



VENETO LAVORO

# Monitoraggio dei Servizi Pubblici per l'impiego nel Veneto

*Rapporto tecnico*

## Sommario

Sommario.....	2
<a href="#">1. Premessa.....</a>	<a href="#">3</a>
<a href="#">2. Il Sistema dei servizi per l'impiego veneti.....</a>	<a href="#">5</a>
<a href="#">2.1. La struttura del sistema dei Spi.....</a>	<a href="#">5</a>
<a href="#">2.2. Le relazioni con il territorio.....</a>	<a href="#">8</a>
<a href="#">2.3. Il modello organizzativo dei Spi provinciali.....</a>	<a href="#">9</a>
<a href="#">3. Le risorse per il funzionamento.....</a>	<a href="#">12</a>
<a href="#">3.1. Locali ed attrezzature dei Cpi.....</a>	<a href="#">12</a>
<a href="#">3.2. Il sistema informativo.....</a>	<a href="#">14</a>
<a href="#">3.3. Il personale dei Spi.....</a>	<a href="#">17</a>
Il personale dell'area lavoro.....	17
<a href="#">3.4. Il personale dell'area formazione.....</a>	<a href="#">27</a>
<a href="#">4. L'utenza dei SPI.....</a>	<a href="#">30</a>
<a href="#">4.1. Introduzione.....</a>	<a href="#">30</a>
<a href="#">4.2. La relazione tra Spi e datori di lavoro.....</a>	<a href="#">30</a>
<a href="#">4.3. La relazione tra i Spi e i lavoratori.....</a>	<a href="#">36</a>
4.3.1. Analisi dello stock dei lavoratori iscritti agli elenchi dei disoccupati disponibili .....	37
4.3.2. Analisi dei flussi amministrativi: chi entra e chi esce dallo stato di disoccupazione.....	42
<a href="#">4.4. Gli utenti iscritti all'elenco dei lavoratori disabili.....</a>	<a href="#">46</a>
<a href="#">5. Attività e servizi.....</a>	<a href="#">51</a>
<a href="#">5.1. Servizi informativi.....</a>	<a href="#">52</a>
<a href="#">5.2. Servizi consulenziali e di accompagnamento.....</a>	<a href="#">54</a>
5.2.1. Nuovi rapporti di servizio.....	58
5.2.2. I colloqui con i lavoratori .....	59
5.2.3. La promozione di esperienze di tirocinio.....	64
5.2.4. Le proposte formative.....	67
5.2.5. I servizi consulenziali e di accompagnamento per i Disabili.....	68
<a href="#">5.3. I servizi d'incontro tra domanda ed offerta di lavoro.....</a>	<a href="#">75</a>
5.3.1. L'esperienza della rete e-labor.....	79
5.3.2. Il supporto alle assunzioni di lavoratori a bassa qualifica nella pubblica amministrazione.....	80
<a href="#">5.4. Servizi di controllo.....</a>	<a href="#">81</a>
5.4.1. Le attività di alimentazione del Silrv.....	81
5.4.2. L'attività di osservazione del mercato del lavoro.....	83
<a href="#">6. Conclusioni.....</a>	<a href="#">88</a>
<a href="#">7. Nota bibliografica.....</a>	<a href="#">90</a>

## 1. Premessa

Nel 2002 il Veneto si è dotato di un Masterplan regionale sui Servizi pubblici per l'impiego (SPI) che, condiviso da tutti gli attori del sistema, ha fissato gli indirizzi di sviluppo dei nuovi SPI e la loro missione indicando una serie di obiettivi da raggiungere entro il 2006.

Il presente Rapporto di monitoraggio è l'esito delle attività finalizzate a verificare lo stato di avanzamento del sistema dei SPI lungo le direzioni indicate dal Masterplan.

Nel realizzare il monitoraggio è stata effettuata in partenza la scelta di utilizzare quale fonte dei dati quantitativi i dati amministrativi e di evitare quindi il ricorso ad indagini campionarie. Tale scelta per certi aspetti più onerosa dal punto di vista delle elaborazioni necessarie e "apparentemente" meno completa nei risultati, ha il pregio della massima aderenza alla realtà del lavoro dei Spi. Essa inoltre segna l'originalità di questa attività di monitoraggio rispetto alle consimili finora effettuate in Italia.

Il monitoraggio è stato avviato ad inizio 2006 con una attività preliminare di verifica delle fonte informative disponibili presso i Spi e l'avvio di un processo, concordato con gli Spi medesimi, di recupero delle informazioni e di registrazione dei nuovi dati di attività secondo uno standard minimo comune. Ciò ha permesso di migliorare in parte quantità e qualità delle informazioni disponibili. Successivamente sono state effettuate due rilevazioni ad hoc, una riguardante il personale impiegato dai Spi e l'altra relativa alle risorse strumentali e ai processi di produzione dei servizi.

Come già accennato si è fatto ampio ricorso alle basi dati informative di carattere amministrativo e gestionale. Laddove possibile, è stata effettuata un'operazione di integrazione delle basi dati per poter sviluppare gli approfondimenti sulle caratteristiche specifiche dell'utenza nonché raffronti attendibili tra i singoli SPI provinciali.

Nel rapporto si è cercato di dare conto innanzitutto dell'assetto generale del sistema dei SPI veneti, sono state poi prese in analisi le risorse strumentali e umane di cui i SPI riavvalgono per la produzione dei servizi, è stata effettuata un'analisi dell'utenza per profilarne le caratteristiche e l'entità, si è concluso con l'analisi quantitativa e qualitativa dei servizi erogati, focalizzando in particolare l'attenzione sull'attività svolta dai SPI nel periodo luglio 2005-giugno 2006.



## **2. Il Sistema dei servizi per l'impiego veneti**

### **2.1. La struttura del sistema dei Spi**

L'assetto attuale del sistema di dei Spi è costruito intorno ad una doppia suddivisione: a) la prima separa l'ambito funzionale di indirizzo, programmazione e governo da quello di erogazione dei servizi; b) la seconda distribuisce le funzioni e le competenze tra il livello regionale e quello provinciale.

Le funzioni di indirizzo, programmazione e governo sono demandate ai soggetti istituzionali Regione e Province nell'ambito di un contesto di concertazione con le parti sociali e di coordinamento tra i due livelli territoriali. Al fine di dare concretezza a tale formula operativa, sono operativi due organismi specifici per la concertazione, la Commissione regionale per la concertazione tra le parti sociali (CRCPS) e la Commissione provinciale per il lavoro (CPL), ed un apposito comitato per coordinare l'attività istituzionale (Comitato di coordinamento istituzionale – CCI). Le commissioni di concertazione sono composte dall'istituzione territorialmente competente (Regione/Provincia) e dalle parti sociali, mentre al Comitato istituzionale partecipano la Regione, le Province e una rappresentanza degli altri enti locali.

Relativamente alla erogazione dei servizi, i soggetti istituzionali responsabili sono la Regione e le Province, che operano attraverso apposite strutture operative. A livello regionale tali strutture sono individuate nelle direzioni competenti in materia di formazione e lavoro e nell'Ente strumentale Veneto Lavoro. Quest'ultimo ha compiti specifici di assistenza tecnica al sistema dei Spi, osservatorio del mercato del lavoro, gestione del sistema informativo regionale del lavoro e attuazione di misure di politica del lavoro a carattere regionale e/o sperimentale. In generale le strutture regionali operano come strutture di secondo livello con un ruolo, nei confronti delle strutture provinciali, di coordinamento, indirizzo e assistenza tecnica.

Per l'erogazione diretta dei servizi all'utente finale le Province si avvalgono dei Centri per l'impiego (CPI). Essi sono strutture territoriali i cui bacini territoriali di competenza sono rimasti formalmente i medesimi di quelli delle ex Sezioni circoscrizionali per l'impiego. In un paio di casi le Province hanno modificato sul piano operativo questa suddivisione territoriale o accorpendo la gestione di due CPI (è il caso dei CPI di Schio e Tiene) o suddividendo in due unità operative un unico CPI (è il caso del CPI di San Donà di Piave dove è stata creata anche l'unità operativa di Jesolo). In tutte le Province accanto alle unità operative costituite dai CPI è attiva una struttura operativa

centralizzata a livello provinciale (nel presente rapporto per comodità denominata con l'acronimo U<sub>PL</sub> – Unità provinciale lavoro) a cui fanno capo sia le attività direzionali che una serie di attività di carattere tecnico gestionale di supporto ai C<sub>PI</sub> nonché, per alcuni aspetti, l'erogazione diretta di servizi all'utenza. Con la provincializzazione dei Centri di formazione professionale della Regione (2001) il sistema dei S<sub>PI</sub> si è arricchito di una serie di strutture operative dedicate principalmente all'erogazione di servizi formativi. Il quadro d'insieme delle unità operative che compongono il sistema dei S<sub>PI</sub> veneti è sintetizzato in Tab. 1, in Tab. 2 è invece riportato l'elenco completo dei C<sub>PI</sub> con le relative caratteristiche dimensionali del bacino territoriale servito in termini di popolazione residente e di comuni. Rispetto al numero di abitanti, la maggior parte dei C<sub>PI</sub> serve un bacino territoriale intorno ai 100 mila abitanti, tutti i C<sub>PI</sub> dei capoluoghi delle cinque province maggiori servono invece bacini molto più consistenti e vi è poi un numero ridotto di C<sub>PI</sub> con bacini sotto i 50 mila abitanti.

**Tab. 1 - La rete dei servizi per l'impiego, unità operative per provincia e tipologia.**

Provincia	U <sub>PL</sub>	C <sub>PI</sub>	Sportelli decentrati	C <sub>FP</sub>
Belluno	1	4	-	-
Padova	1	6	3	1
Rovigo	1	3	-	1
Treviso	1	7	2	4
Venezia	1	6	3	3
Verona	1	6	2	3
Vicenza*	1	7	-	-
<b>Veneto</b>	<b>7</b>	<b>39</b>	<b>10</b>	<b>12</b>

Fonte: elab. Veneto Lavoro su dati Province

\* Formalmente in provincia di Vicenza i C<sub>PI</sub> sono 8, in tabella sono ridotti a 7 in virtù dell'accorpamento operativo tra i C<sub>PI</sub> di Schio e Tiene.

**Tab. 2 - Ambiti territoriali serviti dai C<sub>PI</sub>: numero comuni, popolazione totale ed in età lavorativa, residenti stranieri**

Circoscrizione	Numero Comuni	Popolazione totale	Popolazione in età lavorativa	Residenti stranieri
<b>Provincia di Belluno</b>				
AGORDO	16	21.119	13.841	541
BELLUNO	19	92.684	62.619	3.941
CALALZO DI CADORE	20	38.659	25.985	1.565
FELTRE	14	59.782	39.684	3.165
TOTALE	69	212.244	142.129	9.212
<b>Provincia di Padova</b>				
CAMPOSAMPIERO	11	88.823	62.033	6.782

CITTADELLA	16	120.029	82.530	7.633
ESTE	23	77.759	52.752	3.373
MONSELICE	22	102.350	70.399	3.670
PADOVA	22	429.332	294.731	28.418
PIOVE DI SACCO	10	64.486	45.584	2.879
TOTALE	104	882.779	608.029	52.755

Continua Tab. 2

<b>Provincia di Rovigo</b>				
ADRIA	10	75.016	51.127	1.767
BADIA POLESINE	20	61.938	41.205	3.396
ROVIGO	20	107.671	73.784	4.523
TOTALE	50	244.625	166.116	9.686
<b>Provincia di Treviso</b>				
CASTELFRANCO VENETO	17	129.292	90.229	12.694
CONEGLIANO	12	112.513	76.721	10.193
MONTEBELLUNA	13	107.493	73.792	9.162
ODERZO	14	79.609	54.875	9.039
PIEVE DI SOLIGO	8	40.815	27.644	4.979
TREVISO	23	310.389	214.685	22.210
VITTORIO VENETO	8	58.621	39.070	4.198
TOTALE	95	838.732	577.016	72.475
<b>Provincia di Venezia</b>				
CHIOGGIA	3	69.963	48.951	1.549
DOLO	10	118.471	84.066	5.258
MIRANO	7	131.361	92.780	4.855
PORTOGRUARO	11	93.797	64.738	4.823
SAN DONA' DI PIAVE	10	124.065	86.075	6.979
VENEZIA	3	291.761	192.529	16.089
TOTALE	44	829.418	569.139	39.553
<b>Provincia di Verona</b>				
AFFI	22	101.647	69.279	7.195
BOVOLONE	9	53.043	37.012	3.646
LEGNAGO	17	94.546	64.008	4.932
SAN BONIFACIO	23	107.634	73.732	9.631
VERONA	20	424.475	287.465	34.395
VILLAFRANCA DI VERONA	7	79.451	55.281	5.780
TOTALE	98	860.796	586.777	65.579
<b>Provincia di Vicenza</b>				
ARZIGNANO	12	86.396	60.200	12.367
ASIAGO	8	21.464	14.124	717
BASSANO DEL GRAPPA	20	150.666	103.551	10.540
LONIGO	18	67.400	46.552	6.326
SCHIO	8	82.524	55.894	6.593
THIENE	23	93.304	64.062	7.085
VALDAGNO	6	63.357	43.108	5.114
VICENZA	26	266.245	183.416	22.791
TOTALE	121	831.356	570.907	71.533

Fonte: elab. Veneto Lavoro su dati ISTAT

## 2.2. Le relazioni con il territorio

Uno degli aspetti in cui più sensibile è il cambiamento registrato dai S<sub>PI</sub> successivamente al passaggio dalla gestione ministeriale a quella provinciale riguarda la capacità di instaurare relazioni collaborative con istituzioni e soggetti privati del territorio. Nella precedente gestione, soprattutto per le dimensioni e la struttura fortemente gerarchizzata dell'organizzazione ministeriale, le unità operative territoriali da un lato avevano obiettive difficoltà a costruire relazioni dinamiche di collaborazione con i soggetti del territorio dall'altro erano meno sensibili alle pressioni del territorio grazie al meccanismo di "trasferimento" al centro dei problemi e delle relative soluzioni. Con il passaggio alle Province i S<sub>PI</sub> subiscono sicuramente in misura maggiore la pressione del territorio ma hanno anche a disposizione, in virtù della maggiore vicinanza con il centro decisionale una situazione in cui vi sono margini di iniziativa più ampi e tempi di reazione più rapidi derivata dalla vicinanza con i centri decisionali.

**Tab. 3 - Relazioni di collaborazione con organismi del territorio, numero di C<sub>PI</sub> per organismo e tipologia di relazione.**

Organismo	Attività amministrativa istituzionale	Gestione servizi / progetti	Nessuna relazione
Comuni	26	28	3
Informagiovani	17	21	10
Ufficio stranieri dei Comuni	11	2	25
URP- Uffici relazioni con il pubblico degli enti locali	9	1	28
Scuole di vario grado	13	22	12
Università	3	5	31
Enti di formazione professionale	18	15	14
Aziende Ulss	21	17	12
Questura - Prefettura	15	9	21
Strutture locali dell'Inps	26	4	12
Strutture locali dell'Inail	14	1	24
Centri di orientamento pubblici esterni alla rete CPI/SPI	2	8	28
Centri di orientamento privati esterni alla rete CPI/SPI	4	4	30
Camera di Comm., Industria, Agric., Artigianato	11	7	21
Sindacati dei lavoratori e loro centri servizio	14	17	16

Associazioni di imprenditori e loro centri servizio	12	17	17
Consulenti del lavoro	23	12	12
Agenzie per il lavoro	21	15	13

Fonte: elab. Veneto Lavoro su dati Province

In Tab. 3 sono riassunte le relazioni che i C<sub>PI</sub> hanno con gli organismi del territorio. Sono circa due terzi i C<sub>PI</sub> che hanno una o più relazioni di collaborazione con organismi del territorio, e in circa un quarto dei casi è stato segnalato che tale collaborazione è stata formalizzata. Gli organismi con cui più frequentemente avviene la collaborazione sono i Comuni, le Aziende Ulss, le strutture locali dell'INPS, gli studi dei consulenti del lavoro, le Agenzie per il lavoro e gli Enti di formazione professionale.

Nel complesso i S<sub>PI</sub> dimostrano di aver sviluppato una buona capacità di interagire con il territorio, e la tipologia dei soggetti con cui collaborano fa intendere come il motore di tale ricerca di cooperazione sia da individuare in un approccio non asettico all'utenza e ai suoi problemi, ma piuttosto di consapevolezza dell'interazione che c'è tra la dimensione problematica del lavoro e le altre dimensioni della vita personale o aziendale.

### **2.3. Il modello organizzativo dei S<sub>PI</sub> provinciali**

Ogni Provincia nell'ambito della propria autonomia gestionale ha provveduto a dare un specifico assetto operativo alla produzione ed erogazione dei servizi e conseguentemente ad organizzare il personale dei S<sub>PI</sub>. Nel complesso, al di là di differenziazioni non particolarmente significative, è riscontrabile un modello organizzativo omogeneo i cui tratti salienti sono:

- La presenza di una struttura centrale provinciale (U<sub>PI</sub>) con funzioni direttive e di supporto tecnico ai C<sub>PI</sub>;
- La gestione dei C<sub>PI</sub> con équipe stabili di operatori dirette da un capocentro (in alcune province il capocentro opera su più C<sub>PI</sub>);
- Una tendenza ad aggregare i processi operativi al fine di non frammentare l'erogazione dei servizi e con il conseguente contenimento del numero di ruoli operativi del personale;
- L'utilizzo di una serie di standard operativi validi a livello provinciale per garantire omogeneità nell'erogazione dei servizi;
- L'utilizzo tendenziale da parte di tutte le unità operative di un sistema informativo unitario che, per un nucleo centrale di informazioni, è omogeneo a livello regionale mentre per ambiti informativi relativi ai servizi erogati l'unitarietà è garantita generalmente al livello provinciale.

Rispetto a questo modello organizzativo generale, l'aspetto di maggiore differenziazione tra le Province riguarda lo spettro di attività gestite dall'U<sub>PL</sub> (Tab. 4). Vi sono Province che hanno fortemente decentrato le attività verso i C<sub>PI</sub> mantenendo al centro solo le funzioni direttive generali e quelle attività, di supporto tecnico e di servizio, che considerazioni di ordine organizzativo e/o di economia di scala suggeriscono un loro accentramento, altre invece hanno un approccio più centralizzato dove anche attività potenzialmente decentrabili sono mantenute al centro o dove la stessa attività è svolta sia a livello di U<sub>PL</sub> che di C<sub>PI</sub>. In particolare la differenziazione si manifesta nella gestione del collocamento mirato dei lavoratori disabili, per i quali alcune Province hanno provveduto a trasferire ai C<sub>PI</sub> tutta l'attività di erogazione dei servizi all'utenza, mentre altre hanno un servizio apposito all'interno della U<sub>PL</sub>.

**Tab. 4 - Attività svolta dalle U<sub>PL</sub>**

Attività	Belluno	Padova	Rovigo	Treviso	Venezia	Verona	Vicenza
Attività di segreteria della Commissione Provinciale per il Lavoro	Upl	Upl	Upl	Upl	Upl	Upl	Upl
Coordinamento attività CPI	Cpi+Upl	Upl	Upl	Upl	Upl	Upl	Upl
Monitoraggio e controllo di gestione attività SPI	Upl	Upl	Upl	Cpi+Upl	Upl	Cpi+Upl	Upl
Programmazione servizi e attività SPI	Upl	Upl	Upl	Cpi+Upl	Upl	Upl	Cpi+Upl
Gestione procedure di mobilità	Cpi+Upl	Cpi+Upl	Upl	Cpi	Upl	Upl	Cpi+Upl
Gestione approvazione liste di mobilità	Upl	Upl	Upl	Cpi	Upl	Upl	Upl
Gestione programmazione e rendicontazione attività formative per gli apprendisti	Upl	Upl	Upl	Upl	Upl	Upl	Cpi+Upl
Attività funzionali all'assolvimento dell'obbligo formativo	Cpi+Upl	Upl	Cpi+Upl	Cpi+Upl	Upl	Upl	Upl
Legge 68/99 - Iscrizione nell'elenco dei lavoratori disabili	Cpi	Cpi+Upl	Cpi+Upl	Cpi	Cpi	Cpi+Upl	Cpi
Legge 68/99 - Colloqui con i lavoratori disabili	Cpi	Cpi+Upl	Upl	Cpi	Cpi	Cpi+Upl	Cpi
Legge 68/99 - Definizione graduatoria iscritti all'elenco dei lavoratori disabili	Upl	Upl	Upl	Cpi+Upl	Cpi	Upl	Cpi+Upl
Legge 68/99 - Attività di "collocamento" dei lavoratori disabili	Cpi	Cpi+Upl	Upl	Cpi	Cpi	Upl	Cpi
Legge 68/99 - Tutoraggio inserimenti lavorativi disabili	Cpi	Cpi+Upl	Upl	Cpi	Cpi+Upl	Upl	Cpi
Legge 68/99 - Registrazione prospetti informativi delle aziende	Cpi	Cpi+Upl	Upl	Cpi	Upl	Upl	Cpi
Legge 68/99 - Predisposizione convenzioni ex art. 11	Cpi+Upl	Cpi+Upl	Upl	Cpi+Upl	Upl	Upl	Cpi
Legge 68/99 - Sottoscrizione convenzioni ex art. 11	Upl	Cpi+Upl	Upl	Cpi+Upl	Upl	Upl	Cpi+Upl
Legge 68/99 - Gestione interventi Fondo nazionale e regionale per l'occupazione dei lavoratori disabili	Cpi+Upl	Upl	Upl	Cpi+Upl	Cpi+Upl	Upl	Cpi+Upl

Legge 68/99 - Assistenza tecnica alle attività del Comitato Tecnico	Upl	Cpi+Upl	Upl	Cpi	Upl	Upl	Cpi+Upl
Osservatorio - produzione di analisi sul mercato del lavoro locale	Upl	Upl	Upl	Upl	Cpi+Upl	Upl	Upl
Produzione di materiali di supporto per l'attività di orientamento svolta dagli operatori dei SPI	Upl	Upl	Upl	Upl	Cpi+Upl		Upl
Produzione di materiali informativi per l'utenza	Upl	Upl	Upl	Cpi+Upl	Upl	Upl	Cpi+Upl
Gestione procedure amministrative di erogazione contributi provinciali ad aziende e lavoratori	Upl	Upl	Upl	Upl	Upl	Upl	Upl
Gestione procedure di rendicontazione progetti	Upl	Upl	Upl	Upl	Upl	Upl	Upl

Fonte: elab. Veneto Lavoro su dati Province

### **3. Le risorse per il funzionamento**

Nell'effettuare il decentramento dei S<sub>PI</sub> sono state trasferite dal Ministero anche le risorse operative utilizzate per il funzionamento delle proprie sedi decentrate. In particolare il trasferimento ha riguardato i locali, gli arredi, la strumentazione tecnica ed il personale.

Il Masterplan regionale, consapevole dell'inadeguatezza di tali dotazioni, ha fissato per ciascuna tipologia di risorsa gli standard minimi di dotazione. In questa sezione viene dato conto della situazione attuale dei S<sub>PI</sub> e, per quanto possibile, confrontata con quella esistente al momento del decentramento, così da rendere immediatamente visibile l'evoluzione compiuta. Le informazioni sono state raccolte attraverso una specifica attività di rilevazione condotta tramite i responsabili dei S<sub>PI</sub> provinciali e dei singoli C<sub>PI</sub>.

