fron-office
Back-office

3. Di seguito sono elencati principali servizi che il Centro per l'impiego eroga. Indicare per ciascuno di essi la frequenza con cui il vostro CPI eroga il servizio.

	mai	raramente	qualche volta	abituamente
adempimenti amministrativi connessi all'attuazione dei D. Lgs 181/2000 e 297/2002				
accoglienza ed informazione				
orientamento e sostegno all'inserimento lavorativa				
obbligo formativo				
incontro domanda e offerta di lavoro				
consulenza alle imprese				

4. Il servizio alle imprese si configura come:
- un servizio che eroga prevalentemente informazioni legislative su assunzioni, tipologie contrattuali, forme di incentivazione ecc.
 - un servizio prevalentemente di selezione dei profili professionali richiesti dalle aziende locali
 - sia l'uno che l'altro
5. Tra le modalità di seguito individuate, quali utilizza il centro per l'impiego per costruire relazioni con il sistema imprenditoriale locale?
- distribuzione di brochure
 - analisi socioeconomiche della domanda di lavoro locale
 - organizzazione di workshop/convegni
 - realizzazione di incontri periodici in aziende
 - altro (specificare)

6. Indicare il totale di postazioni informatiche di cui il CPI dispone

Tot

Di cui:

	N.
.... collegati ad internet
.... collegati in intranet (in rete)
.... collegati in extranet (con altri enti istituzionali)

7. Il Centro per l'impiego è localizzato presso una sede logistica specificatamente deputata ad esso?
- SI NO

8. Se no presso quale struttura si appoggia (specificare il nome della struttura)?

9. Il CPI ha realizzato accordi di collaborazione con altri soggetti istituzionali?

SI NO

10. Se si con quali soggetti?

11. Il CPI ha realizzato accordi di collaborazione con soggetti privati?

SI NO

12. Se si con quali soggetti?

13. Conosce l'Azienda Calabria Lavoro?

SI NO

14. Il CPI ha avuto mai contatti con l'Azienda Calabria Lavoro?

SI NO

15. Se si, di quale natura?

SEZIONE 3 - STRUMENTI, METODI CONTENUTI DI MONITORAGGIO

16. L'archiviazione e la gestione degli adempimenti amministrativi è prevalentemente:

- cartacea
 informatizzata

17. Il Centro per l'impiego trasferisce alla Provincia o ad altri enti competenti le statistiche relative alle pratiche amministrative raccolte e gestite dallo stesso CPI?

SI NO

18. Per ogni attività di monitoraggio di seguito elencata, si prega di indicare con una crocetta la frequenza con la quale viene svolta nel Vostro Centro per l'impiego.

	mai	in modo sistematico	in modo non sistematico
statistiche sulle attività (adempimenti amministrativi) dell'ufficio			
indagine sulla soddisfazione dell'utenza			
indagine sull'incontro tra domanda ed offerta			
relazioni qualitative sulle attività dell'ufficio			
riunioni interne di verifica e valutazione delle attività svolte			
osservatorio del mercato del lavoro locale			
rilevazione quantitativa delle risorse strumentali ed umane impiegate			
altro (specificare)			

19. Per a realizzazione dei servizi specifici il CPI utilizza a piattaforma software Netlabor fornita dal Ministero del lavoro?

SI NO

20. Se no, il CPI utilizza qualche altra soluzione software?

SI NO

21. Se si quale?

22. Le attività di monitoraggio vengono svolte da:

- lo stesso Centro per l'impiego
- altri soggetti (specificare quali)

23. Se le attività sono svolte dallo stesso CRI quante risorse umane sono coinvolte? indicare il numero

24. Per quanto tempo sono impiegate in questo tipo di compiti?

25. Qual è il format editoriale in cui sono descritte le attività e i risultati del monitoraggio realizzato?

- rapporto di ricerca
- paper
- attività di reporting
- altro (specificare)

26. Quali sono i contenuti del format?

27. Il monitoraggio delle attività del CPI è attualmente finalizzato a:

- prendere decisioni operative per quanto riguarda la riorganizzazione del lavoro SI NO
- adeguare le strutture e le dotazioni ai fabbisogni del CPI SI NO
- fornire agli enti istituzionali strumenti per una più efficace ed efficiente programmazione e gestione delle politiche attive del lavoro SI NO
- nessuna funzione in particolare SI NO
- altro (specificare)

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

28. Quali sono, secondo Lei, le informazioni derivanti dal monitoraggio più utili per il miglioramento dell'erogazione dei servizi del CPI?