#### **3.1. Locali ed attrezzature dei C<sub>PI</sub>**

Le Province hanno potuto avviare la gestione dei nuovi S<sub>PI</sub> presso le sedi utilizzate dal Ministero. Le condizioni delle sedi erano del tutto inadeguate rispetto alle esigenze delle nuove tipologie di servizio che si richiedevano ai S<sub>PI</sub>. La struttura dei locali e degli arredi era infatti funzionale ad un modello logistico di erogazione dei servizi basato su un front-office, generalmente costituito da un bancone con una serie di sportelli davanti ai quali gli utenti attendevano il loro turno in coda, e da un'area di back-office separata, organizzata in singoli spazi ufficio. Questo giudizio generale di inadeguatezza delle sedi "ereditate" dal Ministero è ben visibile dal numero di C<sub>PI</sub> che risultava conforme o meno ai bisogni dei nuovi S<sub>PI</sub> all'atto (Tab. 5). In particolare gli aspetti di maggior criticità riguardavano la dimensione dei locali, l'organizzazione degli spazi, la qualità e la funzionalità dell'arredo, la mancanza di spazi per gestire i colloqui.

La fotografia a dicembre 2006 ci presenta una situazione radicalmente mutata, mediamente in più della metà dei C<sub>PI</sub> sono stati effettuati o sono in corso interventi che hanno spostato i livelli di adeguatezza verso la sufficienza e, in diversi casi, verso una condizione ottimale. Sono tuttora presenti, in un terzo circa dei C<sub>PI</sub>, significative condizioni di inadeguatezza: complessivamente sono 9 i C<sub>PI</sub> che hanno 5 o più caratteristiche giudicate insufficienti, tra questi ve ne sono due localizzati nei capoluoghi.

Nel considerare le criticità che ancora permangono, è importante tener conto che il processo di adeguamento delle strutture ricevute dal Ministero è stato influenzato dal fatto che fossero di proprietà dei Comuni, ciò ha determinato talvolta serie difficoltà alle Province nel programmare e gestire gli interventi necessari. Alcune delle situazioni di

inadeguatezza ancora presenti sono infatti imputabili ai problemi derivanti dalla gestione "condominiale" delle strutture.

Tra le criticità ancora presenti, si segnala il numero ancora rilevante di CPI che lamentano una non adeguata organizzazione degli spazi, in particolare si fa riferimento alla carenza di spazi separati per la gestione dei colloqui che garantiscano un adeguato rispetto della privacy. Inoltre, in metà dei CPI sono ancora assenti postazioni informatizzate da mettere a disposizione dell'utenza per la consultazione di fonti informative e/o per la registrazione del proprio profilo professionale nelle banche dati d'incontro tra domanda ed offerta di lavoro.

**Tab. 5 - Condizioni degli ambienti dei CPI ad oggi e al momento del decentramento, numero di Cpi**

Caratteristiche	Situazione a dicembre 1999			Situazione a dicembre 2006			Sono stati effettuati adeguamenti	Sono in corso adeguamenti
	Inadeguato	Sufficiente	Ottimale	Inadeguato	Sufficiente	Ottimale		
Dimensione del CPI	20	12	7	7	13	19	17	5
Organizzazione generale degli spazi	26	13		15	11	13	16	7
Arredo	22	17		10	15	14	19	6
Accessibilità per i disabili	14	25		1	23	15	23	6
Area per l'attesa	8	27	4	3	23	13	14	6
Spazi per la consultazione di materiali informativi	18	19	2	8	19	12	22	6
Postazioni di consultazione informatizzate per l'utenza	35	4		19	10	10	16	9
Area di rispetto privacy allo sportello	18	20	1	6	19	14	18	7
Spazi dedicati per i colloqui	25	14		11	13	15	21	6
Spazi per riunioni e attività di gruppo	14	24	1	9	19	11	14	6

Fonte: elab. Veneto Lavoro su dati Province

**Tab. 6 - Condizioni dei servizi strumentali ad oggi e al momento del decentramento, numero di Cpi**

Caratteristiche	Situazione a dicembre 1999			Situazione a dicembre 2006			Sono stati effettuati adeguamenti	Sono in corso adeguamenti
	Inadeguato	Sufficiente	Ottimale	Inadeguato	Sufficiente	Ottimale		
Collegamento internet	25	10	4		7	32	29	1
Postazioni di lavoro informatizzate	15	21	3		14	24	24	5
Servizio di fotocopiatrice	5	24	10		14	25	21	1

Servizio di stampa	13	21	5	2	11	26	21	2
Servizio Fax	8	27	4		29	10	14	
Servizio telefonico	19	19	1	5	15	19	22	8

Fonte: elab. Veneto Lavoro su dati Province

Per quanto riguarda le attrezzature disponibili, i S<sub>PI</sub> hanno necessità di disporre dei tipici servizi strumentali per le attività d'ufficio (Tab. 6). Nel complesso la situazione è buona, ad oggi, fatta eccezione per alcune situazioni e per aspetti circoscritti, tutti i C<sub>PI</sub> hanno una dotazione informatica che copre le esigenze di tutti gli operatori, sono collegati alla rete internet, hanno una adeguata strumentazione per la stampa e la fotocopiatrice, dispongono dei servizi telefonici e fax necessari. Anche per questi aspetti va ricordato che la situazione di partenza era generalmente insufficiente, tuttavia va ricordato che un primo adeguamento della situazione, soprattutto per quanto riguarda l'informatizzazione delle postazioni di lavoro, è stato possibile grazie ad uno speciale intervento del Ministero realizzato immediatamente dopo il decentramento.

Il quadro complessivo è quindi di una situazione in cui sono stati superati tutti i principali ostacoli per poter utilizzare le tecnologie di riferimento nel campo della gestione di servizi che riguardano il trattamento e la produzione di informazioni.

### **3.2. Il sistema informativo**

I servizi erogati dai S<sub>PI</sub> appartengono di diritto all'area dei servizi del terziario avanzato in cui l'attività principale è costituita dalla gestione e produzione di informazioni. Disporre di un sistema informativo funzionale ed efficiente costituisce quindi una priorità assoluta. La Regione, già con la Legge regionale n. 31/98 e successivamente con il programma regionale per il lavoro, ha effettuato la scelta strategica di sviluppare un sistema informativo regionale di supporto alle attività dei S<sub>PI</sub> (S<sub>ILRV</sub> – Sistema Informativo Lavoro Regionale Veneto), affidandone la gestione a Veneto Lavoro.

Le condizioni di partenza dei S<sub>PI</sub> erano caratterizzate dalla presenza consolidata di un sistema informatizzato di gestione delle informazioni basato su archivi locali non connessi in rete tra di loro. Il primo obiettivo è stato pertanto quello di sviluppare una nuova soluzione gestionale che permettesse la messa in rete dei 40 C<sub>PI</sub> veneti. Ciò ha richiesto sostanzialmente due operazioni: l'attivazione di una rete telematica che permettesse la connessione dei C<sub>PI</sub> tra di loro e lo sviluppo di una nuova soluzione applicativa.

Per quanto riguarda il primo aspetto, nel 2003 è stata sostanzialmente completata la messa in rete di tutti i C<sub>PI</sub> attraverso una rete Intranet (con una soluzione che combina l'utilizzo dell'extranet della Regione Veneto con l'Intranet di ciascuna Provincia), inoltre tutti i C<sub>PI</sub> sono stati collegati alla rete Internet in modalità XDSL.

Per quanto riguarda il secondo aspetto la Regione, insieme al Friuli Venezia-Giulia, alla Campania e alla Provincia di Trento, ha scelto di utilizzare un nuovo prodotto (NetLabor 3) il cui sviluppo era stato avviato dal Ministero del Lavoro. Si trattava di un prodotto che, mantenendo l'impianto esistente delle singole banche dati presso ogni Cpi, prevedeva la messa in rete e l'allineamento delle informazioni attraverso una soluzione basata su un sistema di replica dei dati. Nel corso del 2002 è stata portata a termine l'intera operazione, che non ha mancato di evidenziare significativi aspetti di criticità, riguardanti in particolare il buon funzionamento del sistema di allineamento dei dati ma anche i processi di trasferimento dei dati dal sistema precedente e la manutenzione ed evoluzione del sistema. A fronte di queste difficoltà e verificata la non piena rispondenza dei servizi garantiti dal Ministero alle esigenze, è stato attivato un Centro Servizi a livello regionale che garantisce una serie di funzioni di assistenza tecnica ai S<sub>PI</sub> ed integra alcuni aspetti di manutenzione del sistema.

Nel Corso del 2003 è stata adottata una versione evoluta dell'applicativo gestionale (NetLabor 4) che ha integrato nuove funzionalità e l'adeguamento di quelle già attive. Ad oggi i S<sub>PI</sub> utilizzano ancora NetLabor 4 (in versione aggiornata).

Il sistema informativo NetLabor costituisce il sistema di gestione del nucleo centrale delle informazioni trattate dai S<sub>PI</sub>, cioè: a) tutte le informazioni riguardanti l'avvio, la trasformazione e la cessazione dei rapporti di lavoro; b) l'anagrafe dei lavoratori, compresi i dati necessari a determinare lo status occupazionale e l'eventuale anzianità di disoccupazione e l'iscrizione nelle liste speciali; c) le informazioni relative ai servizi erogati.

A partire dal 2004 è stato avviato un percorso che porterà, nel corso del 2007, all'adozione di un nuovo sistema informativo, denominato SIL locale. Il sistema è sviluppato dal Ministero del Lavoro nell'ambito del progetto di realizzazione della Borsa Continua Nazionale del Lavoro (BCNL). Il Veneto è la regione con la quale il Ministero ha avviato la sperimentazione del nuovo sistema, il quale, sulla base di un'apposita convenzione, verrà trasferito alla Regione in forma gratuita. Rispetto all'attuale sistema, il SIL locale unificherà le diverse banche dati dei C<sub>PI</sub> in un'unica banca dati regionali, superando in questo modo tutti i problemi di allineamento dei dati e rendendo più agevole la manutenzione e gli aggiornamenti. Inoltre, rispetto al precedente sistema che utilizzava una tecnologia di tipo client-server, l'applicazione che gestisce il nuovo sistema è basata totalmente su tecnologie web. Il SIL locale potrà interoperare con la Borsa continua nazionale del lavoro, facilitando lo sviluppo dei servizi d'incontro tra domanda ed offerta di lavoro dei S<sub>PI</sub>.

Al nucleo centrale del S<sub>ILRV</sub> costituito dalle banche dati NetLabor, nel corso di questi anni sono state affiancate alcune altre sezioni per la gestione di alcuni aspetti particolari dell'attività dei S<sub>PI</sub>:

- A<sub>ROF</sub> – Banca dati per la gestione dell'obbligo formativo, che prevede la registrazione dei percorsi scolastici di tutti gli allievi dell'ultimo anno delle medie

primarie fino al completamento dell'obbligo. La banca dati viene alimentata direttamente dalle scuole utilizzando un'apposita applicazione Web, in prospettiva interagirà con Sil locale. AROF è stato avviato nel 2004;

- AOL – Sistema per l'inoltro per via telematica delle comunicazioni obbligatorie dei datori di lavoro. Il sistema è stato attivato a partire dal 2004, il suo utilizzo per le comunicazioni relative all'apprendistato è diventato obbligatorio a partire dal 2005;
- Apprendiveneto – Piattaforma per la gestione delle informazioni relative ai percorsi formativi degli apprendisti, è integrato con il sistema AOL, per cui può acquisire i dati inviati per via telematica dai datori di lavoro all'atto della comunicazione di assunzione;
- E-labor – Banca dati e sistema gestionale utilizzato per la gestione dei servizi della rete e-labor. Il sistema non è più in funzione da dicembre 2006 ed è stato parzialmente sostituito dal nodo regionale di Borsa lavoro, altre funzionalità espletate dal sistema faranno parte del SIL Locale;
- Pegaso – sistema per la gestione del collocamento mirato. Attualmente è già in funzione il modulo per la gestione dei prospetti, che attraverso il sistema AOL è anche in grado di acquisire i prospetti inoltrati per via telematica. Sono in corso di attivazione i moduli per la gestione di tutte le altre funzionalità. Pegaso attualmente interagisce con NetLabor ed in futuro sarà interconnesso con il SIL locale;
- Datawarehouse - Veneto Lavoro si è dotato di un sistema di supporto alle decisioni e di analisi dei dati che vede come strumento principale il datawarehouse, luogo dove vengono consolidati e resi coerenti i dati provenienti dai diversi sistemi informativi in gestione (netlabor, e-labor, arof, aol) o da altre fonti esterne (INPS, EXCELSIOR, ISTAT). L'ambiente di datawarehouse è stato interamente sviluppato da risorse e personale di Veneto Lavoro utilizzando software open source sia nelle fasi di estrazione dei dati che nelle successive fasi di trasformazione ed elaborazione degli stessi.
- Sistema dinamico di distribuzione dati statistici – Si tratta di un sistema di distribuzione dei dati via web attualmente implementato in forma sperimentale da Veneto Lavoro, che l'ha sviluppato utilizzando un prodotto open source di navigazione di basi dati multidimensionali (Mondrian) con il quale sono pubblicati i vari aggregati di interesse (assunzioni, cessazioni, trasformazioni, DID, mobilità vacancies, etc etc).

Nel complesso in questi anni vi è stato uno sforzo significativo per dotare i servizi per l'impiego di un sistema informativo che ne supportasse l'attività, e ad oggi il Veneto è una delle poche regioni in cui esiste effettivamente un sistema informativo regionale integrato. Nell'esperienza fin qui maturata vi sono stati anche diversi elementi di

criticità, ed è risultato evidente che l'approccio, adottato soprattutto nelle fasi iniziali, di utilizzare soluzioni "preconfenzionate" e di affidarsi in misura rilevante a soggetti esterni per la gestione manutentiva ed evolutiva del sistema mal si adatta alle caratteristiche di un sistema informativo così complesso e dinamico. La gestione del sistema informativo abbisogna di una forte struttura gestionale interna al sistema dei SPI, e dotata al suo interno dei diversi ambiti di competenza necessari. Infatti, la sola acquisizione e/o disponibilità di tecnologie informatiche non garantisce il buon funzionamento del sistema, è necessaria anche una accurata progettazione della struttura informativa e dei servizi che il sistema deve garantire, standard operativi nella registrazione delle informazioni omogenei per tutti gli utenti, nonché una struttura operativa adeguata di manutenzione e di evoluzione del sistema.

### **3.3. Il personale dei Spi**

Nell'analizzare il personale dei SPI si è operata una netta distinzione tra il personale impiegato nelle attività tipiche dei servizi per il lavoro (area lavoro) e quello impiegato nell'erogazione dei servizi formativi (area formazione). Nel primo gruppo è stato ricompreso anche tutto il personale che opera nella struttura centrale provinciale dei SPI, dato che gran parte di tale struttura generalmente opera direttamente o a supporto della gestione dei tipici servizi per il lavoro.

#### ***Il personale dell'area lavoro***

Con il decentramento dei Servizi alle Province il Ministero del Lavoro ha provveduto anche a trasferire parte del personale (circa il 70%) impiegato presso i servizi territoriali e le relative risorse per coprirne il costo. Nel decreto di trasferimento sono stati quindi determinati con precisione il numero di operatori e la consistenza delle risorse che spettano a ciascuna provincia, utilizzando quale criterio di ripartizione una sostanziale equivalenza con la distribuzione in essere del personale ministeriale a livello territoriale. Se si considerano i rispettivi bacini di popolazione servita si può notare come la ripartizione abbia prodotto delle sensibili differenze tra province nelle condizione di partenza dei nuovi servizi (Tab. 7). Infatti, rispetto ad una incidenza a livello regionale di 1,16 operatori per 10.000 abitanti in età lavorativa, abbiamo che in due province, Belluno e Rovigo, l'incidenza è circa il doppio di quella calcolata a livello regionale. In provincia di Padova il valore è invece inferiore di circa un terzo e nelle rimanenti quattro province l'incidenza è allineata con quella regionale.

**Tab. 7 - Trasferimento del personale dal Ministero: unità trasferite per provincia e profilo professionale, incidenza operatori sulla popolazione in età lavorativa e finanziamento annuale riconosciuto.**

Provincia	Totale	Basso profilo	medio	elevato	Incidenza su	Valore finanziame

					popolazione	nto annuale in €
Provincia di Belluno	31	35,5%	58,1%	6,5%	2,18	906.953
Provincia di Padova	46	58,7%	32,6%	8,7%	0,76	1.337.475
Provincia di Rovigo	41	65,9%	29,3%	4,9%	2,47	1.159.971
Provincia di Treviso	63	42,9%	46,0%	11,1%	1,09	1.819.052
Provincia di Venezia	62	37,1%	54,8%	8,1%	1,09	1.818.630
Provincia di Verona	74	39,2%	48,6%	12,2%	1,26	2.166.057
Provincia di Vicenza	58	51,7%	39,7%	8,6%	1,02	1.661.282
Totale	375	46,4%	44,5%	9,1%	1,16	10.869.420

Fonte: elab. Veneto Lavoro su dati Ministero del Lavoro

La scelta di rispettare la composizione degli organici delle strutture preesistenti ha determinato inoltre una differenziazione nella composizione del personale dei nuovi servizi relativamente al livello di inquadramento, con un effetto sperequativo delle competenze professionali a disposizione di ciascuna Provincia. Ad aggravare la scarsa efficienza della distribuzione delle risorse umane tra i nuovi servizi vi è stato il fatto che le risorse finanziarie sono state esattamente commisurate al costo del lavoro delle unità di personale trasferite, evitando in tal modo di dare alle Province più penalizzate uno strumento finanziario per riequilibrare la struttura dei propri organici.

Poiché il decentramento dei nuovi servizi non è stato solo il trasferimento di compiti e funzioni preesistenti da un organismo ad un altro, ma è coinciso con un processo di riforma più ampio dei servizi per l'impiego che ha rivisto profondamente la loro missione, i SPI hanno dovuto affrontare due criticità che si sono immediatamente evidenziate: una carenza di competenze professionali adeguate ad innovare i servizi e una insufficiente dotazione degli organici. Per entrambe le problematiche vi erano due tipi di soluzioni percorribili: una volta a modificare/potenziare le competenze professionali esistenti e a realizzare interventi per guadagnare efficienza e migliorare la produttività, l'altra acquisendo dall'esterno nuove unità di personale così da rafforzare l'organico sia sotto l'aspetto dimensionale che della professionalità. Come vedremo, sono state percorse entrambe le strade e tuttavia ostacoli di vario tipo sembrano aver impedito una soluzione pienamente soddisfacente al problema.

La fotografia del personale in forza a dicembre 2005 nell'area lavoro dei SPI ci segnala che tutte le Province hanno incrementato i loro organici rispetto alla situazione presente all'atto del trasferimento delle competenze. Complessivamente a livello regionale, considerando solo il personale assunto a tempo indeterminato, vi è stato un incremento pari al 16% (Tab. 8). L'incremento è invece assai maggiore se si considera anche il personale con rapporti temporanei, sono infatti 223 le unità in più, pari al 59% del personale trasferito dal Ministero.

L'aumento dell'organico risulta tuttavia più contenuto se la quantificazione del personale in forza è effettuata in unità lavorative equivalenti<sup>1</sup> (Tab. 9), le unità in più si riducono infatti a 162, pari al 43%% del personale trasferito dal Ministero.

**Tab. 8 - Personale impiegato presso i SPI (area lavoro) al 31/12/2005 per tipologia di rapporto di lavoro e incidenza sulla popolazione in età lavorativa - Teste**

Provincia	Tempo Indeterminato	Tempo Determinato	co_co_co / prestazione	LSU	Totale	Incidenza operatori stabili su pop.	Incidenza a totale operatori su pop.
Belluno	37	4	4		45	2,6	3,2
Padova	54	2		12	68	0,9	1,1
Rovigo	47	2	17		66	2,8	4,0
Treviso	87	32	2		121	1,5	2,1
Venezia	72	4	36	2	114	1,3	2,0
Verona	75	4		3	82	1,3	1,4
Vicenza	63	4	23	12	102	1,1	1,8
Totale	435	52	82	29	598	1,4	1,9

Fonte: elab. Veneto Lavoro su dati Province

**Tab. 9 - Personale impiegato presso i SPI (area lavoro) al 31/12/2005 per tipologia di rapporto di lavoro e incidenza sulla popolazione in età lavorativa - Unità lavorative equivalenti**

Provincia	Tempo Indeterminato	Tempo Determinato	co_co_co / prestazione	LSU	Totale	Incidenza operatori stabili	Incidenza a totale operatori
Belluno	33,1	3,5	3,5		40,1	2,3	2,8
Padova	52,0	2,0		7,0	61,0	0,9	1,0
Rovigo	46,8	2,0	8,6		57,4	2,8	3,5
Treviso	80,6	25,3	2,0		107,9	1,4	1,9
Venezia	70,0	4,0	29,3	2,0	105,3	1,2	1,9
Verona	68,3	4,0		1,7	74,0	1,2	1,3
Vicenza	58,9	3,5	22,0	6,6	91,0	1,0	1,6

<sup>1</sup> Per il calcolo è stato utilizzato l'orario settimanale effettivo per quanto riguarda i dipendenti, per i collaboratori invece in sede di rilevazione è stata effettuata una stima sulla base della durata della collaborazione e del tempo effettivamente dedicato.

Totale	409,7	44,3	65,4	17,3	536,7	1,3	1,7
--------	-------	------	------	------	-------	-----	-----

Fonte: elab. Veneto Lavoro su dati Province

La composizione per tipologia di rapporto evidenzia una struttura degli organici così composta: il 76% da personale dipendente stabile, l'8% da personale dipendente con contratto temporaneo, il 12% con un rapporto di collaborazione o di prestazione professionale e il 3% da lavoratori in mobilità impiegati in attività socialmente utili. L'analisi della composizione degli organici a livello provinciale evidenzia che dietro al dato regionale vi sono situazioni significativamente diversificate che solo in parte sono riconducibili agli squilibri generati dal trasferimento del personale del Ministero.

Emerge quindi con chiarezza che vi è stato un significativo rafforzamento quantitativo degli organici, ma che solo in parte ciò è avvenuto dando una struttura stabile ai servizi. Vi è infatti un ricorso piuttosto significativo a prestazioni di lavoro a termine anche di tipo non dipendente. Questo fenomeno non sembra essere riconducibile ad una reale esigenza dei processi produttivi (picchi di attività, realizzazione di specifici progetti) quanto piuttosto da una serie di vincoli imposti sia dalle modalità d'impiego dei finanziamenti aggiuntivi a cui ricorrono i SPI, sia da scelte generali di finanza pubblica. Nel primo caso in questi anni le Province hanno potuto accedere ad una serie di finanziamenti (di cui la fonte più rilevante è stata la misura A1 del Fondo Sociale Europeo) che sono stati loro concessi in funzione della realizzazione di specifici progetti da completare entro archi temporali predefiniti (in genere biennali). Ne è seguito un impiego rilevante di collaboratori o in alternativa all'acquisto diretto di servizi da organismi esterni, con però forti elementi di discontinuità temporale. Per quanto riguarda invece i vincoli derivanti dalle scelte di finanza pubblica, questi hanno operato rendendo particolarmente difficoltose nuove assunzioni di personale in forma stabile, rendendo talvolta difficile anche la sostituzione del personale già stabilmente inquadrato.

**Tab. 10 - Personale impiegato nei Spi (area lavoro) al 31/12/2005 per provenienza - Teste**

Provincia	Trasferimento dal ministero del lavoro	Trasferimento da altro settore della provincia	Trasferimento CFP dalla Regione	Nuovo reclutamento	Totale Val. ass.
Belluno	55,6%	15,6%	0,0%	28,9%	45
Padova	44,1%	8,8%	0,0%	47,1%	68
Rovigo	59,1%	4,5%	1,5%	34,8%	66
Treviso	52,1%	19,8%	0,0%	28,1%	121
Venezia	40,4%	11,4%	0,0%	48,2%	114
Verona	78,0%	4,9%	3,7%	13,4%	82
Vicenza	37,3%	3,9%	9,8%	49,0%	102
<b>Totale</b>	<b>51,0%</b>	<b>10,2%</b>	<b>2,3%</b>	<b>36,5%</b>	<b>598</b>

Fonte: elab. Veneto Lavoro su dati Province

La composizione attuale del personale con riferimento alla provenienza degli operatori (Tab. 10) mostra un forte rinnovamento negli organici. Solo il 51% degli operatori è infatti di provenienza ministeriale e la quota di nuovo personale risulta maggiore dell'incremento dimensionale registrato negli organici. Vi è stato quindi un rinnovamento avvenuto sia tramite processi di sostituzione che di crescita dell'organico. Il principale canale di rinnovo degli organici è stata la costituzione di nuovi rapporti di lavoro (il 36% del totale), un apporto più contenuto (10%) è stato dato da personale già dipendente della Provincia ed infine una quota del 2% riguarda personale dei Centri di formazione professionale trasferiti alle Province dalla Regione che è stato "dirottato" nell'area lavoro dei SPI.

**Tab. 11 - Personale impiegato nei Spi (area lavoro) al 31/12/2005 per provenienza, livello di studi e livello d'inquadramento - Teste**

	Trasferimento dal Ministero del lavoro	Trasferimento da altro settore della Provincia	Trasferimento CFP dalla Regione	Nuovo reclutamento	Totale
<b>Totale</b>	305	61	14	218	598
<b>Titolo studio</b>					
Scuola dell'obbligo	28,9%	21,3%	35,7%	9,6%	21,2%
Qualifica professionale	3,3%	1,6%	0,0%	1,8%	2,5%
Diploma di maturità	59,0%	47,5%	57,1%	25,7%	45,7%
Laurea	8,9%	29,5%	7,1%	62,8%	30,6%

<b>Profilo professionale</b>					
Basso	41,0%	27,9%	35,7%	25,2%	33,8%
Medio	42,0%	24,6%	35,7%	45,4%	41,3%
Alto	17,0%	41,0%	28,6%	28,0%	23,7%
Dirigente	0,0%	6,6%	0,0%	1,4%	1,2%

Fonte: elab. Veneto Lavoro su dati Province

Il processo di rinnovamento degli organici ha determinato un generale innalzamento del livello d'istruzione del personale (Tab. 11): è in particolare il personale reclutato ex novo che mostra i tassi più elevati di istruzione, ben il 63% è laureato ed un altro 26% è in possesso del diploma di maturità.

Nella rilevazione è stato considerato anche il livello professionale d'impiego del personale. Si è utilizzata una classificazione su quattro livelli, dove al più basso corrisponde lo svolgimento di mansioni generiche, a quello intermedio mansioni di tipo tecnico non specialistiche, a quello elevato mansioni tecniche specialistiche e/o funzioni organizzative ed infine a parte è stato considerato il personale dirigente. Nel classificare il personale dipendente si è partiti dalla relativa posizione di inquadramento<sup>2</sup> mentre ai collaboratori è stato direttamente attribuito un livello professionale sulla base dell'attività effettivamente svolta.

**Tab. 12 - Personale impiegato al 31/12/2005 per genere, età, titolo di studio, profilo professionale, orario di lavoro**

Classe età	Tempo Indeterminato	Tempo Determinato	co_co_co/prestazioni	LSU	Totale
<b>Totale</b>	435	52	82	29	598
<b>Genere</b>					
Donne	71,5%	73,1%	78,0%	51,7%	71,6%
Uomini	28,5%	26,9%	22,0%	48,3%	28,4%
<b>Classe età</b>					
a) <=35	7,8%	53,8%	68,3%	0,0%	19,7%
b) 36-50	59,1%	34,6%	28,0%	20,7%	50,8%
c) >50	33,1%	11,5%	3,7%	79,3%	29,4%
<b>Titolo di studio</b>					
Scuola dell'obbligo	25,3%	7,7%	1,2%	41,4%	21,2%
Qualifica professionale	2,8%	0,0%	0,0%	10,3%	2,5%
Diploma di maturità	52,9%	34,6%	13,4%	48,3%	45,7%
Laurea	19,1%	57,7%	85,4%	0,0%	30,6%
<b>Profilo</b>					

<b>professionale</b>					
1) Basso	36,8%	40,4%	7,3%	51,7%	33,8%
2) Medio	41,1%	44,2%	37,8%	48,3%	41,3%
3) Elevato	21,1%	9,6%	54,9%	0,0%	23,7%
4) Dirigente	0,9%	5,8%	0,0%	0,0%	1,2%
<b>Orario di lavoro</b>					
Tempo parziale	22,8%	36,5%	39,0%	10,3%	25,6%
Tempo pieno	77,2%	63,5%	61,0%	89,7%	74,4%

Fonte: elab. Veneto Lavoro su dati Province

La quota di personale con profilo d'impiego di basso livello assomma complessivamente al 34% del totale, quella con profilo intermedio al 41%, quella con profilo elevato al 24% e i dirigenti all' 1% (una unità per ciascuna Provincia). Anche se in misura inferiore a quanto avvenuto per il livello d'istruzione, l'immissione di nuovo personale ha comportato una crescita delle componenti di medio ed elevato livello professionale d'impiego.

Un ultimo aspetto relativo alle caratteristiche dei rapporti di lavoro del personale riguarda un utilizzo diffuso dell'impiego a tempo parziale, pari al 26% del totale (Tab. 12). Ciò riguarda in misura maggiore il personale impiegato con contratti a tempo determinato e i collaboratori (ricordiamo che per questi l'orario di lavoro è stato stimato) ed in misura più contenuta il personale stabile.

La composizione degli organici secondo le due variabili anagrafiche del genere e dell'età evidenzia:

- una predominanza della componente femminile (72%), ciò, con esclusione della quota marginale dei lavoratori socialmente utili, indipendentemente dalla provenienza;
- una presenza ridotta della fascia di lavoratori più giovani (20%), una predominanza di quelli maturi (51%) e una presenza comunque significativa degli ultracinquantenni (29%).

La composizione per età è fortemente influenzata dal tipo di rapporto di lavoro, i giovani infatti si concentrano soprattutto tra il personale con rapporti di collaborazione e di dipendenza a tempo determinato. Il personale con contratto di lavoro stabile è invece fortemente concentrato nelle altre due classi d'età.

L'analisi fin qui condotta è stata effettuata considerando l'insieme dei SPI a livello regionale, andando invece ad approfondire le caratteristiche dei singoli organici provinciali si possono notare alcuni elementi di differenziazione, soprattutto in riferimento alla dimensione e alle tipologie di rapporto di lavoro utilizzate.

Per quanto riguarda la dimensione misurata in unità equivalenti, sono le province di Venezia e Treviso a registrare la crescita maggiore con riferimento sia al personale stabilizzato che a quello con un rapporto di lavoro a termine; le province di Vicenza e Rovigo hanno valori vicini al dato regionale; le provincia di Padova e Belluno valori

inferiori e la provincia di Verona non ha praticamente subito variazioni. I motivi di tali differenze tra i diversi sistemi provinciali possono essere molteplici, si va da scelte "politiche" di maggiore o minore investimento nei nuovi servizi, ad un diverso fabbisogno di partenza, alla scelta di impiegare collaboratori o invece di acquisire servizi da organismi esterni per la realizzazione di attività a progetto. Nel complesso si ha una tendenza al riequilibrio tra le cinque province maggiori nell'incidenza del numero di operatori sulla popolazione attiva, mentre il medesimo valore rimane più elevato nelle due province di Rovigo e Belluno.

Relativamente alle tipologie di rapporto di lavoro, sono le province di Vicenza e Venezia che ricorrono in misura maggiore alle collaborazioni, la provincia di Treviso è quella con un maggior numero di operatori con contratto dipendente a termine e le province di Padova e Vicenza sono quelle che utilizzano in maggior misura lavoratori socialmente utili.

**Tab. 13 - Distribuzione per struttura operativa e tipologia rapporto del personale impiegato nell'area lavoro dei SPI al 31/12/2005 - Teste**

Struttura SPI	Dipendenti stabile	Altri	Totale	Incidenza operatori sulla popolazione
Cpi di Agordo	3,8	0	3,8	2,7
Cpi di Belluno	9,7	2,5	12,2	1,9
Cpi di Feltre	7,4	0,7	8,1	2,0
Cpi di Pieve di Cadore	4,8	2,8	7,6	2,9
Belluno – unità centralizzata	7,4	1	8,4	
Cpi di Camposampiero	3	0,7	3,7	0,6
Cpi di Cittadella	5	0,7	5,7	0,7
Cpi di Este	7,4	0	7,4	1,4
Cpi di Monselice	8	0,6	8,6	1,2
Cpi di Padova	13,8	2,8	16,6	0,6
Cpi di Piove di Sacco	4,1	1,2	5,3	1,2
Padova – unità centralizzata	10,4	3,1	13,5	
Cpi di Adria	13	2	15	2,9
Cpi di Badia Polesine	10	0	10	2,4
Cpi di Rovigo	12,8	2,7	15,5	2,1
Rovigo – unità centralizzata	10,9	5,9	16,8	
Cpi di Castelfranco Veneto	6,8	0	6,8	0,8
Cpi di Conegliano	6,2	0	6,2	0,8
Cpi di Montebelluna	4,6	0	4,6	0,6
Cpi di Oderzo	6	0	6	1,1
Cpi di Pieve di Soligo	3	0	3	1,1
Cpi di Treviso	23,8	25,3	49,1	2,3

Cpi di Vittorio Veneto	5,5	0	5,5	1,4
Treviso – unità centralizzata	24,3	2	26,3	
Cpi di Chioggia	6	0,8	6,8	1,4
Cpi di Dolo	5	3	8	1,0
Cpi di Mirano	5,3	2	7,3	0,8
Cpi di Portogruaro	5,8	1	6,8	1,1
Cpi di San Donà di Piave	13	0	13	1,7
Cpi di Venezia	15,6	1,8	17,4	0,9
Venezia – unità centralizzata	19	26,6	45,6	
Cpi di Affi	6,5	0	6,5	0,9
Cpi di Bovolone	5,6	0	5,6	1,5
Cpi di Legnago	9,7	1,7	11,4	1,8
Cpi di San Bonifacio	8,6	0	8,6	1,2
Cpi di Verona	19	0	19	0,7
Cpi di Villafranca di Verona	3,9	0	3,9	0,7
Verona – unità centralizzata	14,5	4	18,5	
Cpi di Arzignano	5	2,8	7,8	1,3
Cpi di Asiago	2	0	2	1,4
Cpi di Bassano	10,4	2,2	12,6	1,2
Cpi di Lonigo	6,7	2	8,7	1,9
Cpi di Schio-Thiene	6,8	4,5	11,3	0,9
Cpi di Valdagno	5,6	1	6,6	1,5
Cpi di Vicenza	12,8	15,6	28,4	1,5
Vicenza – unità centralizzata	9,6	4	13,6	

Fonte: elab. Veneto Lavoro su dati Province

Un aspetto interessante, perché suggerisce alcune scelte organizzative operate dalle singole province, è la distribuzione del personale tra le diverse strutture operative (Tab. 13). La maggior parte delle province impiega nell'unità provinciale centralizzata una percentuale dell'organico tra il 20% e 30%. La provincia di Venezia si distingue per un valore sensibilmente superiore alla media, il 45% del proprio personale è infatti impiegato nell'unità centralizzata provinciale, mentre è la provincia di Vicenza che presenta la percentuale più bassa (14%). L'entità dell'organico dell'unità provinciale centralizzata è probabilmente correlata positivamente con la concentrazione a livello centrale di alcuni servizi e/o delle attività di back office.

Rispetto poi alla distribuzione del personale tra CPI della stessa provincia, vi sono diversi casi in cui il rapporto operatori - popolazione attiva risulta difforme dalla media provinciale. I motivi per cui un determinato CPI abbia un organico sensibilmente più consistente o più ridotto degli altri CPI della stessa provincia non sono immediatamente chiari. È tuttavia evidente che in un modello di servizio così fortemente territorializzato

una disparità nella dotazione di risorse umane può facilmente determinare una differenziazione nei livelli di servizio.

I dati fin qui analizzati hanno evidenziato come le Province abbiano rafforzato gli organici, anche se solo in piccola parte attraverso una loro rimodulazione strutturale. Un secondo elemento di debolezza della dotazione originaria di risorse umane dei S<sub>PI</sub> era infatti dato dalla inadeguata qualificazione ed esperienza professionale rispetto alle nuove funzioni. A questo proposito i nuovi ingressi sono serviti non solo ad incrementare l'entità ma anche la qualità del personale impiegato, mentre al contempo, in tutte le province, si è investito in misura rilevante sulla riqualificazione degli operatori presenti. Tale attività è stata particolarmente intensa nei primi tre anni successivi al decentramento ed ha visto coinvolti tutti gli operatori dei S<sub>PI</sub>.

Si è trattato di iniziative formative la cui efficacia non è stata probabilmente proporzionale alla loro intensità, dovendo scontare una certa approssimazione circa l'individuazione delle effettive esigenze formative e la *generale* mancanza di esperienza di gestione di servizi per l'impiego che ha determinato una certa astrattezza e genericità dei contenuti formativi. Seppure diminuita di intensità, a detta degli operatori, la formazione realizzata negli ultimi anni risulta maggiormente qualificata e congrua rispetto ai bisogni.

In Tab. 14, prendendo a riferimento quanto previsto dal Masterplan regionale in termini di competenze richieste agli operatori, è riportato un quadro riassuntivo dei contenuti formativi sviluppati nell'ambito delle iniziative formative a cui hanno partecipato gli operatori di ciascuna provincia. Su gran parte dei temi elencati è stata svolta attività formativa, emerge però una carenza importante riguardante la formazione tecnica sugli aspetti di gestione delle attività d'incontro tra domanda ed offerta di lavoro.

**Tab. 14 – Contenuti dell'attività di aggiornamento e formazione degli operatori**

Attività di aggiornamento – formazione realizzata	Bellu no	Pado va	Rovig o	Trevi so	Vene zia	Vero na	Vicen za
Relazioni con il pubblico		●	●	●	●	n.d.	●
Conoscenza dei servizi e delle loro finalità	●	●	●	●	●	n.d.	●
Lingua inglese		●			●	n.d.	
Utilizzo delle procedure di registrazione dei nuovi utenti	●	●	●	●	●	n.d.	●
Utilizzo degli applicativi gestionali adottati	●	●	●	●	●	n.d.	●
Analisi dei profili professionali e delle posizioni lavorative			●	●		n.d.	●
Tipologie dei rapporto di lavoro	●	●	●		●	n.d.	●
Incentivi e agevolazioni all'assunzione	●		●	●		n.d.	●
Articolazione servizi socio- assistenziali territoriali						n.d.	●
Gestione procedure amministrative	●	●		●	●	n.d.	●
Raccolta, analisi, formulazione delle inserzioni di domanda ed offerta di lavoro		●				n.d.	●
Analisi e tecniche di classificazione profili professionali						n.d.	●
Abbinamento domanda ed offerta	●			●		n.d.	●
Caratteristiche del sistema della formazione professionale regionale, nazionale e europeo						n.d.	●
Interpretazione documentazione statistica					●	n.d.	

Fonte: elab. Veneto Lavoro su dati Province

### 3.4. Il personale dell'area formazione

A partire dal 1 settembre 2001, la Regione ha decentrato la gestione dei propri Centri di formazione professionale (CFP) alle Province trasferendo anche il personale in essi impiegato.

Complessivamente il personale trasferito è stato di 217 unità (Tab. 15). Sono state interessate tutte le Province con esclusione di quella di Belluno nel cui territorio non era presente alcun CFP regionale. La distribuzione tra le Province del personale è avvenuta sulla base della situazione preesistente, la quale non rispettava alcun criterio di proporzionalità territoriale. Anche in questo caso, non considerando la provincia di Belluno in quanto esclusa dal trasferimento, è Padova la provincia che proporzionalmente alle proprie dimensioni ha avuto minori trasferimenti. Per quanto riguarda il livello di inquadramento, la composizione del personale trasferito con i CFP regionali rispetto a quella del personale di provenienza ministeriale risulta più concentrata nei livelli medio-alti.

**Tab. 15 - Personale trasferito dalla Regione alle Province con il decentramento dei CFP regionali ed impiegato nell'area formazione dei S<sub>PI</sub> al 31/12/2005 - Teste**

Provincia	Unità di personale trasferite	Livello inquadramento			CFP decentrati	Valore finanziamento annuale in €
		basso	medio	elevato		
Padova	22	18%	36%	45%	1	681.049
Rovigo	15	20%	33%	47%	1	465.400
Treviso	34	24%	50%	26%	2	1.021.261
Venezia	48	19%	50%	31%	3	1.451.931
Verona	49	22%	45%	33%	3	1.438.157
Vicenza	49	29%	41%	31%	4	1.479.905
Totale	217	23%	44%	33%	14	6.537.703

Fonte: elab. Veneto Lavoro su dati Province

A fine 2006, risultano complessivamente impiegate nell'area formazione dei S<sub>PI</sub> 360 unità (Tab. 16), che si riducono a 283 se misurate in unità di lavoro equivalenti (Tab. 17). In ogni caso, rispetto all'entità di personale trasferito dalla Regione si registra un forte incremento, dovuto in parte a nuovo personale con rapporti di lavoro a termine ed in parte all'apporto del personale delle strutture di formazione professionale che la provincia di Treviso già gestiva alla data del trasferimento dei CFP regionali.

Se si considera il personale impiegato con contratto stabile, si può vedere come in realtà in alcune province vi sia stata, rispetto alla situazione iniziale, una contrazione nel numero totale di unità in servizio, dato che si spiega sia con uscite per quiescenza sia per un utilizzo di alcune unità nell'area lavoro dei S<sub>PI</sub>.

Il personale attualmente utilizzato nei CFP appartiene in misura quasi paritaria ai due generi, diversamente da quanto riscontrato per quello impiegato nell'area lavoro, dove era nettamente predominante la componente femminile. Come già evidenziato per il personale dell'area lavoro, anche per quello impiegato nell'area formazione si ha lo stesso fenomeno di una presenza ridotta dei giovani e, dove c'è, dovuta in gran parte all'apporto dei nuovi ingressi. Per quanto riguarda la qualificazione, circa il 30% è laureato e il 48% è in possesso del diploma di scuola media superiore, dato questo che si riflette in maniera abbastanza fedele sul livello di inquadramento.

**Tab. 16 - Personale impiegato al 31/12/2005 per tipo contratto - Teste**

Provincia	Tempo Indeterminato	Tempo Determinato	co_co_co / prestazione	LSU	Totale
Padova	22	4		3	29
Rovigo	15		1		16
Treviso	84	11	36		131
Venezia	44	18	17	3	82
Verona	40	6		1	47
Vicenza	25	5	25		55
<b>Totale</b>	<b>230</b>	<b>44</b>	<b>79</b>	<b>7</b>	<b>360</b>

Fonte: elab. Veneto Lavoro su dati Province

**Tab. 17 - Personale impiegato al 31/12/2005 per tipo contratto di lavoro - Unità lavorative equivalenti**

Provincia	Tempo Indeterminato	Tempo Determinato	co_co_co / prestazioni	LSU	Totale
Padova	21,5	4,0	-	1,9	27,4
Rovigo	14,7	-	0,6	-	15,3
Treviso	74,6	9,5	14,1	-	98,2
Venezia	42,3	12,2	6,0	3,0	63,5
Verona	39,0	3,4	-	0,6	43,0
Vicenza	23,5	5,0	7,5	-	36,0
<b>Totale</b>	<b>215,6</b>	<b>34,1</b>	<b>28,2</b>	<b>5,5</b>	<b>283,4</b>

Fonte: elab. Veneto Lavoro su dati Province

**Tab. 18 - Caratteristiche Personale impiegato nell'area formazione al 31/12/2005 per tipo rapporto di lavoro - Teste**

Genere	Tempo Indeterminato	Tempo Determinato	Co.co.co / prestazione	LSU	Totale
<b>Totale</b>	230	44	79	7	360
<b>Genere</b>					
Donne	46%	61%	49%	29%	48%
Uomini	54%	39%	51%	71%	52%
<b>Classe età</b>					
a) <=35	3%	32%	49%	0%	17%
b) 36-50	51%	59%	34%	0%	47%
c) >50	46%	9%	16%	100%	36%
<b>Titolo studio</b>					
Scuola dell'obbligo	23%	5%	20%	86%	21%
Diploma di maturità	54%	23%	49%	14%	48%
Laurea	23%	73%	30%	0%	30%
<b>Profilo professionale</b>					
Basso	25%	14%	24%	57%	24%
Medio	37%	16%	34%	43%	34%
Alto	38%	70%	42%	0%	42%
<b>Orario di lavoro</b>					
Tempo parziale	14%	45%	23%	14%	20%
Tempo pieno	86%	55%	77%	86%	80%

Fonte: elab. Veneto Lavoro su dati Province

## **4. L'utenza dei SPI**

### **4.1. Introduzione**

Per comprendere la portata dell'attività dei SPI è necessario disporre di una rappresentazione attendibile della composizione dell'utenza, sia di quella effettiva che di quella potenziale. Dall'analisi dell'utenza è possibile infatti ricavare quelle indicazioni sui bisogni che costituiscono i principali parametri di riferimento su cui tarare caratteristiche e quantità dei servizi.

Abitualmente si è soliti distinguere l'utenza dei SPI in due grandi tipologie: lavoratori e datori di lavoro. A queste due categorie "naturali" va però affiancata un'ulteriore categoria di soggetti costituita da organismi pubblici per i quali i SPI svolgono specifiche attività di servizio, attività che, come vedremo successivamente, hanno un peso significativo. Si tratta di organismi come il Ministero del Lavoro, la Regione, l'INPS, le Aziende sanitarie, per i quali i SPI producono principalmente dati e informazioni utilizzabili per la programmazione e il controllo delle politiche e dei servizi erogati.

Un ulteriore aspetto da tenere in considerazione è che se in genere il rapporto tra i SPI e le diverse categorie di utenza assume la connotazione tipica del rapporto fornitore-cliente, esistono pure delle interazioni tra utenza e SPI caratterizzate nel senso dell'obbligo (generalmente a fornire informazioni e a dimostrare la sussistenza di determinati requisiti funzionali al controllo da parte dell'operatore pubblico) che, in un certo qual modo, invertono le posizioni nella relazione fornitore-cliente.

Di seguito, facendo riferimento alla tripartizione dell'utenza appena delineata, si propone un'analisi finalizzata ad individuare gli scopi per cui ci si relaziona con i SPI, le caratteristiche specifiche utili per individuare la tipologia di bisogni ed anche, dove possibile, il relativo peso quantitativo.

### **4.2. La relazione tra SPI e datori di lavoro**

Vi sono tre ordini di motivazioni per cui i datori di lavoro interagiscono con i SPI:

- a) assolvere ad una serie di obblighi informativi relativi alla composizione e alla dinamica dell'organico aziendale;
- b) ottenere informazioni sull'accesso a forme agevolate di rapporto di lavoro;
- c) ottenere servizi a supporto del reclutamento del personale.