SEZIONE 4 - COMUNICAZIONE

29. I risultati delle attività di monitoraggio sono comunicati all'interno del CPI?

- SI NO

30. Se sì qual'è la modalità attraverso la quale i risultati vengono comunicati?

- riunioni periodiche
 distribuzione del report in forma cartacea
 distribuzione del report in forma elettronica
 affissione su bacheca
 altro (specificare)

31. I risultati delle attività di monitoraggio sono comunicati esternamente alla struttura del CPI?

- SI NO

32. Se sì, a quali dei seguenti soggetti?

- Regione e Provincia
 Provincia
 altro (specificare)

33. Se sì, qual'è la modalità attraverso la quale i risultati vengono comunicati?

- incontri pubblici
 pubblicazioni su riviste specializzate
 distribuzione dei report in forma elettronica
 comunicati stampa
altro (specificare)

SEZIONE 5

34. Le aziende di quale settore principalmente richiedono i vostri servizi?

35. Che tipo di bisogni manifestano le imprese?

36. In che misura riuscite a soddisfare tali bisogni?

- mai
- raramente
- qualche volta
- abitualmente

37. Rispetto alle sotto elencate fasce di utenza indicare per ciascuna di esse la frequenza con cui il CPI eroga il servizio.

	mai	raramente	qualche volta	abitualmente
1. Adolescenti (1518)				
2. Giovani (1829)				
3. Disoccupati di lunga durata (più di 12 mesi)				
4. Inoccupati di lunga durata (più di 12 mesi)				
5. Donne in reinserimento lavorativo (2 anni)				
6. Diversamente abili				

38. Rispetto all'utenza che si rivolge abitualmente a questo CPI, quali sono i bisogni che maggiormente manifesta?

39. A suo parere, c'è stata sufficiente informazione sull'istituzione dei CPI e sui nuovi servizi offerti da tali Centri?

Si autorizza codesto Ente al trattamento dei dati personali ai sensi della Legge n. 675/96 e successive integrazioni e modifiche.

Grazie per la collaborazione

I. Quadro di riferimento

Premessa pag. 5

1. La riforma dei Servizi Pubblici per l’Impiego:
 nuovi compiti e funzioni” 9

2. Il Mercato del Lavoro in Calabria” 13

 - Condizione storica” 13

 - Settori di attività” 14

 - Evoluzione del Mercato del Lavoro
 in Calabria negli anni più recenti” 14

 - Dati occupazione 2003” 18

 - Dati occupazione 2007” 19

II. I centri per l’impiego” 21

 - Servizi alle persone” 22

 - Servizi alle imprese” 25

III. Metodologia

Premessa” 29

1. Metodologia della ricerca effettuata” 31

IV. I Centri per l’Impiego in Calabria

Premessa” 33

1. Elenco dei Centri per l’Impiego della Calabria” 34

2. Il Centro per l’Impiego della Provincia di Catanzaro” 35

3. Il Centro per l’Impiego della Provincia di Cosenza” 36

4. Il Centro per l’Impiego della Provincia di Crotone” 38

5. Il Centro per l’Impiego della Provincia di Reggio Calabria” 39

6. Il Centro per l’Impiego della Provincia di Vibo Valentia ...” 41

V. Gli utenti dei Centri per l'Impiego della Calabria

Premessa	pag.43
1. Il campione di utenti dei Centri per l'Impiego della Calabria	” 45
2. Gli utenti del Centro per l'Impiego di Catanzaro	” 53
3. Gli utenti del Centro per l'Impiego di Cosenza	” 60
4. Gli utenti del Centro per l'Impiego di Crotona	” 67
5. Gli utenti del Centro per l'Impiego della Provincia di Reggio Calabria	” 74
7. Gli utenti del Centro per l'Impiego di Vibo Valentia	” 90
Conclusioni	” 97
Comunicazione	” 99
Monitoraggio interno	” 101
Appendice	
- Normativa di riferimento	” 102
- Questionario rivolto agli utenti	” 105
- Questionario rivolto ai Direttori dei Centri per l'Impiego ..	” 109