La comunicazione obbligatoria di avvio, trasformazione e cessazione dei rapporti di lavoro coinvolge sostanzialmente tutti i datori di lavoro privati (da gennaio 2007 tale obbligo è stato esteso anche al settore pubblico) che effettuano variazioni del loro organico. I datori di lavoro, individuati su base circoscrizionale<sup>3</sup>, che hanno effettuato almeno una comunicazione obbligatoria al CPI sono stati nel 2005 circa 136.000 (Tab. 19). La loro distribuzione tra i singoli territori provinciali è sostanzialmente proporzionale alla dimensione demografica. Emergono invece alcune differenziazioni tra territori nel numero medio di comunicazioni effettuate, in parte per effetto della differente distribuzione della struttura produttiva tra piccole, medie e grandi imprese nei diversi territori, in parte per le diversità dei sistemi produttivi locali che determinano un maggiore/minore ricorso a rapporti di lavoro di breve durata (generalmente una forte presenza di attività stagionali determina una crescita significativa delle movimentazioni). Queste differenziazioni sono ancor più evidenti quando l'analisi è condotta ad un livello di dettaglio circoscrizionale (si veda appendice).

**Tab. 19- Unità aziendali circoscrizionali che hanno effettuato comunicazioni ai CPI nel 2005**

Provincia	Datori di lavoro	Comunicazioni	Media comunicazioni per azienda	Aziende che hanno presentato il prospetto annuale ex L. 68/99
Belluno	6.856	64.308	9,4	584
Padova	26.929	205.181	7,6	2.156
Rovigo	7.779	56.750	7,3	379
Treviso	26.587	182.778	6,9	2.717
Venezia	23.320	188.146	8,1	1.848
Verona	20.133	123.852	6,2	2.081
Vicenza	24.797	187.140	7,5	2.849
Veneto	136.401	1.008.155	7,4	12.614

Fonte: elab. Veneto lavoro su dati Silrv

Va considerato che l'interazione tra SPI e datori di lavoro in relazione agli obblighi di comunicazione è in genere mediata da realtà di servizio terze a cui i datori hanno delegato l'attività di comunicazione (es. consulenti del lavoro). Questo ha quale ricaduta una drastica riduzione del numero di soggetti con cui i SPI interloquiscono di fatto.

Di particolare interesse è il dato sulle aziende che presentano il prospetto annuale relativo all'organico aziendale sulla base delle prescrizioni fissate dalla normativa sul collocamento mirato dei disabili. Si tratta infatti di una porzione d'utenza per la quale la relazione con i SPI è necessariamente più diretta e dai contenuti più vincolanti. Infatti anche se la predisposizione e l'inoltro del prospetto informativo sono attività che possono essere delegate al pari delle altre comunicazioni obbligatorie, l'individuazione dei lavoratori disabili da assumere e i percorsi d'inserimento lavorativo richiedono un contatto diretto tra la struttura aziendale e i SPI. I datori di lavoro, individuati su base provinciale, che hanno presentato il prospetto nel gennaio 2005 sono stati poco meno di 13.000; di questi è presumibile, considerando i casi di scoperta della riserva

<sup>3</sup> Ciò significa che ciascuna azienda è stata conteggiata per un numero di volte pari alle circoscrizioni in cui ha unità produttive dove ha effettuato attivazioni/cessazioni/trasformazioni di rapporti di lavoro.

obbligatoria e il numero di assunzioni effettuate attraverso il collocamento mirato, che circa la metà abbiano almeno un contatto diretto nel corso dell'anno con i SPI.<sup>4</sup>

Di difficile quantificazione è il dato relativo ai datori di lavoro che si rivolgono ai SPI per ottenere informazioni relative all'accesso a forme agevolate di impiego della manodopera. Si tratta comunque di un sottoinsieme dello stesso gruppo di utenti che entrano in contatto con i SPI per l'invio di una comunicazione obbligatoria, e anche qui vale l'osservazione che nella maggior parte dei casi è un soggetto terzo delegato dal datore di lavoro a gestire il rapporto con i SPI.

Da ultimo, ma non per rilevanza, i datori di lavoro si rivolgono ai SPI per fruire di servizi d'incontro tra domanda ed offerta di lavoro. Si tratta di servizi che, come verrà meglio dettagliato nel capitolo 5 del rapporto, possono assumere forme diverse, dalla semplice pubblicizzazione delle richieste di personale, alla fornitura di elenchi di candidati (più o meno preselezionati), alla selezione e intermediazione.

Per una quantificazione del fabbisogno potenziale di servizi all'incontro tra domanda e offerta di lavoro si può ricorrere sia a dati previsionali sul fabbisogno di personale che a dati storici sulle assunzioni.

Nel primo l'indagine Excelsior, vale a dire la fonte in materia più consolidata, prevedeva per il 2006 che circa 30.000 unità provinciali (Tab. 20). avrebbero effettuato circa 65.000 assunzioni (Tab. 21).

**Tab. 20 - Unità provinciali che assumono per settore e per dimensione - Veneto, 2006**

	1 - 9 Dipenden ti	10 - 49 Dipenden ti	50 - 249 Dipenden ti	250 - 499 Dipenden ti	>= 500 Dipenden ti	Totale
Industria manifatturiera	2.340	1.360	580	110	100	4.490
Industria meccanica	1.050	850	410	80	110	2.500
Industria estrattiva, energetica, chimica e dei metalli	1.570	1.400	590	90	140	3.790
Costruzioni	3.430	850	110	10	30	4.430
Commercio	2.660	900	490	180	270	4.500
Alberghi, ristoranti e servizi turistici	2.070	500	110	30	90	2.800
Trasporti, credito e servizi alle imprese	2.730	820	780	290	560	5.180
Sanità, istruzione e servizi ricreativi	890	320	150	40	70	1.470
Studi professionali	870	40	-	-	-	910
Totale	17.610	7.040	3.220	830	1.370	30.070

Fonte: elab. Veneto Lavoro su dati Unioncamere-Excelsior

**Tab. 21 - Totale assunzioni previste per grandi gruppi e per dimensione - Veneto, 2006**

	1 - 9 dipendent i	10 - 49 dipendent i	>=50 dipendent i	Totale
Dirigenti e direttori	20	20	130	170
Professioni intellettuali scientifiche e di elevata specializzazione	310	490	1.450	2.250
Professioni tecniche	2.420	1.830	3.500	7.750
Professioni esecutive relative all'amministrazione e alla gestione	2.710	1.300	2.310	6.320
Professioni relative alle vendite ed ai servizi per le famiglie	4.620	2.610	7.810	15.040
Lavoratori specializzati nell'agricoltura e nella pesca	-	10	110	120

<sup>4</sup> Cfr. Belotti, Gardonio, 2006

Operai specializzati	7.660	3.610	2.640	13.910
Conduttori impianti, operatori macchinari e operai montaggio industriale	3.040	2.500	4.110	9.650
Personale non qualificato	2.070	2.110	5.520	9.700
Totale	22.850	14.480	27.580	64.910

Fonte: elab. Veneto Lavoro su dati Unioncamere-Excelsior

Raffrontando le previsioni con il dato sulle assunzioni effettive per l'anno precedente di fonte SILRV (Tab. 22) emergono forti differenze sia nel numero di aziende interessate che nel numero di assunzioni. Il dato SILRV è di tre volte superiore a quello Excelsior per quanto riguarda il numero di unità provinciali che assumono, e di ben sette volte per quanto riguarda il numero di assunzioni. In buona parte queste differenze sono imputabili:

- alla diversa estensione della domanda di lavoro presa in considerazione: es. nell'indagine Excelsior non vengono analizzate le imprese del settore agricolo; inoltre la fonte SILRV considera anche parte delle assunzioni nel settore pubblico;
- alla sottostima in Excelsior della nati-mortalità delle imprese (la prima per definizione non compresa nell'indagine; la seconda, nel caso delle piccolissime aziende, non facilmente prevedibile dall'imprenditore),
- al fatto che l'indagine Excelsior, fondandosi sulle previsioni espresse dai datori di lavoro, non riesce a catturare quei fabbisogni che si vengono a determinare in conseguenza di interruzioni impreviste dei rapporti di lavoro.

Ai fini della stima quantitativa della potenziale utenza nonché dell'individuazione complessiva dei fabbisogni occupazionali sembra sicuramente migliore il dato SILRV, mentre il dato Excelsior si presta meglio ad indagare in profondità i fabbisogni professionali e a rilevare con maggior dettaglio le caratteristiche dei datori di lavoro che assumono.

Complessivamente in Veneto le unità aziendali provinciali che hanno assunto (fonte SILRV) sono state circa 100.000 (Tab. 4). La loro distribuzione per provincia riflette la dimensione della popolazione attiva di ciascuna provincia. Qualche scostamento dal valore del rapporto imprese/abitanti calcolato a livello regionale è osservabile per le province di Belluno e Rovigo, dove il rapporto risulta superiore, e per la provincia di Verona, dove esso risulta inferiore. Probabilmente tali variazioni sono il derivato di una maggior presenza rispettivamente della piccola impresa e della media-grande impresa.

**Tab. 22 - Unità provinciali che hanno assunto per settore e provincia**

Settore	Belluno	Padova	Rovigo	Treviso	Venezia	Verona	Vicenza	Totale
A - Primario	205	767	823	807	630	1.591	434	5.257
B - Sistema moda	41	1.040	455	956	676	571	1.213	4.952
C - Legno-mobilio	167	538	96	1.031	374	441	454	3.101
D - Metalmeccanica	558	2.419	551	2.467	1.443	1.452	2.914	11.804
E - Altre industrie	203	1.231	298	1.353	994	1.040	1.678	6.797
F - Costruzioni	753	2.241	816	2.713	2.156	2.042	2.137	12.858
G - Servizi della distribuzione	859	3.677	916	3.124	3.889	2.911	3.023	18.399

H - Servizi alla produzione	345	2.187	430	1.768	1.685	1.475	1.533	9.423
I - Servizi alla persona	2.018	3.574	1.212	3.855	5.745	3.340	3.466	23.210
L - Servizi sociali	296	1.149	306	1.027	1.007	743	1.006	5.534
M - Dato Mancante	15	40	11	27	19	8	138	258
Totale	5.460	18.863	5.914	19.128	18.618	15.614	17.996	101.593

Fonte: elab. Veneto lavoro su dati Silrv-Giove

Il dato Excelsior evidenzia come più della metà delle unità che assumono siano realtà di piccolissima dimensione e solo il 7% di esse abbia un organico superiore ai 250 dipendenti. Si delinea quindi una realtà di mercato per i SPI di un'utenza estremamente diffusa: ciò ha significative ricadute nell'impostazione e gestione dei servizi.

Se il dato sulle unità produttive è utile a definire la dimensione della clientela, quello sulle assunzioni effettuate aiuta a comprendere la potenziale quantità di domanda di servizi. Complessivamente nel 2005 in Veneto le assunzioni sono state poco meno di 510.000 (Tab. 23), di queste almeno il 30% ha riguardato lavoratori già conosciuti dall'azienda<sup>5</sup> e quindi è lecito ridurre proporzionalmente la potenziale richiesta di servizi, la cui portata rimane tuttavia consistente.

**Tab. 23 - Assunzioni per settore e provincia**

	BL	% noti	PD	% noti	RO	% noti	TV	% noti	VE	% noti	VI	% noti	VR	% noti	Totale	% noti
A - Primario	927	56 %	3.506	52 %	4.927	66 %	4.368	47 %	3.192	51 %	2.735	51 %	11.409	54 %	31.064	54 %
B - Sistema moda	226	30 %	5.339	22 %	1.776	26 %	5.900	17 %	3.303	20 %	9.856	25 %	2.477	23 %	28.877	22 %
C - Legno-mobilio	473	33 %	1.802	17 %	367	26 %	6.528	24 %	1.536	16 %	1.840	19 %	1.127	15 %	13.673	21 %
D - Metalmeccanica	5.607	31 %	15.745	26 %	3.722	21 %	15.50	19 %	7.631	17 %	19.33	27 %	8.713	28 %	76.259	24 %
E - Altre industrie	1.490	41 %	8.078	31 %	2.503	37 %	9.344	30 %	5.754	29 %	9.801	26 %	9.105	52 %	46.075	34 %
F - Costruzioni	2.936	33 %	6.590	12 %	2.516	16 %	8.114	14 %	6.659	12 %	5.875	13 %	5.327	12 %	38.017	14 %
G - Servizi della distribuz.	3.668	32 %	18.145	16 %	3.379	22 %	13.490	17 %	15.551	24 %	12.797	20 %	14.378	20 %	81.408	20 %
H - Servizi alla produzione	1.292	18 %	9.204	11 %	1.772	20 %	7.323	12 %	6.649	20 %	6.913	12 %	5.421	13 %	38.574	14 %
I - Servizi alla persona	11.760	47 %	20.714	49 %	4.061	25 %	11.946	22 %	38.630	45 %	12.511	26 %	13.233	33 %	112.857	39 %
L - Servizi sociali	1.993	32 %	7.947	44 %	2.828	59 %	7.471	33 %	8.117	42 %	10.246	46 %	3.731	35 %	42.333	42 %
M - Dato Mancante	28	46 %	58	17 %	42	26 %	39	13 %	56	32 %	514	31 %	22	14 %	759	29 %
Totale complessivo	30.400	38 %	97.128	29 %	27.893	35 %	90.029	22 %	97.078	33 %	92.426	26 %	74.945	32 %	509.899	29 %

Fonte: elab. Veneto lavoro su dati Silrv-Giove

È ovvio che è impensabile per i SPI trattare una così elevata quantità (teorica) di domanda di servizi né è auspicabile che il mercato del lavoro debba ricorrere per tutta l'attività di reclutamento a servizi di intermediazione. Il dato comunque segnala un

<sup>5</sup> Tale stima è ricavata verificando le storie lavorative presenti negli archivi SILRV, pertanto deve ritenersi un valore determinato per difetto non potendo verificare tutti quei casi in cui il lavoratore ha avuto un precedente contatto con l'azienda in qualità di tirocinante o di collaboratore.

aspetto importante per l'attività dei SPI, cioè la disponibilità di un importante volume di domanda di lavoro da intercettare almeno in parte per dar risposta alle esigenze poste dall'utenza formata dai lavoratori.

Le informazioni di ordine qualitativo sulle unità produttive e sulla domanda di lavoro sono invece utili ai SPI per avere un quadro di riferimento su cui impostare i contenuti specifici dei servizi d'incontro tra domanda ed offerta.

Alcuni elementi di tale quadro si possono ottenere dall'analisi della composizione delle imprese per settore produttivo e delle assunzioni per tipologia professionale. Considerando il peso dei tre grandi settori, a livello regionale il terziario è ormai dominante sia nel numero di unità che nella quantità di assunzioni effettuate (intorno al 55%); segue il manifatturiero (circa il 40%) mentre quasi residuale è il settore primario (circa il 5%). Tale quadro si articola significativamente a livello territoriale: nelle province di Belluno e Venezia vi è un'incidenza del settore terziario di circa dieci punti maggiore al dato regionale, mentre nelle province di Rovigo e di Verona il peso del settore primario è maggiore al dato regionale rispettivamente di 10 e di 5 punti.

La composizione per settore delle unità produttive si riflette nei fabbisogni occupazionali. Il dato sulle assunzioni per tipologia professionale (Tab. 24) evidenzia infatti un peso più elevato delle figure non qualificate nelle province dove maggiore è il numero di imprese del settore primario. Esistono poi differenze significative tra territori non direttamente riconducibili ai macrosettori produttivi ma ad una più fine distinzione della attività produttiva: ad esempio la provincia di Padova si caratterizza per avere un peso quasi doppio delle assunzioni che riguardano professioni intellettuali di elevata specializzazione mentre le province di Treviso e Vicenza presentano invece percentuali di assunzioni significativamente più elevate per le professioni tecniche intermedie.

**Tab. 24 - Assunzioni per professione e provincia**

Professione	Belluno	Padova	Rovigo	Treviso	Venezia	Verona	Vicenza	Veneto
Artigiani e operai specializzati	22,8%	17,5%	21,3%	23,4%	15,0%	17,0%	20,5%	19,0%
Operai non specializzati	8,0%	8,5%	10,5%	10,5%	5,5%	10,2%	10,4%	8,9%
Personale non qualificato	16,0%	22,9%	33,4%	23,1%	18,3%	35,1%	25,0%	24,4%
Professioni esecutive amministrative	7,1%	15,8%	6,8%	14,0%	10,6%	11,6%	13,6%	12,5%
Professioni intellettuali di elevata specializzazione	1,2%	5,1%	2,4%	2,6%	1,9%	2,6%	3,5%	3,0%
Professioni tecniche intermedie	5,0%	8,2%	5,4%	10,0%	7,0%	5,9%	10,9%	8,1%
Professioni vendita e servizi alle famiglie	40,0%	22,0%	20,1%	16,5%	41,6%	17,6%	16,1%	24,0%
Dato mancante	0,0%	0,1%	0,1%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,1%
Totale	30.400	97.128	27.893	90.029	97.078	74.945	92.423	509.896

Fonte: elab. Veneto lavoro su dati Silrv-Giove

Il dato complessivo di una diversificazione a livello territoriale dei fabbisogni di professionalità, suggerisce l'esigenza di una capacità da parte dei SPI di lettura dei fabbisogni stessi e di adeguata taratura dei contenuti e dei processi di produzione dei

propri servizi ai datori di lavoro. Ci si riferisce ad esempio alla maggiore o minore necessità per ciascun CPI di interagire con altri territori per favorire la mobilità territoriale dei lavoratori, all'impostazione dei contenuti delle attività di orientamento dei lavoratori, alla definizione di processi di preselezione più o meno approfonditi.

### **4.3.La relazione tra i SPI e i lavoratori**

Tra le competenze affidate ai SPI vi è la gestione dell'elenco anagrafico dei lavoratori e dei dati relativi alla loro storia professionale. Nel Sistema informativo del lavoro (SIL), attraverso il quale vengono gestite tali informazioni, sono inoltre registrate le dichiarazioni di immediata disponibilità all'occupazione cui sono tenuti i lavoratori che intendono avvalersi dei servizi dei SPI. Si ha in tal modo a disposizione una sorta di registro degli utenti dei SPI contenente una serie di informazioni sulla loro storia lavorativa e sulla loro condizione occupazionale.

Una funzione importante del SIL è di costituire la base informativa per la determinazione a livello amministrativo dello stato occupazionale del lavoratore e della sua eventuale anzianità di disoccupazione. Ciò ha un importante effetto sull'afflusso di utenti presso i SPI, in quanto l'esigenza di ottenere il riconoscimento formale della condizione di disoccupazione costituisce un formidabile incentivo per i lavoratori a presentarsi presso i CPI a dichiarare la disponibilità al lavoro. Tuttavia il fatto che il riconoscimento dello stato di disoccupazione costituisca una condizione necessaria per accedere ad alcune importanti forme di agevolazione nell'utilizzo di (o nell'accesso a) servizi pubblici<sup>6</sup> è un fattore perturbante di rilievo circa l'attendibilità del numero di persone effettivamente disponibili al lavoro. L'identificazione basata sui dati dell'anagrafe lavoratori dell'utenza dei SPI richiede quindi una serie di cautele e di distinguo che evidenzino la specifica natura del rapporto instaurato tra lavoratore e SPI. A questo proposito è utile richiamare brevemente la classificazione degli stati occupazionali e le regole per la loro assegnazione adottate a livello amministrativo.

Sono tre gli stati con cui vengono classificati i lavoratori inseriti nell'anagrafe: (1) occupati, (2) disoccupati e (3) altri.

I criteri di assegnazione di ciascuna delle tre condizioni sono i seguenti:

- (1) occupati: tutti i soggetti che svolgono un'attività lavorativa (sia di lavoro dipendente che di lavoro autonomo);
- (2) disoccupati: tutti coloro che privi di occupazione sono alla ricerca attiva di un impiego e hanno dichiarato l'immediata disponibilità ad un'occupazione;

---

<sup>6</sup> Tra queste assumono particolare rilievo l'esenzione dal pagamento del ticket per le prestazioni sanitarie, la possibilità per i lavoratori disabili di percepire l'assegno d'invalidità, l'assegnazione di un maggiore punteggio in alcune graduatorie relative a prestazioni assistenziali (es. graduatorie per l'assegnazione di alloggi di edilizia pubblica).

(3) altro: tutti i lavoratori presenti in anagrafe per i quali non risulta esserci un'attività lavorativa in corso e/o che non hanno dichiarato l'immediata disponibilità ad un'occupazione.

Vi sono inoltre due casi particolari per i quali è prevista una deroga alla regola generale cosicché viene assegnato lo stato di disoccupazione anche in presenza di attività lavorativa:

a) quando un lavoratore precedentemente disoccupato svolge un'attività lavorativa da cui ricava un reddito su base annuale non superiore al reddito minimo personale escluso da imposizione (tale soglia è stata fissata dalla delibera della Regione del Veneto del 18 giugno 2004 n. 1837 in 7.500 €);

b) quando un lavoratore è iscritto nella lista di mobilità ed ha in corso un rapporto di lavoro a tempo determinato di durata compatibile con il mantenimento dell'iscrizione nella lista.

Un altro aspetto della gestione amministrativa della disoccupazione che permette di isolare un particolare gruppo di utenti è la regola per cui i lavoratori disoccupati che avviano un rapporto a termine di durata limitata (entro i quattro mesi per i giovani ed otto per gli altri) al termine del rapporto di lavoro riprendono l'anzianità di disoccupazione maturata precedentemente. Questa categoria di lavoratori risulta interessante perché circoscrive quella parte dell'utenza che è riuscita a trovare un'occupazione ma solo di tipo precario per cui la provvisorietà della soluzione occupazionale fa sì che questi lavoratori continuino ad utilizzare i SPI per cercare un'occupazione più stabile o si ripresentino una volta concluso il rapporto di lavoro.

#### **4.3.1. Analisi dello stock dei lavoratori iscritti agli elenchi dei disoccupati disponibili**

Al 30 giugno 2006 il numero di soggetti registrati nell'anagrafe dei lavoratori come disoccupati risultava in Veneto poco più di 200.000 (Tab. 25); inoltre quasi 60.000 erano coloro che, occupati a termine, beneficiavano di una sospensione dell'anzianità, conservando il diritto di recuperarla nel caso di un rientro nello stato di disoccupazione.

**Tab. 25 - Anagrafe lavoratori. Disoccupati disponibili al 30/06/2005**

	<b>Belluno</b>	<b>Padova</b>	<b>Rovigo</b>	<b>Treviso</b>	<b>Venezia</b>	<b>Verona</b>	<b>Vicenza</b>	<b>Veneto</b>
<b>Totale</b>	6.538	30.028	11.784	41.651	46.574	34.924	32.807	204.306
<b>Caratteristiche anagrafiche</b>								
Donne	59,5	62,2	70,0	61,7	60,4	62,4	62,9	62,2
Maschi	40,5	37,8	30,0	38,3	39,6	37,6	37,1	37,8
Giovani (under 30)	28,2	30,9	34,0	31,5	30,5	30,6	27,5	30,4
Adulti (30-49)	50,7	52,9	49,0	52,7	50,1	53,5	54,4	52,2
Anziani (over 49)	21,1	16,2	17,0	15,9	19,4	15,9	18,1	17,3
Italiani	90,0	82,1	92,7	79,7	90,3	81,8	82,0	84,3
Stranieri	10,0	17,9	7,3	20,3	9,7	18,2	18,0	15,7

Nati in Veneto	65,6	67,6	78,3	60,4	75,1	61,6	64,6	66,9
Nati in altre regioni italiane	17,1	11,8	13,0	14,1	12,5	17,2	13,7	13,9
Nati all'estero	17,4	20,6	8,7	25,5	12,4	21,2	21,7	19,2
<b>Durata della disoccupazione dalla data della dichiarazione di disponibilità</b>								
fino a sei mesi	19,4	19,4	17,3	15,0	11,2	12,1	16,2	14,8
fino a 12 mesi	13,0	13,1	12,3	9,8	8,9	7,6	9,0	9,8
oltre un anno	67,6	67,5	70,4	75,2	79,9	80,3	74,7	75,4
di cui: oltre due anni	54,7	46,6	55,7	61,7	68,6	69,5	60,1	61,6
<b>Iscritti in lista di mobilità</b>								
Mobilità L.223/91	4,8	3,7	2,2	4,1	2,7	3,7	5,7	3,8
Mobilità L.236/93	3,2	4,8	4,5	3,8	2,4	3,6	4,6	3,7
<b>Iscritti nell'elenco dei lavoratori disabili</b>								
Totale	12,4	11,9	7,4	6,8	9,6	10,5	6,1	8,9
<b>Esperienze lavorative antecedenti l'ingresso in disoccupazione</b>								
Nessuna esperienza documentata	50,3	56,4	59,9	57,7	57,9	58,4	58,8	57,7
Rapporto di lavoro a tempo indeterminato	16,2	18,6	13,0	14,6	12,5	17,7	17,4	15,6
Altre forme di lavoro dipendente	33,5	25,0	27,1	27,8	29,6	23,9	23,7	26,6

Fonte: elab. Veneto lavoro su dati Silrv

Confrontando il dato dei disoccupati amministrativi con quello rilevato dall'Istat (Tab. 26) si osserva che il primo vale un po' più del doppio del secondo. Anche se la rilevazione Istat adotta un criterio di definizione della condizione di disoccupazione più stringente di quello utilizzato dai SPI, la differenza così marcata porta comunque a ritenere che il dato sullo stock degli utenti immediatamente disponibili sia nettamente sovrastimato.

**Tab. 26 - Disoccupati per provincia e genere. Media annuale 2005.**

Provincia	Totale	% femmine	% maschi
Belluno	3.579	57,2	42,8
Padova	17.692	53,0	47,0
Rovigo	6.854	73,3	26,7
Treviso	16.003	57,5	42,5
Venezia	16.416	61,5	38,5
Vicenza	13.479	60,5	39,5
Verona	17.319	60,2	39,8
Veneto	91.342	59,5	40,5

Fonte: elab. Veneto lavoro su dati Istat-Indagine trimestrale sulle forze di lavoro

Le ragioni di tale sovrastima sono riconducibili:

- al già citato effetto incentivante la disponibilità "mascherata" di alcune regolamentazioni di accesso a prestazioni sociali che richiedono lo stato di disoccupazione;
- alle mancate registrazioni nel sistema informativo di causali di uscita (assunzioni, trasferimenti);
- alle mancate verifiche dell'effettiva sussistenza dello stato di disoccupazione soprattutto nel caso di iscritti da lungo tempo, in particolare di quanti si erano registrati precedentemente all'applicazione della riforma prevista dal d.lgs.

181/2000, i quali sono stati "travasati" nei nuovi elenchi a prescindere da una verifica puntuale della loro disponibilità al lavoro.

È indubbio che disporre di uno stock di disponibili affidabile risulterebbe assai utile per profilare le tipologie di utenti e programmare adeguatamente gli interventi da realizzare e i servizi da costruire.<sup>7</sup>

Laddove operazioni di verifica e di pulizia degli archivi sono state avviate, la conseguente riduzione dello stock di disoccupati registrati è stata drastica. In particolare si è contratto lo stock dei disoccupati di lunga durata, soprattutto di quelli "transitati" dalle vecchie liste di collocamento ai nuovi elenchi dei lavoratori disponibili previsti dal d.lgs. 181/2000. Queste attività sono state condotte con maggior intensità a Padova, Rovigo e Belluno tra il 2003 e il 2004. Grazie all'attività di verifica delle singole posizioni, lo stock di iscritti "transitati" è stato ridimensionato a Padova del 45%; a Rovigo del 30%; a Belluno del 15%. Più di recente, inoltre, i primi risultati di un'ampia operazione di verifica condotta a Padova e tuttora in corso hanno messo in evidenza che i disoccupati effettivi sono stimabili attorno al 50% dello stock risultante dai dati amministrativi, indicando pertanto l'esistenza ancora di un amplissimo spazio di "pulizia" degli elenchi per arrivare a identificare il bacino di reali disoccupati/utenti dei SPI.

In sostanza, ipotizzando che siano applicabili a tutto il Veneto i risultati ottenuti con l'attività di verifica dei disoccupati "storici" realizzata in alcune province si può proporre - come indicazione di massima - una quantificazione dei disoccupati effettivamente disponibili dichiaratisi ai SPI attorno alle 100.000 unità.

Considerando che la stima Istat sui disoccupati con anzianità di disoccupazione fino a 12 mesi in Veneto è pari a circa due terzi del totale (circa 60.000 lavoratori) e che il corrispondente dato di fonte SILRV è di circa 70.000 unità<sup>8</sup>, quindi molto vicino a quello Istat, si rafforza ulteriormente l'indicazione che la sovrastima del dato amministrativo riguarda soprattutto la componente dei disoccupati di lunga durata. Del resto ciò è logicamente coerente con i motivi a cui si è precedentemente ricondotto il formarsi del sovradimensionamento dell'utenza registrata come disoccupata.

Un'altra prova, seppur indiretta, di una consistenza effettiva dei disoccupati di lunga durata decisamente inferiore a quanto risulta dallo stock di disoccupati amministrativi è ricavabile dal sempre più ridotto ricorso, da parte delle imprese venete, ai benefici previsti dalla l. 407/1990 per i disoccupati di lunga durata (intesa in questo caso pari a 24 mesi di anzianità amministrativa): mentre alla fine degli anni '90 lo stock di assunzioni agevolate ai sensi della legge 407/1990 era di poco inferiore alle 8.000 unità, nel 2004 si era più che dimezzato (dati Ministero del lavoro - Inps). Tenendo conto che le

---

<sup>7</sup> Cfr. su questo diffusamente Pirrone, Sestito (2006).

<sup>8</sup> La stima è ottenuta sommando ai disoccupati con un'anzianità amministrativa di breve durata anche i disoccupati di lunga durata che hanno maturato l'anzianità attraverso il meccanismo della sospensione, ciò per conformare i criteri di calcolo della disoccupazione a quelli Istat che prevedono l'azzeramento dell'anzianità di disoccupazione ogni qualvolta si inizi un rapporto di lavoro indipendentemente dal tipo e dalla durata.

agevolazioni (sgravi contributivi) durano tre anni, si ricava che il flusso di assunzioni annue doveva essere di poco inferiore alle 3.000 unità alla fine degli anni '90 per scendere sensibilmente (attorno al migliaio) negli ultimi anni. Minima dunque - inferiore all'1% delle assunzioni totali - è in Veneto la quota di ingressi agevolati a partire da una condizione di disoccupazione di lunga durata. Ciò indica che è ridotto pure il bacino dei candidati possibili e disponibili.

L'analisi della composizione dello stock degli utenti disoccupati mette in evidenza, coerentemente peraltro con quanto emerge dai dati Istat, i seguenti elementi:

- una distribuzione per genere che vede la prevalenza della componente femminile (oltre il 60%);
- una composizione per classi d'età in cui prevalgono nettamente gli adulti (oltre il 50%) mentre la componente giovanile è minoritaria;
- la presenza di una consistente componente straniera (16%); inoltre è interessante sottolineare che i nati in altre regioni italiane (quindi, in assoluta prevalenza, immigrati italiani) sono particolarmente rappresentati (14%), ben più che nella media della popolazione. Complessivamente gli immigrati, sia stranieri che non, costituiscono una componente di assoluto rilievo, pari a poco meno di un terzo dei disoccupati. Di fatto il Veneto ha "importato" negli ultimi quindici anni non solo occupati ma anche disoccupati.

Le caratterizzazioni emergenti a livello regionale hanno dei tratti di disomogeneità ad un livello di maggiore definizione territoriale. Rispetto al dato medio regionale in provincia di Rovigo la componente femminile è di circa 10 punti percentuali maggiore e quella dei giovani di 4 punti; la quota di stranieri nelle province di Venezia e Rovigo è significativamente minore mentre invece in provincia di Treviso risulta maggiore; Belluno e Verona hanno una quota maggiore di immigrati interni.

Nello stock di disoccupati amministrativi è presente una quota, pari al 12% del totale, di lavoratori che hanno avuto una o più "sospensioni" del periodo di disoccupazione per attività lavorativa di breve durata (Tab. 27). Il fatto che per questi lavoratori l'ultima "storia" di disoccupazione comprenda interruzioni per attività lavorative temporanee è indice di un atteggiamento proattivo verso la ricerca d'impiego. Di essi circa un terzo ha avuto più di una sospensione della disoccupazione (questo dato è molto variabile con riferimento ai singoli territori provinciali). Di particolare rilievo è il fatto che tre quarti circa dei disoccupati con sospensioni rientra tra i disoccupati di lunga durata. Il dato, una volta depurato dai casi di scelta individuale di forme stagionali di occupazione, può essere interpretato come un indicatore della presenza di un gruppo di lavoratori che nonostante la disponibilità evidenziata ha evidenti difficoltà a raggiungere una stabilizzazione occupazionale.

**Tab. 27 - Anagrafe lavoratori. Stock di disoccupati al 31/12/2006 con periodi di sospensione**

	Belluno	Padova	Rovigo	Treviso	Venezia	Verona	Vicenza	Veneto
--	---------	--------	--------	---------	---------	--------	---------	--------

<b>Totale</b>	1.047	2.992	2.255	4.805	6.476	3.156	3.047	23.778
% su totale disponibili	16,0	10,0	19,1	11,5	13,9	9,0	9,3	11,6
<b>Eventi di sospensione</b>								
una sospensione	56,3	74,1	62,8	70,0	64,8	63,7	70,6	67,1
più di una sospensione	43,7	25,9	37,2	30,0	35,2	36,3	29,4	32,9
<b>Durata disoccupazione</b>								
fino a sei mesi	15,5	13,5	10,7	11,3	7,0	7,0	11,4	10,0
fino a 12 mesi	14,1	14,5	12,0	11,6	9,0	7,9	13,6	11,2
oltre un anno	70,4	72,0	77,3	77,1	84,0	85,1	75,0	78,8

Fonte: elab. Veneto lavoro su dati Silrv

**Tab. 28 Anagrafe lavoratori - Occupati al 30/06/2006 con sospensione del decorso dell'anzianità di disoccupazione**

	Belluno	Padova	Rovigo	Treviso	Venezia	Verona	Vicenza	Veneto
<b>Totale disoccupati disponibili</b>	4.467	8.114	4.771	9.890	13.781	8.714	9.552	59.289
<b>Caratteristiche anagrafiche</b>								
Donne	55,1%	54,6%	57,2%	51,7%	59,9%	61,1%	52,0%	56,1%
Maschi	44,9%	45,4%	42,8%	48,3%	40,1%	38,9%	48,0%	43,9%
Giovani (under 30)	31,3%	35,0%	30,4%	34,3%	31,9%	31,0%	31,2%	32,3%
Adulti (30-49)	56,1%	56,9%	54,9%	56,3%	56,1%	57,7%	61,1%	57,2%
Anziani (over 49)	12,6%	8,2%	14,7%	9,4%	12,0%	11,3%	7,7%	10,5%
Italiani	87,6%	81,1%	95,0%	77,8%	88,4%	86,7%	80,7%	84,6%
Stranieri	12,4%	18,9%	5,0%	22,2%	11,6%	13,3%	19,3%	15,4%
Nati in Veneto	60,1%	68,0%	82,7%	59,9%	72,0%	68,9%	65,3%	67,9%
Nati in altre regioni italiane	20,1%	10,6%	11,3%	13,0%	13,4%	15,3%	11,8%	13,3%
Nati all'estero	19,8%	21,4%	6,0%	27,1%	14,6%	15,9%	22,8%	18,8%
<b>Durata della disoccupazione maturata</b>								
fino a sei mesi	59,8%	63,3%	62,1%	63,6%	48,3%	57,4%	70,8%	59,8%
fino a 12 mesi	18,3%	14,7%	14,4%	15,3%	14,3%	16,3%	11,7%	14,7%
oltre un anno	22,0%	22,0%	23,5%	21,2%	37,4%	26,3%	17,5%	25,5%
<b>Iscritti in lista di mobilità</b>								
Mobilità L.223/91	6,6%	8,0%	2,6%	9,9%	3,0%	4,7%	8,8%	6,3%
Mobilità L.236/93	5,3%	12,9%	9,7%	10,7%	5,4%	9,0%	11,7%	9,2%
<b>Con precedenti rapporti di lavoro a tempo indet.</b>	16,1%	20,5%	11,5%	16,7%	12,7%	14,8%	16,5%	15,5%

Fonte: elab. Veneto lavoro su dati Silrv

Affine al gruppo di disoccupati con eventi di sospensione è lo stock di lavoratori occupati con rapporti di lavoro temporaneo di breve durata e che mantengono perciò l'anzianità di disoccupazione (Tab. 28). Rispetto a quanto rilevato per i disoccupati con sospensioni qui il rapporto tra lavoratori con anzianità di disoccupazione di breve e di lunga durata è invertito. È plausibile infatti che una quota rilevante di questi lavoratori sia composta da lavoratori che entrano nel flusso di quanti beneficiano della stabilizzazione del rapporto a termine: è noto che le trasformazioni da tempo determinato a tempo indeterminato si aggirano mediamente in Veneto tra le 25.000 e le 30.000 all'anno<sup>9</sup>. Vi è però anche una quota di lavoratori (15,5%) per i quali esiste una documentazione certa di precedenti esperienze di lavoro a tempo indeterminato, la cui situazione è quindi ascrivibile al segmento di lavoratori "in ricollocazione". Dato questo

<sup>9</sup> Cfr. Veneto Lavoro (2006), pag. 248.

confermato dalla sostanziale coincidenza numerica con la quota di lavoratori occupati sospesi e iscritti alle liste di mobilità.

#### **4.3.2. Analisi dei flussi amministrativi: chi entra e chi esce dallo stato di disoccupazione**

Se l'analisi dello stock dei disoccupati, pur con i problemi e limiti che abbiamo segnalato, permette di avere una rappresentazione di come è composta l'utenza in un determinato momento, l'analisi dei flussi di ingresso (per i quali disponiamo di dati decisamente più affidabili) e dei flussi di uscita (pur tenendo conto che i dati relativi a questi ultimi sono meno completi<sup>10</sup>) risulta utile per individuare l'entità e le caratteristiche del turnover dell'utenza ed anche per chiarire alcuni aspetti circa le modalità di formazione dello stock.

**Tab. 29- Anagrafe lavoratori. Flussi di entrata ed uscita dalla disoccupazione, 2003-2005**

	2003		2004		2005	
	Ingressi	Uscite	Ingressi	Uscite	Ingressi	Uscite
Belluno	4.806	4.868	4.852	5.545	5.491	5.563
Padova	11.305	21.594	14.877	11.824	16.349	11.880
Treviso	4.403	4.721	6.482	9.869	6.317	6.076
Rovigo	12.080	10.193	13.753	12.342	15.557	13.057
Venezia	10.572	9.280	12.807	12.266	15.342	11.891
Verona	8.991	9.306	9.216	19.412	9.225	7.680
Vicenza	9.388	7.319	11.347	10.282	12.968	10.563
Veneto	61.545	67.281	73.334	81.540	81.249	66.710

Fonte: elab. Veneto lavoro su dati Silrv

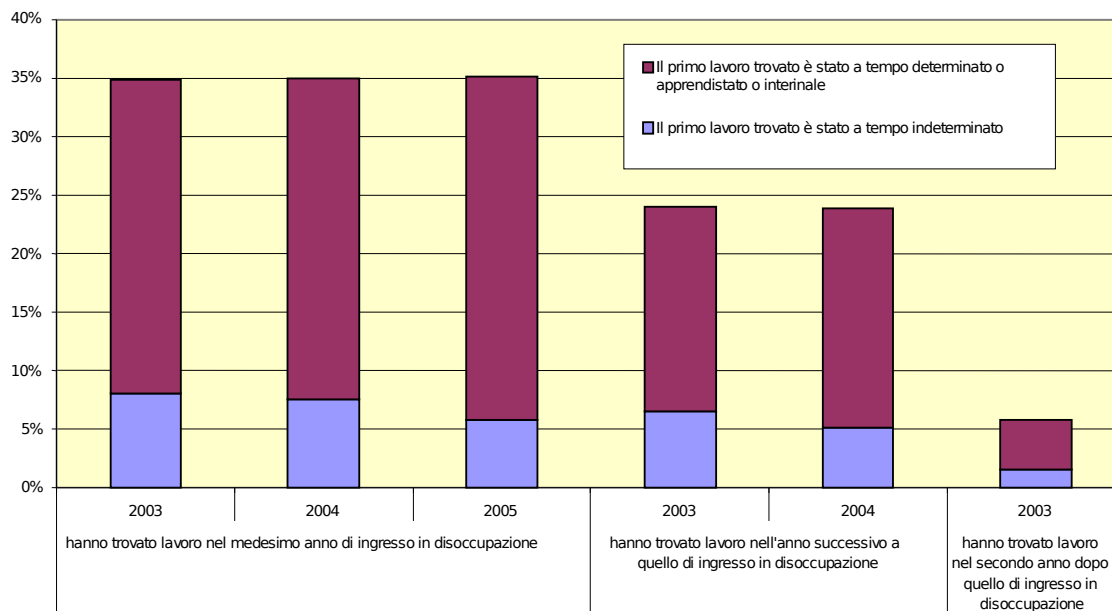
Precisato che i flussi considerati sono al netto delle uscite e dei reingressi per attività lavorative temporanee di breve durata (le sospensioni), focalizzando l'analisi sul triennio 2003-2005 (Tab. 29) emerge che i nuovi disponibili<sup>11</sup> sono in aumento: gli ingressi sono passati da poco più di 60.000 a oltre 80.000. Le uscite invece hanno avuto un andamento altalenante, ma va ricordato che su tale dato pesano le operazioni straordinarie di verifica del permanere della condizione di disoccupazione (le cosiddette "pulizie degli elenchi").

La ricaduta di un tale dato sulla gestione dei servizi è estremamente significativa. Se infatti ci assestiamo sulla stima precedentemente proposta di uno stock di disoccupati effettivamente disponibili pari a circa 100.000 unità, ne deriva che nel corso di un anno si verifica un "rinnovo" dell'utenza in una misura compresa tra il 60% e 80%.

<sup>10</sup> È caratteristica comune di tutte le banche dati amministrative essere meno accurate e complete sul fronte della registrazioni delle uscite piuttosto che delle entrate.

<sup>11</sup> Per tali si intendono coloro che rilasciano la prima dichiarazione di disponibilità, con esclusione quindi dei rientri dopo i periodi di lavoro a tempo determinato che non comportano la perdita dell'anzianità di disoccupazione precedentemente maturata.

**Graf. 1 - Quota dei disoccupati per anno di ingresso nello stato di disoccupazione, tipologia di rapporto di lavoro successivamente trovato e tempo di attesa**



Fonte: elab. Veneto Lavoro su dati Silrv-Archivi ammi.vi Netlabor

Questo dato è confermato anche dall'analisi effettuata sui tempi e sulle caratteristiche della transizione all'occupazione. Degli entrati in disponibilità circa il 35% trova lavoro nel medesimo anno in cui entra in stato di disoccupazione; un altro 25% trova lavoro nell'anno successivo e infine un'altra quota, di poco superiore 5%, ha trovato lavoro nel corso del secondo anno (Graf. 1). Si ricava che circa il 70% degli entrati in stato di disoccupazione negli anni 2003-2005 nell'arco di tempo di due anni ha trovato lavoro. Per la grande maggioranza, il primo lavoro trovato dopo l'ingresso in disoccupazione è stato un lavoro a tempo determinato,<sup>12</sup> il quale, come abbiamo già detto, salvo superamento dei limiti temporali previsti, dà diritto al cumulo dei periodi di disoccupazione per il calcolo dell'anzianità effettiva. Trovare un lavoro a tempo determinato non significa, dunque, dal punto di vista amministrativo, concludere un episodio di disoccupazione azzerando l'anzianità maturata.

A questo flusso in uscita motivato dall'ingresso nel lavoro dipendente si somma un flusso alimentato da altri motivi, quali l'uscita dal mercato del lavoro, la mobilità territoriale, l'avvio di un'attività di lavoro autonomo.

Quanto alla composizione del flusso d'ingresso (Tab. 30), le donne superano i maschi di ben 14 punti percentuali segnalando tuttavia una riduzione della differenza riscontrata a livello di stock. Un'analoga tendenza è registrabile per la cittadinanza dove gli italiani rimangono la componente di gran lunga maggioritaria (80%) ma con un valore inferiore di circa 5 punti percentuali rispetto al dato di stock. Il 23% del flusso in entrata è

<sup>12</sup> È opportuno ricordare che per i lavoratori in mobilità trovare un lavoro a tempo determinato corrisponde ad una strategia di massimizzazione dei benefici dati dalla permanenza in lista.

costituito da lavoratori che si iscrivono in lista di mobilità e quindi l'ingresso in disoccupazione è conseguenza di una interruzione involontaria del rapporto di lavoro. Complessivamente la quota di lavoratori che dichiara la disponibilità ai SPI dopo una conclusione recente di un lavoro a termine o per un'interruzione di un rapporto di lavoro è pari al 65% (Tab. 31). È quindi stimabile in circa il 35% la dimensione del flusso che riguarda lavoratori o senza esperienza lavorativa o con un periodo prolungato di assenza di attività lavorativa.