CHI SIAMO

Azienda Calabria Lavoro è stata istituita nel 2001 con sede in Reggio Calabria quale Ente pubblico economico strumentale della Regione Calabria. Supporta la Giunta Regionale nell'ambito delle scelte sulle politiche del lavoro. Esercita, altresì, le funzioni di osservatorio regionale sul Mercato del Lavoro e di monitoraggio ed assistenza tecnica. Sviluppa e gestisce il Sistema Informativo Lavoro.

La Mission di Azienda Calabria Lavoro è offrire servizi per incrementare l'occupazione, la nuova imprenditorialità, favorire il reinserimento lavorativo e accrescere l'incrocio domanda-offerta di lavoro utilizzando tutti gli strumenti delle politiche attive del lavoro e assistendo la Regione nelle funzioni di formazione, programmazione, indirizzo, coordinamento, vigilanza, controllo e verifica del sistema regionale per l'impiego.

OSSERVATORIO E MONITORAGGIO MdL

Azienda Calabria Lavoro svolge attività di sviluppo e gestione del SIL - Sistema Informativo Lavoro - e delle banche dati dei servizi per l'impiego, assicurando le connessioni con la Banca Nazionale Continua del Lavoro.

L'Osservatorio analizza il mercato del lavoro regionale, ricerca punti di forza e debolezza, individua tendenze, confronta fonti in ambito nazionale ed elabora statistiche, verifica l'attuazione sul territorio regionale della normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro.

Il Monitoraggio delle azioni finanziate dal FSE verifica periodicamente il conseguimento degli obiettivi previsti, analizza le criticità emerse, predispone delle note tecniche, procede all'immissione dei dati fisici, procedurali e finanziari rilevati nel Sistema Rendiconta.

PROMOZIONE POLITICHE ATTIVE DEL LAVORO

Azienda Calabria Lavoro promuove lo strumento del tirocinio formativo e di orientamento quale modalità di avvicinamento dei giovani e delle donne al mercato del lavoro attraverso percorsi formativi "on the job" nei settori particolarmente significativi per l'economia calabrese.

SICUREZZA DEL LAVORO

Azienda Calabria Lavoro ha stretto un'intesa con l'Università "Mediterranea" di Reggio Calabria. Riguarda le attività di studio e ricerca sull'applicazione delle normative vigenti in tema di sicurezza del lavoro nei principali comparti del settore agroforestale in Calabria, e nel campo dei trasporti. Sperimentazione di nuove misure di salvaguardia della salute degli operatori, e attività di divulgazione di specifiche linee guida per sensibilizzare ed informare sui possibili correttivi e rimedi.

ASSISTENZA TECNICA ALLA REGIONE CALABRIA IN MATERIA DI LAVORO. FORMAZIONE PROFESSIONALE E PUBBLICA ISTRUZIONE

Azienda Calabria Lavoro fornisce assistenza tecnica finalizzata a creare servizi di migliore qualità per l'utente attraverso: il monitoraggio qualitativo e quantitativo dei servizi; la realizzazione di progetti tesi a diversificare e qualificare le attività verso le imprese e verso specifici target di utenza; la formazione rivolta agli operatori dei servizi pubblici per l'impiego. Supporta i Dipartimenti lavoro, Formazione Professionale e Pubblica Istruzione nelle attività di progettazione, pre-valutazione e selezione delle iniziative presentate.

PARTNER TECNOLOGICO

La SIED s.r.l., presente in Calabria dal 1985 nel campo dell'ICT, è costituita da un'équipe di professionisti in grado di garantire servizi e soluzioni ad alto contenuto tecnologico avendo maturato la propria esperienza in molteplici progetti d'eccellenza che l'hanno vista partner di Aziende Leader, Enti Pubblici ed Istituti di Ricerca. Azienda Calabria Lavoro, per i progetti di sviluppo innovativo delle politiche attive, per il lavoro nella Regione Calabria che richiedano l'utilizzo di tecnologie nel campo dell'ICT, si avvale del supporto tecnologico-scientifico della Sied.