**Tab. 30 - Anagrafe lavoratori. Flussi di entrata nella disoccupazione, anno 2005**

	Belluno	Padova	Treviso	Rovigo	Venezia	Verona	Vicenza	Veneto
<b>Totale</b>	5.491	16.349	6.317	15.557	15.342	9.225	12.968	81.249
<b>Caratteristiche anagrafiche</b>								
Donne	52,3	58,0	64,3	55,2	57,5	56,6	57,0	57,2
Maschi	47,7	42,0	35,7	44,8	42,5	43,4	43,0	42,8
Giovani (under 30)	36,2	36,0	37,7	35,1	33,2	30,7	35,0	34,7
Adulti (30-49)	50,0	52,4	50,2	54,2	54,7	55,9	53,0	53,3
Anziani (over 49)	13,8	11,7	12,1	10,7	12,0	13,4	12,0	12,0
Italiani	87,1	79,9	90,6	75,1	83,8	76,6	77,8	80,3
Stranieri	12,9	20,1	9,4	24,9	16,2	23,4	22,2	19,7
<b>Iscritti in lista di mobilità</b>								
Mobilità L.223/91	8,6	7,9	3,3	12,6	6,3	10,4	14,2	9,5
Mobilità L.236/93	7,1	12,2	12,2	15,2	10,2	17,3	16,7	13,4
<b>Motivo entrata</b>								
Dichiarazione disponibilità	75,8	93,9	95,6	97,9	96,8	95,4	93,4	94,2
Trasferimento da altro Cpi	0,5	0,1	0,0	0,2	0,6	0,0	0,3	0,3
Inserimento d'ufficio	23,7	6,0	4,4	1,9	2,6	4,5	6,3	5,5

Fonte: elab. Veneto lavoro su dati Silrv

**Tab. 31 -Anagrafe lavoratori. Caratteristiche dei lavoratori che hanno avuto uno o più eventi d'ingresso in disoccupazione, anno 2005**

	Giovani	Adulti	Anziani	Totale
<b>Totale</b>	27.695	42.438	9.532	79.665
<b>Caratteristiche anagrafiche</b>				
Maschi	43%	41%	51%	43%
Femmine	57%	59%	49%	57%
Italiani	80%	79%	90%	80%
Stranieri	20%	21%	10%	20%
<b>Iscritti in lista di mobilità</b>				
Mobilità L.223/91	3%	11%	23%	10%
Mobilità L.236/93	8%	17%	16%	13%
<b>Condizione lavorativa recente prima dell'ingresso in disoccupazione (cessazione nel 2004 o 2005)</b>				
Rapporto di lavoro a tempo indeterminato	20%	44%	48%	36%
Altre forme di lavoro dipendente	35%	27%	18%	29%

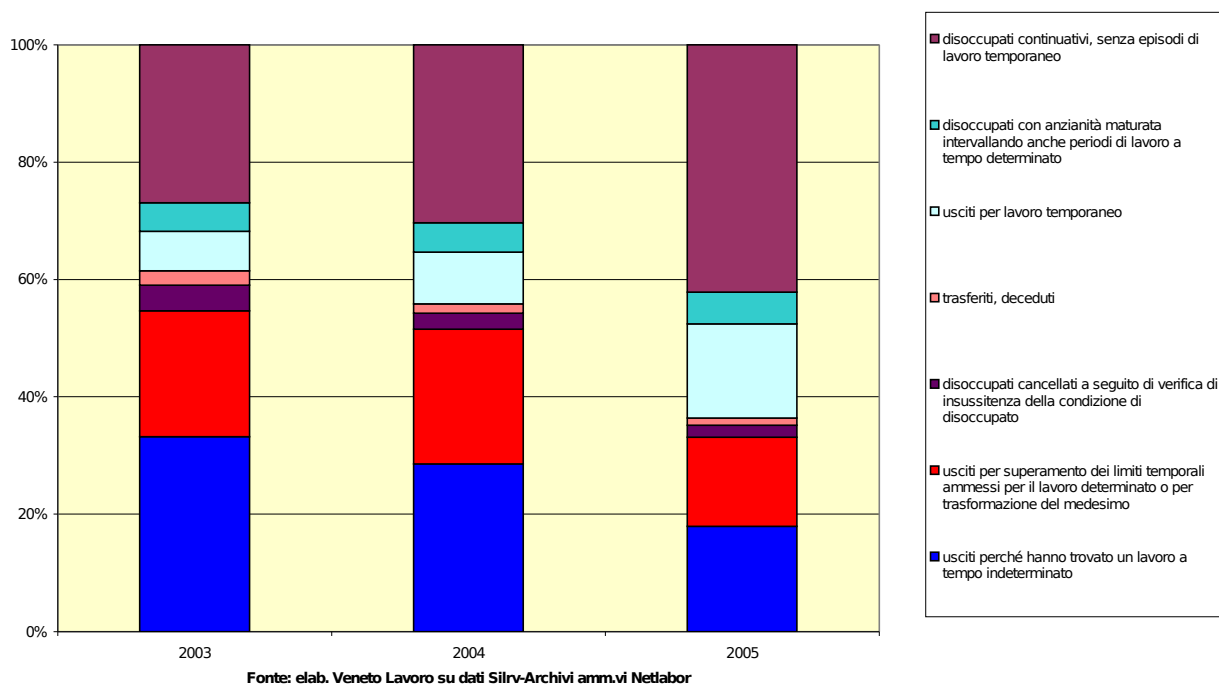
Fonte: elab. Veneto lavoro su dati Silrv

Analizzando la storia degli entrati in stato di disoccupazione, registrando il momento in cui azzerano l'anzianità di disoccupazione e dunque concludono a tutti gli effetti un periodo in cui hanno sperimentato uno stato di disoccupazione o continuo o intervallato da lavori brevi, si hanno alcune indicazioni in merito alle modalità di uscita dall'elenco

dei disoccupati. Gli usci definitivi al 30 giugno 2006 risultano (Graf. 3 e Tab. 32) oltre il 60% tra gli entrati nel 2003 e sono poco meno tra gli entrati nel 2004. Per il 2005 la quota è più bassa (40%) ma bisogna tener conto del periodo di osservazione successivo all'ingresso in disoccupazione ancora limitato.

La motivazione per l'uscita definitiva dagli elenchi dei disoccupati è riconducibile in circa la metà dei casi all'aver trovato un posto di lavoro a tempo indeterminato, mentre nell'altra metà dei casi la motivazione va ricercata nella proroga dei contratti a tempo determinato oppure nella loro trasformazione a tempo indeterminato; modesto infine è il peso delle cancellazioni per verificata condizione di indisponibilità o per altri motivi (trasferimenti etc.). Si può stimare che a distanza di due anni dall'ingresso in disoccupazione una quota attorno al 25% rimanga negli elenchi dei disoccupati in modo continuativo, senza nemmeno aver sperimentato intervalli di lavoro a termine.

**Graf. 3 - Situazione al 30.6.2006 di quanti sono entrati in stato di disoccupazione nel 2003, 2004, 2005 per condizione**



Dall'analisi dei flussi emerge, in definitiva, l'elevata probabilità di uscire dallo stato di disoccupazione a seguito di un'assunzione con uno dei contratti a tempo determinato: questo è il volto più "normale" della disoccupazione in Veneto, sostanzialmente un intermezzo tra diversi spezzoni di lavoro, di frequente di breve durata.

**Tab. 32 - Anagrafe lavoratori. Flussi di uscita dalla disoccupazione (eventi)**

	Belluno	Padova	Treviso	Rovigo	Venezia	Verona	Vicenza	Veneto
Totale	5.563	11.880	6.076	13.057	11.891	7.680	10.563	66.710
<b>Caratteristiche anagrafiche</b>								

Donne	54,1%	58,0%	63,4%	52,9%	54,9%	54,7%	56,9%	56,0%
Maschi	45,9%	42,0%	36,6%	47,1%	45,1%	45,3%	43,1%	44,0%
Giovani (under 30)	39,1%	40,2%	40,9%	40,4%	41,6%	39,7%	38,8%	40,2%
Adulti (30-49)	48,5%	47,5%	48,2%	52,5%	50,1%	52,6%	52,9%	50,5%
Anziani (over 49)	12,4%	12,4%	11,0%	7,1%	8,3%	7,7%	8,3%	9,3%
Italiani	88,7%	82,9%	93,0%	76,8%	88,5%	80,0%	80,5%	83,4%
Stranieri	11,3%	17,1%	7,0%	23,2%	11,5%	20,0%	19,5%	16,6%
<b>Motivo uscita</b>								
Attività lavorativa	46,2%	57,4%	48,5%	57,9%	52,9%	53,6%	57,3%	54,5%
Mancata presentazione o rifiuto offerta	1,9%	0,0%	7,8%	0,0%	0,1%	7,5%	0,2%	1,8%
Trasformazione o proroga rapporto a tempo determinato	35,0%	34,9%	38,0%	37,3%	40,7%	33,1%	37,1%	36,8%
Superamento limiti reddituali di attività lavorativa compatibile	0,2%	0,1%	0,2%	0,0%	0,5%	0,1%	0,0%	0,2%
Chiusura d'ufficio	12,4%	6,2%	2,7%	1,2%	2,4%	2,1%	2,9%	3,7%
Trasferimento	1,7%	1,3%	1,6%	3,2%	2,8%	1,7%	2,2%	2,2%
Istanza	2,6%	0,2%	1,4%	0,3%	0,8%	1,9%	0,2%	0,8%

Fonte: elab. Veneto lavoro su dati Silrv

#### 4.4. Gli utenti iscritti all'elenco dei lavoratori disabili

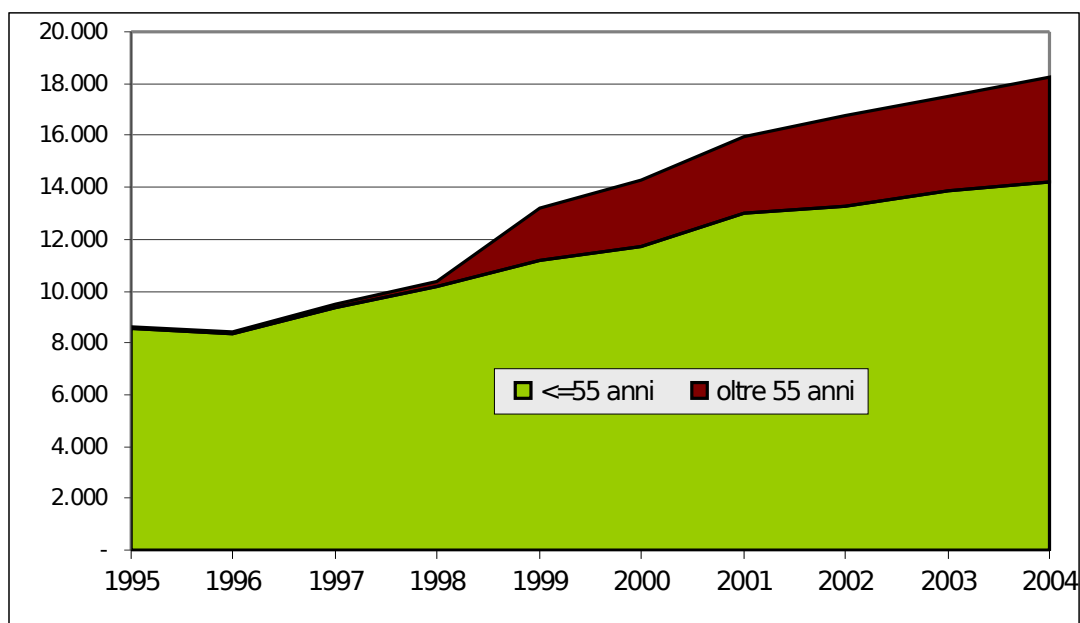
Una componente di particolare rilievo è costituita dai lavoratori disabili, la cui rilevanza non deriva tanto dal loro peso quantitativo, comunque significativo (circa il 10% degli utenti disoccupati), quanto dalla concomitanza di due fattori: il fatto che si tratti di lavoratori generalmente con maggiori difficoltà di inserimento lavorativo degli altri utenti e la responsabilità dei SPI nella gestione dell'insieme degli interventi del collocamento mirato ex legge 68/99.

Per individuare qual è l'entità della domanda di servizi di collocamento mirato l'indicatore naturale è dato dal numero di iscritti negli elenchi dei lavoratori disabili. La legge 68/99 prevede infatti che i lavoratori disabili che intendono avvalersi degli interventi di agevolazione e supporto all'inserimento lavorativo previsti dalla stessa norma si iscrivano in un apposito elenco tenuto presso i SPI. Purtroppo al lato pratico tale indicatore risulta una misura poco attendibile della reale domanda di servizi in quanto negli elenchi è presente un numero significativo di soggetti non interessati ad un'occupazione o temporaneamente impossibilitati per motivi di salute ad accettare un impiego. Ciò è dovuto al fatto che l'iscrizione all'elenco è considerata requisito necessario non solo per accedere agli interventi di collocamento mirato ma anche ad altri benefici, tra i quali ha particolare rilevanza l'assegno di disabilità.

Poiché la gestione amministrativa degli elenchi non prevede una rilevazione e registrazione puntuale della *disponibilità al lavoro*, è possibile quantificare quanti sono gli *iscritti disponibili* solo ricorrendo ad operazioni di stima a partire dalla composizione degli iscritti relativamente ad alcune loro caratteristiche rese disponibili dai dati amministrativi.

Un primo elemento utile che aiuta a “pulire” il dato sugli iscritti è il fatto che a partire dal 1999 è stato esteso anche agli ultracinquantacinquenni l’obbligo di iscriversi all’elenco dei disabili per poter percepire l’assegno d’invalidità. È ben evidente (Graf. 4) come in concomitanza con tale estensione dell’obbligo vi sia stato un incremento generale delle iscrizioni per gran parte dovuto alla crescita della componente ultracinquantacinquenne che, nel giro di un solo anno, è passata da un peso sul totale degli iscritti pari all’1% ad un peso pari al 15%. Tale quota ha teso poi ad aumentare ulteriormente negli anni successivi fino a stabilizzarsi intorno ad un valore del 21%. A partire da questo dato sembra del tutto legittimo considerare come disponibile non più del 5% degli iscritti ultracinquantacinquenni, il che significa una riduzione di circa il 20% del totale degli iscritti.

**Graf. 4 - Veneto. Iscritti negli elenchi dei lavoratori disabili, stock al 31 dicembre dell’anno**



Fonte: elab. Veneto Lavoro su Silrv-Archivi amm.vi Netlabor

Un’indicazione utile invece per individuare qual è la quota di *non disponibili* tra gli iscritti con età minore o uguale a 55 anni è ricavabile isolando tra gli iscritti coloro i quali risultano non avere avuto alcun rapporto di lavoro documentato negli ultimi 10 anni.<sup>13</sup> In particolare limitandoci agli iscritti di età superiore a 34 anni, soggetti per i quali è logico supporre che la totale assenza di rapporti di lavoro non possa essere ricondotta al fatto di essere nuovi entrati nel mercato del lavoro ma più plausibilmente ad una loro indisponibilità/impossibilità al lavoro, si può ipotizzare un’ulteriore riduzione

<sup>13</sup>. Gli archivi amministrativi informatizzati utilizzati per l’analisi dei dati forniscono un dato attendibile sulle storie lavorative a partire dal 1996. Per gli anni precedenti le informazioni disponibili sono comunque incomplete.

degli iscritti disponibili di circa 6.500 unità (Tab. 33), pari a circa il 36% del totale degli iscritti.

Considerando le due stime sui non disponibili, si può ragionevolmente ritenere che circa solo la metà degli iscritti siano effettivamente disponibili, mentre l'altra metà si iscrive in funzione dell'accesso a benefici diversi da quelli del collocamento mirato. Ad un risultato analogo è giunta la Provincia di Venezia attraverso una "campagna di colloqui" realizzata nel 2003: in quel caso infatti è stata rilevata un'immediata disponibilità al lavoro di circa il 50% dei disabili intervistati.

**Tab. 33 - Veneto. Composizione dello stock di iscritti nell'elenco dei lavoratori disabili al 31/12/2004 per classe d'età e anzianità d'iscrizione.**

**Iscritti senza esperienza lavorativa documentata e d'età <= 55 anni**

Classe d'età	<=19	20-24	25-34	35-44	45-55	Totale
Anzianità d'iscrizione						
a) <=6 mesi	46	55	86	144	219	550
b) 7-12 mesi	38	51	96	140	188	513
c) 13-24 mesi	23	161	144	249	377	954
d) 25-36 mesi	2	135	131	241	327	836
e) >=37 mesi	1	304	1.225	2.097	2.612	6.239
Totale	110	706	1.682	2.871	3.723	9.092
% su totale iscritti <=55 anni d'età	94,0	76,8	57,8	60,5	67,1	63,9

Fonte: elab. Veneto Lavoro su Silrv-Archivi amm.vi Netlabor

Sulla base delle considerazioni fin qui svolte è evidente che per un utilizzo dei dati di stock (Tab. 34) quale rappresentazione del fabbisogno di collocamento mirato è necessario operare un adeguato ridimensionamento della loro entità. Ad una prima analisi globale risulta infatti che lo stock di iscritti risulta in costante aumento con un'impennata del tasso di crescita nel periodo 1999-2001; se però si opera la sola correzione di non conteggiare la componente degli ultracinquantacinquenni si ottiene che, pur rimanendo osservabile una tendenza di fondo all'aumento degli stock, i tassi di crescita diminuiscono drasticamente.

**Tab. 34 - Veneto. Elenco dei lavoratori disabili: flussi d'ingresso e uscita, stock di iscritti.**

**Anni 1995-2004**

	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
<b>Stock di iscritti</b>										
al 31 dicembre dell'anno	8.589	8.437	9.463	10.348	13.199	14.243	15.928	16.754	17.516	18.233
% incremento annuo		-2	12	9	28	8	12	5	5	4
- di cui di età a 55 anni	25	58	109	160	2.007	2.539	2.952	3.493	3.661	3.996
<b>Ingressi</b>										
nell'anno	3.986	4.057	4.826	4.959	6.608	5.283	5.069	4.292	5.423	4.981
- di cui primo ingresso	2.529	2.413	2.665	2.744	3.982	3.175	3.085	2.803	2.934	2.564
- di cui rientro nell'elenco	1.457	1.644	2.161	2.215	2.626	2.108	1.984	1.489	2.489	2.417
- di cui di età > 55 anni	15	21	20	28	1.932	742	750	551	662	521

<b>Uscite</b>										
nell'anno	3.941	4.209	3.800	4.074	3.757	4.239	3.384	3.466	4.661	4.264
- di cui per attività lavorativa	2.068	2.739	2.432	2.442	2.329	2.670	2.376	2.310	2.189	2.130
Saldo (Ingressi-Uscite)	45	-152	1.026	885	2.851	1.044	1.685	826	762	717

Fonte: elab. Veneto Lavoro su Silrv-Archivi amm.vi Netlabor

Anche l'analisi dei dati di flusso evidenzia come a partire dal 2003, anno da cui l'ingresso di ultracinquantacinquenni è diminuito, ci si sia avvicinati ad un valore di parità nel saldo tra entrati ed usciti dall'elenco.

Ad un livello di analisi più di dettaglio i dati di flusso permettono inoltre di rilevare che, in linea di massima, l'aumento degli iscritti non è dovuto ad una rilevante crescita di nuovi primi ingressi nel mercato del lavoro di persone disabili, attratte dalle opportunità offerte dalla nuova legge. Infatti osservando i dati sui nuovi ingressi si può notare che il loro rilevante aumento nel 1999 è dovuto solamente alla componente di età più elevata mentre, nello stesso anno, quella con meno di 56 anni subisce una forte battuta d'arresto (e negli anni successivi mostra una tendenza alla diminuzione).

In definitiva l'analisi dei flussi e degli stock di iscritti agli elenchi sembra indicare che il collocamento mirato negli anni si è dimostrato capace di raggiungere un livello di performance quasi sufficiente a gestire le normali dinamiche di flusso degli iscritti nell'elenco. Non è risultato però in grado di produrre un'azione tale da incidere sull'entità dello stock di iscritti, riducendolo, recuperando così le inefficienze del precedente sistema.



## 5. Attività e servizi

In questa sezione vengono analizzati i servizi erogati e le attività svolte dai SPI. Le informazioni per quanto riguarda gli aspetti qualitativi provengono dalla rilevazione effettuata con i responsabili di ciascun SPI provinciale e di ogni CPI, i dati quantitativi sono stati invece ricavati dal SILRV, da sistemi informativi locali utilizzati per la gestione di alcuni servizi ed anche, laddove disponibili, da singole basi dati alimentate dai SPI per monitorare alcuni aspetti dell'attività.

Il Masterplan regionale nel fissare le linee di sviluppo dei nuovi SPI ha raggruppato servizi e attività all'interno di sette aree funzionali: accoglienza, accompagnamento al lavoro, mediazione domanda-offerta, orientamento, gestione del sistema informativo, analisi e programmazione. Poiché lo scopo di questa sezione è di analizzare i servizi implementati, è sembrato più opportuno utilizzare uno schema di riferimento diverso da quello della suddivisione per aree funzionali privilegiando una classificazione che facesse riferimento ai contenuti dei servizi, vale a dire ai "benefici" direttamente fruibili dagli utenti.

I servizi e le relative attività per la loro produzione sono stati pertanto raggruppati nelle seguenti quattro classi:

- servizi informativi – le attività attraverso le quali sono rese disponibili agli utenti informazioni sul mercato del lavoro nonché sugli stessi servizi erogati dai SPI;
- servizi consulenziali e di accompagnamento al lavoro – le attività attraverso le quali sono offerte agli utenti indicazioni per affrontare gli specifici bisogni e problemi nonché il supporto a realizzare percorsi d'inserimento lavorativo e per utilizzare gli strumenti di politica attiva del lavoro;
- servizi d'incontro tra domanda ed offerta di lavoro – le attività attraverso le quali gli utenti ricevono informazioni ed aiuto nell'individuare e contattare datori di lavoro interessati ad assumere personale o lavoratori interessati ad un impiego;
- servizi di controllo – le attività attraverso le quali sono rese disponibili informazioni utili per il controllo gestionale delle misure di politica del lavoro esistenti nonché elementi conoscitivi atti a sostenere la progettazione di nuove.

Va da subito precisato che lo schema ha finalità solamente espositive e non riflette necessariamente una corrispondente articolazione dei processi di produzione ed erogazione dei servizi. Come risulterà infatti evidente dalla successiva analisi, nell'erogazione dei servizi si va affermando un modello di gestione unitaria dei bisogni dell'utente che determina una forte integrazione ed elasticità dei servizi proposti dove i confini tra gli stessi tendono a sfumarsi ed i contenuti a dimensionarsi sulle caratteristiche e l'entità delle necessità individuali.

## 5.1. Servizi informativi

In un certo senso tutta l'attività dei S<sub>PI</sub> consiste essenzialmente nel trasferire informazioni all'utenza. Nell'accezione qui usata i *servizi informativi* comprendono però solo l'insieme di attività attraverso le quali vengono reperite e messe a disposizione dell'utenza informazioni precostituite; sono quindi escluse quelle attività che prevedono ugualmente il trasferimento di informazioni ma attraverso un processo di produzione interattivo con il singolo utente.

Tutti i S<sub>PI</sub> hanno attivato servizi di informazione per l'utenza (Tab. 35) fornendo il servizio sia a lavoratori che a datori di lavoro. Le tipologie di informazioni che vengono distribuite riguardano in primo luogo proprio le prestazioni offerte dai S<sub>PI</sub> e poi le caratteristiche e le procedure di accesso ad incentivi ed agevolazioni, le domande di lavoro formulate dalle aziende, l'entità e le caratteristiche dei lavoratori in cerca di occupazione, l'offerta formativa, indicazioni circa le modalità con cui cercare lavoro ed i canali disponibili, i dati ed le analisi sul mercato locale del lavoro.

**Tab. 35 – S<sub>PI</sub> provinciali che hanno attivato servizi informativi per tipologia di informazioni rese disponibili e canale di distribuzione**

Tipo informazione	Sito internet	Bacheca CPI	Materiali a stampa in distribuzione c/o Cpi	Materiali a stampa inviati via posta	Media (giornali, radio, tv)	Operatore del Cpi	L'informazione non viene distribuita
Servizi offerti (carta servizi o informazioni analoghe)	7	5	7	3	5	7	0
Informazioni sulle tipologie e caratteristiche dei contratti di lavoro	3	2	3	3	2	7	0
Benefici, agevolazioni, interventi per i lavoratori	4	3	4	3	2	7	0
Benefici, agevolazioni, interventi per i datori di lavoro	3	2	3	3	2	6	0
Occasioni d'impiego	6	7	4	1	6	7	0
Lavoratori disponibili	0	0	0	3	0	7	0
Offerta formativa	5	5	5	1	2	6	0
Modalità e canali per la ricerca d'impiego	4	4	5	3	3	7	0
Procedure amministrative che riguardano i lavoratori	5	3	3	3	1	7	0
Procedure amministrative che riguardano le aziende	3	1	3	4	1	7	0
Dati e analisi del mercato del lavoro locale	5	0	2	4	3	2	1

Fonte: elab. Veneto Lavoro su dati Province

Relativamente alle modalità di distribuzione delle informazioni, essa è attuata attraverso il ricorso a molteplici canali, il cui impiego è determinato in funzione delle caratteristiche degli utenti da raggiungere e della tipologia di contenuti informativi da

veicolare. Il principale canale utilizzato, attraverso il quale vengono rese disponibili pressoché tutte le tipologie di informazioni distribuite, è costituito direttamente dall'operatore del Cpi. Tale attività è collocata in tutti i Cpi nell'ambito del processo di accoglienza dell'utenza, inoltre in circa la metà dei Cpi è prassi consolidata fornire i servizi informativi anche via telefono/mail/fax.

A supporto dell'attività d'informazione svolta dai propri operatori tutti i Spi provinciali hanno realizzato una serie di materiali informativi a stampa, che sono generalmente resi disponibili alla libera consultazione/prelievo nelle aree di attesa o talvolta in appositi spazi dedicati. Oltre alla distribuzione tramite stampati, alcuni tipi di informazioni vengono rese disponibili attraverso l'affissione di annunci in apposite bacheche informative. Principalmente questo canale è utilizzato per esporre le richieste di personale e le "chiamate" per gli avviamenti a selezione nella Pubblica amministrazione.

Accanto a questi modi, tutto sommato tradizionali, i Spi hanno attivato anche alcune forme di comunicazione più innovativa. Tra queste la più significativa per quantità dei contenuti informativi veicolati è la rete internet. Tutte le Province hanno implementato un servizio informativo attraverso o un'area del sito internet della Provincia o attraverso un sito specificatamente dedicato ai servizi per l'impiego. Tutti i Spi pubblicano nei siti le informazioni basilari per accedere ai loro servizi (localizzazione dei Cpi, orari di apertura e natura dell'offerta), con gradi diversi di completezza sono rese disponibili informazioni relative alle procedure amministrative che riguardano sia lavoratori che aziende con la possibilità di scaricare direttamente anche la relativa modulistica necessaria, in cinque siti provinciali sono pubblicate le richieste di personale ed in sei le liste dei lavoratori in mobilità (si veda a proposito l'approfondimento sul servizio d'incontro tra domanda ed offerta di lavoro), in tutti i siti sono pubblicizzate le chiamate per l'avviamento nella pubblica amministrazione. In alcuni casi comincia ad essere disponibile anche un primo nucleo di informazioni statistiche ed analisi del mercato del lavoro locale.

In un'ottica di analisi centrata sulla fruibilità dei contenuti veicolati tramite internet emerge una situazione assai diversificata. Alcuni siti mostrano una discreta usabilità in funzione della facilità di raggiungimento delle informazioni, altri invece hanno una struttura forse eccessivamente articolata che, per un utente non esperto, si traduce in un effetto involontario di "nascondimento". Ugualmente, sul piano della chiarezza espositiva vi sono esempi di attenzione all'ottica dell'utente e casi invece dove a prevalere è il linguaggio tecnico-burocratico, preciso ma di difficile comprensione. I limiti riscontrati sono probabilmente collegabili ad una prassi piuttosto diffusa nella comunicazione istituzionale dove prevale una sorta di autoreferenzialità, per cui il linguaggio, l'organizzazione delle informazioni e la logica espositiva sono quelli dell'istituzione invece che dell'utenza. La scelta, ad esempio, di centralizzare gli accessi nel sito ufficiale dell'amministrazione provinciale comporta spesso un inutile percorso in più tappe per poter accedere alle aree informative dedicate ai Spi, mentre

contemporaneamente l'organizzazione degli alberi gerarchici, modellata sulla struttura dell'organizzazione istituzionale, genera non poche difficoltà nel consentire il reperimento delle informazioni d'interesse.

Con riferimento all'utilizzo del canale internet per la comunicazione sui servizi per il lavoro va richiamato che da poco è stato attivato il nodo regionale della Borsa continua nazionale del lavoro con l'obiettivo anche di costituire un polo informativo generale sul tema del lavoro e dei relativi servizi. Ad oggi l'aspetto più compiuto è l'infrastruttura tecnologica mentre è ancora in una fase embrionale lo sviluppo di contenuti e l'organizzazione della loro produzione non ha ancora trovato un assetto stabile ed efficiente.

In questi anni diversi S<sub>PI</sub> sono ricorsi anche ai media classici (stampa, radio e televisione) per realizzare campagne promozionali dei servizi in generale ma anche di iniziative specifiche. Alcune province (Belluno, Rovigo, Verona, Vicenza, Treviso, Padova), hanno attivato, con cadenze diversificate, la pubblicazione di bollettini periodici con dati e riflessioni sugli andamenti dei mercati locali del lavoro e, in alcuni casi, con informazioni sull'attività dei S<sub>PI</sub>.

In generale l'analisi sui servizi d'informazione evidenzia un'attenzione da parte dei S<sub>PI</sub> ai temi della comunicazione ed una consapevolezza del valore intrinseco che essa può avere per l'utenza; emerge anche come per migliorare la qualità e l'efficacia di questi servizi sia necessario dotarsi di processi di produzione adeguati sia sotto l'aspetto delle risorse dedicate sia per quanto riguarda i contenuti professionali. A questo proposito vanno incentivate le soluzioni che adottano economie di scala e processi di allineamento-imitazione alle esperienze di maggiore efficacia e qualità.

## **5.2.Servizi consulenziali e di accompagnamento**

Essenzialmente i lavoratori si rivolgono ai S<sub>PI</sub> per trovare aiuto nella ricerca di un impiego, le aziende invece per avere supporto nella ricerca di personale da impiegare. I S<sub>PI</sub>, oltre ad aver sviluppato quella che è la naturale risposta in termini di servizio a questa tipologia di bisogni – i servizi d'incontro tra domanda ed offerta di lavoro –, erogano una serie di servizi volti a facilitare i processi autonomi di incontro tra domanda ed offerta di lavoro e ad accompagnare i processi d'inserimento al lavoro.

Ciò si traduce nella messa a disposizione di alcuni servizi a carattere consulenziale e di accompagnamento al lavoro che, dal punto di vista della loro erogazione, risultano parte di un processo integrato di gestione dei bisogni dell'utente. Processo, che parte dalla definizione di un rapporto di servizio unitario con il singolo utente, passa per l'analisi dei suoi bisogni e problemi, individua gli obiettivi e le attività utili per raggiungerli, realizza le azioni così programmate e attraverso il monitoraggio dei risultati provvede a riadattare o porre termine al processo stesso.

Dall'analisi dell'attività dei S<sub>PI</sub> emerge che il modello operativo mirante ad una specializzazione spinta, con conseguente frammentazione del processo in una serie di sotto-servizi autonomi non si è rivelato essere vincente, come pure l'adozione di specifiche soluzioni organizzative per integrare e dare unitarietà operativa e di fini ai diversi servizi, mantenendo però la suddivisione specialistica, si è rivelata eccessivamente onerosa. La prassi operativa dei S<sub>PI</sub> evidenzia che, anche attraverso la sperimentazione di approcci differenziati, la maggior parte di essi si è alla fine assestata su un modello di definizione ed erogazione dei servizi che si basa su un nucleo centrale di prestazioni a cui vengono agganciati, e danno il loro contributo specialistico nel soddisfacimento di bisogni, alcuni altri centri autonomi erogatori di servizi particolari. Il nucleo centrale è costituito dalla declinazione personalizzata ed integrata dell'insieme dei servizi consulenziali e di accompagnamento.

Più in concreto un'immagine delle attività dei S<sub>PI</sub> che vanno a formare i servizi consulenziali e di accompagnamento per i lavoratori e per i datori di lavoro è ricavabile dai due quadri di sintesi esposti rispettivamente in Tab. 36 e Tab. 37, dove viene individuata anche in quale fase del rapporto con l'utente la singola attività ha luogo.

**Tab. 36 – Attività di consulenza-accompagnamento a favore dei lavoratori, numero C<sub>PI</sub> che svolgono l'attività.**

Attività	Al primo contatto	Su presentazio ne	Incontro programma to	Attività di gruppo	A distanza (Tel - fax -mail)	Tot. C <sub>PI</sub> che svolgono l'attività
Definire condizioni di servizio (Patto di servizio)	23	15	17	5		39
Rilevare tipo disponibilità lavorative e interessi professionali	23	23	33	7	10	39
Mettere a punto un Piano d'azione individuale (PAI)	4	8	36	5		39
Offrire aiuto alla compilazione curricula	11	11	33	10	1	38
Verificare l'andamento dell'andamento del PAI		6	34	3	7	39
Proporre attività formative e assistere nella ricerca di opportunità formative	8	17	34	9	9	38
Formare alla ricerca attiva d'impiego	6	8	28	12		32
Proporre tirocini e assistere nella ricerca di occasioni di tirocinio	9	21	30	6	8	38
Concordare e predisporre il progetto formativo tirocinio	4	8	33	1	3	38
Verificare andamento del tirocinio		6	32	1	11	38
Aiuto nell'effettuare le procedure di accesso agli ammortizzatori sociali	15	11	4	2	3	20
Assistenza a cittadini stranieri nella gestione di problematiche specifiche (es. permesso soggiorno)	11	13	5		4	18
Consulenza su questioni riguardanti rapporto di lavoro in essere o in attivazione	14	24	22	2	9	35

Fonte: elab. Veneto Lavoro su dati Province

Focalizzando l'analisi sui servizi per il lavoratore, si ha che il processo d'erogazione è così strutturato:

- COSTITUZIONE DEL RAPPORTO DI SERVIZIO: in tutti i S<sub>PI</sub> l'avvio del rapporto con un nuovo utente avviene attraverso l'acquisizione di una formale dichiarazione d'immediata

disponibilità al lavoro, contestualmente vengono illustrate al lavoratore “le condizioni”<sup>14</sup> per beneficiare dei servizi e, prassi questa non adottata da tutti i Cpi, definito formalmente (attraverso la sottoscrizione) un Patto di servizio.

- **ANALISI DEI FABBISOGNI E DELLE PROBLEMATICHE:** contestualmente alla prima presentazione o nel corso di un colloquio programmato viene effettuata con l'utente una ricostruzione della sua storia formativa e professionale, individuate le problematiche riscontrate nella ricerca d'impiego, rilevati i tratti salienti delle competenze professionali possedute e chiarite le specifiche caratteristiche di disponibilità (alla mobilità territoriale, alla tipologia di rapporto di lavoro, agli orari, ecc.) e gli interessi professionali (profilo professionale d'impiego ricercato, area aziendale, ecc.). L'insieme dei dati che compongono il profilo del lavoratore viene normalmente registrato nel SILVR e/o in altro sistema informativo locale utilizzato per la gestione dei servizi. Il livello generale di approfondimento dell'analisi condotta nel colloquio varia come anche lo spazio dedicato ai singoli aspetti considerati, ciò in funzione di una serie di parametri collegati alle caratteristiche dei bisogni, della professionalità posseduta, della storia lavorativa e della condizione socio-economica (es. il grado difficoltà già esperito dal lavoratore nella ricerca di un impiego e il grado di autonomia nel muoversi nel mercato del lavoro che il lavoratore evidenzia). Ovviamente il colloquio è orientato alla quasi esclusiva costruzione del Piano d'azione individuale (vedi punto successivo) quando il nuovo utente è in realtà un “disoccupato di ritorno” già conosciuto dal Cpi.
- **PREDISPOSIZIONE-VERIFICA DEL PIANO D'AZIONE INDIVIDUALE:** il colloquio con l'utente è finalizzato a concordare con lo stesso un Piano d'azione individuale (PAI), cioè un accordo su quali sono le azioni che l'utente e il Cpi concretamente intendono svolgere per raggiungere alcuni obiettivi condivisi. Per arrivare a ciò i Cpi svolgono, nell'ambito del colloquio, un'attività tipicamente consulenziale dove *informano* il lavoratore sulle caratteristiche ed opportunità del mercato del lavoro e dell'offerta formativa, *orientano* il lavoratore verso una strategia di inserimento lavorativo e *assistono* il lavoratore nell'individuazione delle azioni concrete da mettere in atto. In cinque S<sub>PI</sub> provinciali è prassi consolidata formalizzare il PAI secondo uno schema predefinito, negli altri il programma di attività viene comunque concordato anche se attraverso un accordo di tipo verbale. Il PAI è gestito dinamicamente attraverso incontri di verifica dell'andamento delle attività programmate e di eventuale loro adattamento.

---

<sup>14</sup> Normalmente vengono illustrati i contenuti del Patto di servizio, anche nei casi in cui il Cpi non utilizza la prassi della sottoscrizione del Patto. Nel Patto viene definito l'impegno del Cpi ad aiutare l'utente attraverso i propri servizi d'incontro tra domanda e offerta di lavoro, a concordare un Piano d'azione individuale (PAI) finalizzato all'inserimento occupazionale e ad erogare i servizi e le facilitazioni in esso previsti. Viene poi specificato che al lavoratore è richiesto l'impegno a partecipare ai colloqui per l'elaborazione del PAI e svolgere le attività in esso concordate, ad aderire alle proposte di impiego formulate dal Cpi, a svolgere autonomamente e/o attraverso i servizi offerti dal Cpi ricerche di impiego. Da ultimo, vengono illustrate le regole per il riconoscimento formale della condizione di disoccupazione e viene anche precisato in che cosa consiste un PAI.

- ATTIVAZIONE INTERVENTI E ASSISTENZA: sulla base di quanto concordato con l'utente i CPI svolgono una serie di attività di supporto alle azioni programmate riconducibili sostanzialmente a:
  - o promozione di esperienze lavorative (tirocini, lavori socialmente utili o altre esperienze similari di formazione/orientamento in situazione lavorativa);
  - o ricerca e proposta di opportunità formative;
  - o ricerca e proposta di occasioni d'impiego;
  - o assistenza nell'inserimento lavorativo in azienda.

Più avanti, nel presente rapporto, è proposta un'analisi di dettaglio delle modalità ed entità di realizzazione da parte dei CPI di ciascuna di queste attività.

Entro questo schema di erogazione dei servizi di consulenza e accompagnamento i SPI incardinano poi servizi con contenuti di particolare specializzazione, spesso in corrispondenza di gruppi specifici di utenti. L'esempio più rilevante è costituito dai lavoratori disabili per i quali l'approccio generale rimane lo stesso degli altri lavoratori salvo una maggiore "intensità" degli interventi ed un loro più elevato livello di specializzazione riferito alle peculiarità delle problematiche e dei bisogni di questa fascia d'utenza.

Alcune attività a carattere specialistico hanno inoltre la funzione di supporto allo svolgimento dei servizi consulenziali e di accompagnamento. Ne sono esempio le attività di produzione delle informazioni sul mercato del lavoro, necessarie a supportare le azioni di orientamento; le attività di promozione presso i datori di lavoro, utili ad alimentare le proposte d'impiego agli utenti; le attività di orientamento e rimotivazione al lavoro di gruppo, utilizzate per rafforzare l'autonomia a muoversi nel mercato del lavoro.

In maniera per certi versi analoga a quanto avviene con la componente dei lavoratori, i SPI operano anche nei confronti dei datori di lavoro. Infatti, anche se in maniera meno consolidata e diffusa, si va affermando tra i SPI un modello per cui, almeno con alcuni datori di lavoro, viene definito formalmente un rapporto di servizio, viene effettuata un'analisi dei bisogni e problemi, è concordato un piano di azione e attivati interventi e azioni di assistenza. Qui si fa riferimento a quella linea di attività, forse impropriamente denominata di marketing, che prevede la costruzione di relazioni tra CPI e aziende meno occasionali di quelle che avvengono sulla base dell'immediato bisogno di reclutare personale. La maggioranza dei CPI infatti (Tab. 37) svolge incontri con i datori di lavoro volti ad analizzare i fabbisogni professionali ricercati ed a verificare l'interesse ad ospitare tirocinanti. Anche se in numero più ridotto, in quanto in alcune province parte delle attività del collocamento mirato sono ancora gestite a livello di Unità provinciale per il lavoro (Upl), i CPI concordano con le aziende programmi per l'inserimento di lavoratori disabili e offrono consulenza ed assistenza nella gestione degli inserimenti.

**Tab. 37 - Attività di consulenza-accompagnamento a favore dei datori di lavoro, numero C<sub>PI</sub> che svolgono l'attività.**

Attività	Al primo contatto	Su presentazioni	Incontro Programma to c/o Cpi	Incontro programma to c/o azienda	A distanza (Tel - fax -mail)	Tot. C <sub>PI</sub> che svolgono l'attività
Patto di servizio - Piano azione aziendale	5	2	8	9	1	19
Rilevazione fabbisogni professionali dell'azienda	6	10	16	18	10	30
Rilevazione disponibilità ad ospitare tirocini	12	21	20	21	16	36
Definizione programmi per il collocamento mirato	2	1	20	16	3	23
Gestione concessione incentivi assunzione disabili	3	3	14	9	5	17
Consulenza per gestione crisi aziendali	3	4	7	2	4	12
Gestione programmi di ricollocamento			11	5	1	14

Fonte: elab. Veneto Lavoro su dati Province

Complessivamente i dati di monitoraggio indicano che tutti i S<sub>PI</sub> veneti hanno sviluppato un'offerta di servizi di consulenza e accompagnamento. Rimane però da verificare qual è l'effettiva capacità di coprire la domanda di servizi che giunge ai C<sub>PI</sub>. Per fare ciò e per disporre inoltre di alcuni elementi oggettivi per misurare l'impegno operativo dei C<sub>PI</sub> di seguito saranno analizzati alcuni aspetti specifici dell'attività consulenziale e degli interventi di accompagnamento al lavoro.

### **5.2.1. Nuovi rapporti di servizio**

La stima migliore per quantificare il flusso di nuovi utenti è data dal numero degli ingressi in stato di disoccupazione, al netto dei reingressi dopo un periodo di lavoro a termine di breve durata, che complessivamente nel 2005 in Veneto è stato pari a 81.249 eventi (Tab. 38). Per ciascuna unità di flusso i C<sub>PI</sub> hanno provveduto almeno a raccogliere la dichiarazione di disponibilità, a presentare i propri servizi e a raccogliere alcuni dati minimi relativi alla storia professionale del lavoratore e al tipo di disponibilità al lavoro nonché, nelle province in cui viene adottato, a sottoscrivere il Patto di servizio con l'utente. Queste semplici operazioni, permettono ai C<sub>PI</sub> di alimentare la propria banca dati dei profili dei lavoratori disponibili su cui effettuare le attività di preselezione rispetto alle richieste di personale delle imprese.

Dal punto di vista dell'impegno richiesto ai C<sub>PI</sub> per lo svolgimento di questa attività, considerando solo gli operatori impiegati nei C<sub>PI</sub>, si ha che mediamente in Veneto nel corso del 2005 ogni operatore ha gestito 207 nuovi utenti. Osservando la composizione per provincia si osserva una variazione significativa del rapporto utenti/operatori; in particolare le province di Padova e Venezia hanno un valore significativamente superiore alla media, mentre quella di Rovigo si attesta sensibilmente sotto la media regionale.

**Tab. 38 – Flusso di nuovi utenti per provincia, anno 2006**

Provincia	Flusso nuovi utenti	Personale impiegato nei C <sub>PI</sub> (unità lavorative equivalenti)	Rapporto Utenti/Operatori
Belluno	5.491	32	173
Padova	16.349	48	344
Rovigo	6.317	41	155
Treviso	15.557	81	192
Venezia	15.342	59	259
Verona	9.225	55	167
Vicenza	12.968	78	166
Veneto	81.249	393	207

Fonte: elab. Veneto Lavoro su Silrv-Archivi amm.vi Netlabor e dati Province

### **5.2.2. I colloqui con i lavoratori**

Come già precedentemente illustrato nella descrizione del processo standard di erogazione dei servizi di consulenza ed accompagnamento, tutta la fase di impostazione degli interventi e quella di consulenza orientativa è gestita tramite uno o più incontri (denominati, secondo una convenzione ormai consolidata, *colloqui*) tra l'utente e il C<sub>PI</sub>. Nella gestione dei colloqui emergono alcune importanti differenze di approccio tra i singoli S<sub>PI</sub> provinciali, che riguardano in particolare l'articolazione temporale e il livello di "profondità" dei contatti e la differenziazione di questi parametri in relazione alle caratteristiche dell'utenza.

Più in dettaglio, i sette S<sub>PI</sub> provinciali adottano i seguenti schemi operativi:

**BELLUNO:** tutti i nuovi utenti che si presentano presso il C<sub>PI</sub> vengono immediatamente "intervistati" per poter raccogliere le informazioni sul loro profilo professionale e individuare gli ambiti di disponibilità, in modo da poter da subito attivare azioni di ricerca attiva d'impiego. Sulla base di quanto emerso durante questo primo colloquio nonché da segnali di difficoltà che emergono nelle attività di ricerca d'impiego, con gli utenti "più problematici" e con quelli che lo richiedono viene effettuato un colloquio approfondito durante un incontro programmato. Gli utenti hanno poi la possibilità di interagire con gli operatori sia durante incontri programmati che presentandosi direttamente al C<sub>PI</sub> per avere assistenza e verificare l'andamento delle attività programmate.

**PADOVA:** con tutti i nuovi utenti che si presentano presso il C<sub>PI</sub> viene effettuato un colloquio dove vengono date le informazioni sui servizi disponibili, viene rilevato il loro profilo professionale e le loro disponibilità, viene sottoscritto il Patto di servizio e concordato un P<sub>AI</sub>. Il livello di approfondimento delle tematiche trattate nel colloquio e la tipologia ed intensità di attività previste nel P<sub>AI</sub> variano in funzione delle caratteristiche degli utenti. Agli utenti che lo chiedono è data la possibilità di avere un colloquio approfondito con operatori qualificati che si svolge su appuntamento. In seguito gli utenti interagiscono con il C<sub>PI</sub> sulla base delle attività pianificate nel P<sub>AI</sub>.

ROVIGO: con tutti i nuovi utenti il C<sub>PI</sub> sottoscrive, all'atto della dichiarazione di disponibilità, il Patto di servizio e concordato un primo Pai che prevede sostanzialmente che l'utente si attivi da subito in maniera autonoma nella ricerca d'impiego anche utilizzando le informazioni disponibili presso il C<sub>PI</sub> e che si presenti al C<sub>PI</sub> per un colloquio approfondito di cui viene contestualmente fissata la data. Qualora vi sia la disponibilità di un operatore il colloquio viene realizzato subito dopo che l'utente ha effettuato la dichiarazione di disponibilità, in ogni caso viene rispettato uno standard per cui il colloquio si svolge entro un mese dalla sottoscrizione del patto di servizio. Durante il colloquio approfondito viene analizzata la storia professionale dell'utente, gli interessi e le disponibilità e definito il Pai. Gli utenti possono avere poi ulteriori incontri sia per avere assistenza rispetto l'attuazione del Pai che per verificarne l'andamento; generalmente già nel Pai sono concordati i momenti di verifica.

TREVISO: con i nuovi utenti che si presentano al C<sub>PI</sub> dichiarando la propria disponibilità al lavoro viene effettuato un colloquio durante il quale è innanzitutto rilevato il profilo professionale e il tipo di disponibilità al lavoro, le informazioni vengono quindi registrate nel sistema informativo utilizzato per le attività d'incontro tra domanda ed offerta di lavoro. Viene inoltre rilevata la presenza di eventuali difficoltà all'inserimento lavorativo e su questa base possono essere concordati speciali percorsi di inserimento o di formazione. I C<sub>PI</sub> non formalizzano con l'utente un Patto di servizio ed un Pai, vengono comunque registrate le informazioni raccolte e le attività concordate. Gli utenti possono poi avere ulteriori incontri con il C<sub>PI</sub> sia sulla base di una specifica programmazione sia in funzione del manifestarsi di un nuovo bisogno.

VENEZIA: ai nuovi utenti che si presentano per dichiarare la propria disponibilità al lavoro, durante un incontro di breve durata viene data una informazione sui servizi disponibili, rilevato il profilo professionale e la tipologia di disponibilità. Per gli utenti che evidenziano particolari difficoltà o che lo richiedono viene effettuato successivamente un colloquio approfondito, dove oltre ad analizzare le diverse problematiche individuali viene concordato un piano di attività (non sempre formalizzato). Nel C<sub>PI</sub> di Mestre i colloqui approfonditi sono realizzati anche da due servizi specialistici che si occupano rispettivamente di utenza femminile e di lavoratori stranieri. Nell'ambito di contatti di breve durata è poi offerta assistenza agli utenti rispetto a specifiche problematiche incontrate nelle attività concordate o di autonoma ricerca di impiego.

VERONA: tutti i nuovi utenti che si presentano ai C<sub>PI</sub>, dopo aver dichiarato la propria disponibilità al lavoro, ricevono le informazioni di base sui servizi offerti e sottoscrivono il Patto di servizio, vengono inoltre intervistati al fine di disporre delle informazioni necessarie per inserire il profilo nella banca dati utilizzata per la gestione delle attività d'incontro tra domanda ed offerta di lavoro e viene concordato un primo Pai standardizzato che prevede lo svolgimento di attività di ricerca attiva d'impiego, anche con il supporto del C<sub>PI</sub>, e la presentazione ad un successivo colloquio di orientamento. In seguito, entro tre mesi dalla prima presentazione, vengono convocati per il colloquio

approfondito. Per gestire tale attività in ogni C<sub>PI</sub> vi sono degli operatori preposti che si avvalgono della supervisione e coordinamento di un tecnico specializzato che opera a livello provinciale. Normalmente i Pai prevedono una o più attività che possono riguardare azioni di ricerca d'impiego, esperienze di formazione e/o orientamento in situazione lavorativa, la ricerca e lo svolgimento di attività formative e, sulla base dei colloqui successivi, essi vengono costantemente aggiornati.

VICENZA: agli utenti che si presentano presso i C<sub>PI</sub>, nell'ambito di un colloquio di breve durata, vengono presentati i servizi e raccolte le informazioni relative al loro profilo professionale che, insieme alle disponibilità ed interessi, vengono registrate nel sistema informativo di supporto alla gestione delle attività di incontro tra domanda ed offerta di lavoro. Gli utenti sottoscrivono anche il Patto di servizio e concordano un Pai, che prevede generalmente attività di ricerca attiva d'impiego. Su valutazione dei C<sub>PI</sub> a parte degli utenti viene proposto un colloquio di approfondimento da svolgersi su appuntamento. È durante il colloquio di approfondimento che generalmente può essere concordato lo svolgimento di esperienze di tirocinio, formative o di rimotivazione al lavoro.

Volendo sintetizzare i diversi approcci, si ha che emergono essenzialmente tre linee di condotta: alcuni preferiscono realizzare un primo colloquio meno approfondito con tutti gli utenti che si presentano al C<sub>PI</sub> e successivamente effettuare, solo con una parte degli utenti, un colloquio più in profondità; altri realizzano un primo incontro di presentazione dei servizi per poi realizzare entro breve tempo un colloquio approfondito con tutti gli utenti; altri ancora effettuano gran parte dell'attività di consulenza e di pianificazione già nel contatto iniziale e, a seconda delle caratteristiche del lavoratore, lo stesso viene modulato in maniera più o meno approfondita. In tutti e tre gli schemi proposti la questione centrale che si pone ai S<sub>PI</sub> è quella relativa all'individuazione di criteri per definire il livello dei propri interventi e le tipologie di destinatari. Dalle rilevazioni effettuate emerge che nel determinare il livello d'intensità dei colloqui a cui sottoporre gli utenti agisce in maniera decisiva il rapporto numerico utenti – operatori e che il parametro che più influisce nella selezione dell'utenza che potrà accedere ai livelli più elevati di intervento risulta essere il grado di attivazione/interesse manifestato dagli utenti medesimi.

**Tab. 39 – Colloqui realizzati dai S<sub>PI</sub> per provincia. Periodo luglio 2005 – giugno 2006**

	Colloqui I livello	Colloqui II livello	Flusso nuovi utenti
Belluno	9.316	1.612	5.491
Padova	n.d.	7.283	16.349
Rovigo	n.d.	4.763	6.317
Treviso	n.d.	5.572	15.557
Venezia	39.716	2.756	15.342
Verona	n.d.	856	9.225
Vicenza	12.262	1.463	12.968

Fonte: elab. Veneto Lavoro su Silrv-Archivi amm.vi Netlabor e dati Province

I dati sul numero di colloqui realizzati dai singoli S<sub>PI</sub> (Tab. 39) rispecchiano abbastanza fedelmente quanto sopra evidenziato circa le specifiche modalità di gestione adottate da ogni S<sub>PI</sub> provinciale. L'analisi è stata condotta utilizzando fonti informative eterogenee in quanto ogni S<sub>PI</sub> provinciale utilizza un proprio sistema di registrazione dell'attività. La disomogeneità nell'utilizzo dei sistemi informativi richiede che nell'analisi dei dati venga posta particolare cautela nell'effettuare confronti diretti tra i singoli S<sub>PI</sub> provinciali. I colloqui sono stati suddivisi, anche in considerazione di una corrispondente pratica dei S<sub>PI</sub> nell'organizzare la registrazione dell'attività, in due tipologie: di primo livello (colloqui brevi finalizzati a dare alcune informazioni e raccogliere il profilo professionale dell'utente) e di secondo livello (colloqui approfonditi). A livello di singolo sistema provinciale si ha pertanto la seguente situazione:

- In provincia di Belluno è molto elevato il numero di colloqui di I livello, circa il doppio del flusso di nuovi utenti, mentre quelli di secondo livello è decisamente inferiore e vale circa un terzo del flusso di nuovi utenti, segnalando quindi una significativa operazione di selezione;
- In provincia di Padova non è disponibile il dato sui colloqui di I livello, quello invece relativo ai colloqui di secondo livello, ricavato dal numero di profili registrati nella sezione dedicata alla gestione delle attività d'incontro tra domanda ed offerta di lavoro del SILVR, corrisponde al 45% del flusso dei nuovi utenti. Considerato che la prassi consiste nell'effettuare il colloquio in sede di dichiarazione di disponibilità e che la registrazione del profilo è effettuata per i lavoratori "effettivamente" disponibili, il dato conferma quanto già evidenziato (vedi capitolo 4) circa una stima dell'utenza "effettivamente" disponibile pari a circa la metà dei lavoratori "formalmente" disponibili;
- In provincia di Rovigo i colloqui di secondo livello (il dato su quelli di primo livello non è disponibile) sono circa il 75% del flusso di nuovi utenti e ciò è coerente con lo standard operativo per cui ad ogni nuovo utente viene proposto il colloquio entro un mese dalla dichiarazione della disponibilità; il dato evidenzia anche che nell'arco del mese il numero di lavoratori che si sono presentati ai C<sub>PI</sub> segna una caduta del 25%, riduzione dovuta in parte al modificarsi della condizione occupazionale ed in parte alla funzione di verifica concreta della disponibilità che indirettamente esercita l'impegno al colloquio;
- In provincia di Treviso i colloqui di secondo livello sono circa un terzo del flusso di nuovi utenti, valgono qui sostanzialmente le stesse considerazioni fatte con riferimento alla provincia di Padova;
- In provincia di Venezia il numero di colloqui di primo livello è più del doppio del flusso dell'utenza, mentre i colloqui di secondo livello pesano poco meno di un quinto del flusso; in questo caso si ha una situazione paragonabile a quella della

provincia di Belluno sia nel dato quantitativo che nell'impostazione seguita nell'erogazione dei servizi;

- In provincia di Verona non è disponibile il dato sui colloqui di primo livello che, considerato l'approccio adottato, dovrebbe corrispondere al flusso dei nuovi utenti. Si ha invece il valore del rapporto tra il flusso di nuovi utenti e i colloqui di secondo livello che risulta essere il più basso tra tutte le province. Considerato che lo standard seguito dai C<sub>PI</sub> è di proporre il colloquio di secondo livello a tutti i nuovi utenti entro tre mesi dalla dichiarazione di disponibilità, si ha una perdita di quasi il 90% dell'utenza. A spiegazione di un simile risultato è particolarmente utile il dato rilevato dagli stessi S<sub>PI</sub> di Verona per cui su 2.300 convocazioni effettuate nel 2006<sup>15</sup> solo il 35% di utenti si è poi presentato al colloquio;
- In provincia di Vicenza il numero di colloqui di primo livello coincide sostanzialmente con il flusso di nuovi utenti, e ciò risulta coerente con l'impostazione del servizio adottata. I colloqui di secondo livello corrispondono invece a poco più del 10% del flusso. Si ha qui una situazione sovrapponibile a quella registra per Belluno e Padova con un maggiore filtro per quanto riguarda i colloqui di secondo livello.

Limitando l'analisi dei colloqui di secondo livello alle province di Belluno, Padova, Rovigo, Treviso e Vicenza, per le quali sono disponibili i dati di dettaglio sugli utenti, è possibile trarre alcune indicazioni aggiuntive sul rapporto utenza – C<sub>PI</sub>. Possiamo infatti assumere che la fascia di utenti che effettua un colloquio di secondo livello costituisce una buona rappresentazione degli utenti più motivati alla ricerca d'impiego ed inoltre che in essa sono compresi quelli con una condizione di maggiore problematicità<sup>16</sup>. Innanzitutto il 72% di utenti che effettua il colloquio ha un'anzianità di disoccupazione di durata inferiore a quattro mesi e solo il 17% è formato da disoccupati di lunga durata. Il colloquio si conferma essere quindi essenzialmente strumento per impostare i percorsi d'inserimento. La percentuale contenuta di utenti con disoccupazione di lunga durata che sono coinvolti nei colloqui è un'ulteriore conferma che l'alta percentuale di disoccupati di lunga durata registrata a stock è per una parte significativa composta da utenti solo "formalmente" disponibili al lavoro.

La componente femminile è maggioritaria (60% circa del totale) con una più marcata presenza tra i disoccupati di lunga durata, segnalando quindi una maggior difficoltà nel trovare impiego rispetto alla componente maschile dell'utenza. Rispetto alla composizione generale dell'utenza, tra i lavoratori coinvolti nei colloqui c'è una maggiore incidenza dei giovani, evidentemente meno interessati alla certificazione formale della disoccupazione e quindi più motivati a fruire dei servizi dei S<sub>PI</sub>, come pure

---

<sup>15</sup> Il numero di convocazioni è già in partenza ridotto a circa un terzo del flusso di nuovi utenti registrato in un anno, ciò per effetto del fatto che nel lasso di tempo intercorso dalla dichiarazione di disponibilità e la convocazione al colloquio parte degli utenti hanno già trovato occupazione e che, probabilmente, viene applicato un qualche sistema di selezione dell'utenza.

<sup>16</sup> Da tutta l'analisi sui servizi di consulenza e accompagnamento è stata esclusa la componente dell'utenza disabile per la quale è stato sviluppato più oltre nel rapporto uno specifico approfondimento.

della componente straniera. Gli occupati con contratto di lavoro temporaneo di breve durata sono una quota minima dei colloqui, mentre i lavoratori iscritti in lista di mobilità che effettuano colloqui pesano in proporzione più del doppio della loro incidenza sullo stock di disoccupati disponibili (sono quindi da considerare tra i gruppi di lavoratori a cui i CPI dedicano maggiore attenzione).

**Tab. 40 – Composizione per anzianità di disoccupazione, caratteristiche anagrafiche e occupazionali dei lavoratori che hanno effettuato colloqui di II livello presso i SPI delle province di Belluno, Padova, Rovigo, Treviso, Vicenza. Periodo, luglio 2005 – giugno 2006**

	<=3	4-6	7-12	13-24	e>=25	Totale
<i>Totale</i>	14.945	993	1.261	1.211	2.283	20.693
<i>Genere</i>						
Donne	57,9%	60,3%	56,9%	61,9%	69,5%	59,5%
Uomini	42,1%	39,7%	43,1%	38,1%	30,5%	40,5%
<i>Classe d'età</i>						
Giovani	40,7%	31,3%	31,4%	28,1%	22,6%	37,0%
Adulti	49,2%	56,0%	54,1%	56,8%	57,9%	51,2%
Anziani	10,1%	12,7%	14,5%	15,1%	19,5%	11,8%
<i>Cittadinanza</i>						
Italiana	74,7%	78,0%	78,0%	82,3%	90,7%	77,3%
Straniera	25,3%	22,0%	22,0%	17,7%	9,3%	22,7%
<i>Occupati con contratto di lavoro temporaneo di breve durata</i>	55,4%	12,2%	12,4%	8,6%	11,3%	2,6%
<i>Isritti nelle liste di mobilità</i>						
L.223/91	7,1%	9,5%	12,1%	8,1%	1,1%	6,9%
L.236/93	11,8%	18,3%	14,6%	5,5%	0,6%	10,6%

Fonte: elab. Veneto Lavoro su Silrv-Archivi amm.vi Netlabor e dati Province

### **5.2.3. La promozione di esperienze di tirocinio**

La promozione di un'esperienza di tirocinio costituisce uno dei principali strumenti utilizzati dai CPI per facilitare l'inserimento lavorativo e fa parte spesso delle azioni previste nei Piani di azione individuali concordati con i lavoratori. L'attività richiede un impegno significativo al CPI dovendo esso: individuare le imprese disponibili ad ospitare i tirocinanti, sottoscrivere una convenzione con l'impresa, predisporre il progetto formativo e garantire il tutoraggio dell'esperienza.

Nel periodo luglio 2005 – giugno 2006 i SPI veneti hanno complessivamente promosso 4.504 tirocini (Tab. 41), escludendo dal calcolo i tirocini promossi nell'ambito del collocamento mirato e gli stage estivi di cui si tratterà a parte. Il dato è particolarmente significativo perché dimostra la capacità dei SPI di individuare e proporre ad una fascia di utenza piuttosto significativa percorsi concreti di inserimento. La promozione dei tirocini è anche un servizio dei SPI per le imprese, essendo questo uno strumento adatto a far conoscere in maniera approfondita i lavoratori interessati ad un impiego nonché uno spazio formativo vantaggioso in funzione di un successivo impiego del tirocinante. L'attività di promozione dei tirocini si integra quindi con i servizi d'incontro tra domanda ed offerta di lavoro, incrementandone la qualità.

**Tab. 41 – Tirocini promossi dai Spi per provincia e caratteristiche tirocinanti, periodo luglio 2005 – giugno 2006.**

	Belluno	Padova	Rovigo	Treviso	Venezia	Verona	Vicenza	Totale
<i>Totale</i>	326	718	792	894	502	657	615	4504
<i>Genere</i>								
Donne	57,7%	46,8%	60,6%	49,9%	58,2%	67,0%	59,0%	56,5%
Uomini	42,3%	53,2%	39,4%	50,1%	41,8%	33,0%	41,0%	43,5%
<i>Classe età</i>								
Giovani	82,8%	86,4%	81,3%	84,5%	n.d.	n.d.	83,1%	83,7%
Adulti	15,3%	12,5%	15,8%	14,1%	n.d.	n.d.	15,0%	14,4%
Anziani	1,8%	1,1%	2,9%	1,5%	n.d.	n.d.	2,0%	1,9%
<i>Cittadinanza</i>								
Italiana	97,2%	0,0%	94,9%	90,8%	n.d.	n.d.	89,6%	72,7%
Straniera	2,8%	100,0%	5,1%	9,2%	n.d.	n.d.	10,4%	27,3%
<i>Anzianità disoccupazione</i>								0,0%
a) <=3	77,0%	79,1%	62,1%	77,9%	n.d.	n.d.	74,0%	73,6%
b) 4-6	3,7%	5,0%	5,8%	5,9%	n.d.	n.d.	7,3%	5,7%
c) 7-12	6,7%	5,3%	10,1%	4,8%	n.d.	n.d.	7,6%	6,9%
d) 13-24	5,8%	5,4%	8,6%	3,6%	n.d.	n.d.	3,7%	5,4%
e) >=25	6,7%	5,2%	13,4%	7,8%	n.d.	n.d.	7,3%	8,4%
<i>Iscritti lista mobilità</i>	1,2%	1,0%	54,2%	1,6%	n.d.	n.d.	3,6%	14,2%

Fonte: elab. Veneto Lavoro su Silrv-Archivi amm.vi Netlabor e dati Province

L'analisi delle caratteristiche dei tirocinanti evidenzia che il tirocinio è uno strumento utilizzato soprattutto per i lavoratori giovani (l'83% del totale dei tirocini) e che è maggiormente utilizzato dalle donne, in linea con la composizione generale dell'utenza dei Spi. Elevata è la quota di tirocini che vede impegnati lavoratori stranieri e che risulta in proporzione significativamente superiore alla loro incidenza sullo stock di iscritti. Come già osservato per i colloqui, anche i tirocini vedono coinvolti soprattutto lavoratori con una breve storia di disoccupazione. Ad esclusione del caso particolare della provincia di Rovigo, dove sono circa la metà, nei tirocini sono coinvolti in misura del tutto marginale lavoratori iscritti nelle liste di mobilità.

A supportare l'utilizzo dei tirocini da parte dei Cpi hanno contribuito alcuni interventi regionali di politica attiva del lavoro. Si tratta di tre programmi di interventi che, per particolari categorie di utenti, prevedono la possibilità di promuovere esperienze di tirocinio garantendo al tirocinante un contributo per lo svolgimento dell'esperienza e al datore di lavoro la copertura dei costi assicurativi. Complessivamente i tre programmi hanno finanziato 1.501 esperienze di tirocinio (Tab. 42). La composizione per genere dei soggetti coinvolti dimostra che lo strumento è risultato particolarmente utile per realizzare percorsi di inserimento lavorativo dell'utenza femminile che, come è già stato evidenziato, è la componente di gran lunga maggioritaria dell'utenza complessiva dei Spi.

**Tab. 42 – Programmi di incentivazione delle esperienze di tirocinio promosse dai Spi.**

Intervento	Maschi	Donne	Totale
Periodo 2002 – 2005 Contributo a lavoratori “deboli” per lo svolgimento del tirocinio e copertura INAIL e RC ( per tre mesi prorogabili per altri tre mesi in presenza di assunzione differita del lavoratore )	41	478	519
Periodo 2002 -2005 Contributo a lavoratori "giovani" per un periodo di tirocinio di massimo 6 mesi e copertura Inail e Rc	100	244	344
Periodo 2005 – 2006 Contributo per lo svolgimento di un’esperienza di tirocinio a donne che hanno concordato un PAI con il Cpi		379	379
Periodo 2006 -2007 Contributo per lo svolgimento di un’esperienza di tirocinio a lavoratori “deboli” che hanno in corso un PAI con il Cpi	59	200	259
<b>Totale</b>	<b>200</b>	<b>1.301</b>	<b>1.501</b>

Fonte: elab. Veneto Lavoro su Silrv-Archivi amm.vi Netlabor e dati Province

**Tab. 43 –Stage estivi promossi dai Spi per anno, finanziamento e durata media per provincia**

Provincia	2002		2003		2004		2005		Totale		Media Durata in settimane
	Risorse in migliaiaia €	Tirocini	Risorse in migliaiaia €	Tirocini	Risorse in migliaiaia €	Tirocini	Risorse in migliaiaia €	Tirocini	Risorse in migliaiaia €	Tirocini	
Belluno	31	63	127	338	81	223	62	182	301	806	4,3
Padova	41	127	169	440	109	395	83	323	402	1.285	4,5
Rovigo	31	89	127	332	81	378	62	274	301	1.073	4,4
Treviso	41	97	169	313	109	234	83	218	402	862	4,9
Venezia	41	92	169	355	109	250	83	536	402	1.233	4,0
Verona	41	113	169	419	109	319	83	394	402	1.245	3,7
Vicenza	41	80	169	436	109	283	83	216	402	1.015	5,0
<b>Veneto</b>	<b>268</b>	<b>661</b>	<b>1.101</b>	<b>2.633</b>	<b>705</b>	<b>2.082</b>	<b>539</b>	<b>2.143</b>	<b>2.613</b>	<b>7.519</b>	<b>4,4</b>

Fonte: elab. Veneto lavoro su dati Direzione Lavoro della Regione

I Spi, all'interno di un'iniziativa regionale, hanno sviluppato un utilizzo del tirocinio con una funzione più specificatamente orientativa. Si tratta della promozione di esperienze di tirocinio durante il periodo estivo per giovani studenti del terzo e quarto anno delle scuole superiori. L'attività è realizzata in stretta collaborazione con gli istituti scolastici del territorio e prevede lo svolgimento di un'esperienza di tirocinio in un ambito professionale coerente agli studi che il giovane sta compiendo. I SPI, utilizzando un apposito finanziamento regionale, erogano ai giovani una borsa di studio e svolgono la funzione di soggetto promotore dei tirocini, garantendo il servizio di tutoraggio delle singole esperienze e la copertura dei costi assicurativi. Nel periodo 2002 - 2005 i tirocini promossi sono stati complessivamente 7.519, con una media annuale, dopo un primo anno di avvio in cui l'attività è stata più contenuta, pari a circa 2.200 tirocini promossi (Tab. 43).

**5.2.4. Le proposte formative**

Il D.lgs. 181/00 e il D.lgs. 297/02, tra le azioni per la prevenzione della disoccupazione e la promozione dell'occupabilità che i S<sub>PI</sub> dovrebbero realizzare, indicano esplicitamente l'offerta di percorsi di formazione e riqualificazione. Ovviamente ai S<sub>PI</sub> non è affidato il compito di erogare direttamente attività formative, anche se con la provincializzazione dei Centri di formazione professionale regionali i S<sub>PI</sub> gestiscono direttamente una quota di offerta formativa, quanto invece di supportare i propri utenti nella scelta e accesso ai percorsi formativi. In generale i C<sub>PI</sub> si sono attrezzati per avere un quadro dell'offerta formativa sul territorio ed hanno sviluppato relazioni dirette con le agenzie formative che vi operano. La Regione ha anche gradualmente costruito un sistema di distribuzione tramite il canale internet di informazioni sull'offerta formativa. L'esigenza è di integrare le diverse fonti informative e soprattutto di riuscire a dare indicazioni aggiornate circa l'effettiva attivazione dei singoli percorsi formativi.

**Tab. 44 – Offerta formativa dei Cfp provinciali. Anno 2006 – 2007.**

	N. corsi	N. utenti	Figure professionali
<b>Padova</b>			
Obbligo formativo	7	92	Operatore Elettrico; Operatore del punto vendita; Operatore amministrativo segretariale
Formazione superiore	7	101	Arredatore d'interni; Op. amministrativo contabile al P.C.; Op. Informatico; Op. Sistemi Grafici CAD; Op. Tecnico commerciale nel settore elettrico
Formazione continua e permanente - corsi brevi	9	109	Corso E.C.D.L.; corso di lingua inglese di livello base; corso di lingua inglese di livello intermedio; corso di lingua tedesca di livello base
<b>Rovigo</b>			
Obbligo formativo	2	22	operatore di segreteria
Formazione superiore	4	56	operatore informatico d'ufficio (per utenti in possesso di licenza media); operatore in office automation (per utenti in possesso di licenza media);esperto in gestione e amministrazione del personale (per utenti in possesso del diploma in area tecnico commerciale); operatore alle nuove tecniche di vendita (per utenti in possesso di licenza media); addetto alla contabilità con utilizzo di software aziendale (per utenti in possesso del diploma NON tecnici commerciali)
<b>Venezia</b>			
Obbligo formativo	18	274	operatore commis di cucina; operatore commis di sala e bar; operatore meccanico indirizzo meccanico auto; operatore meccanico indirizzo termoidraulico; operatore alla manutenzione e riparazione di veicoli a motore; polivalente termoidraulico; operatore elettrico ed elettronico; operatore del benessere: acconciatore
Formazione superiore	18	251	addetto ai sistemi di ingegneria computerizzata (CAD); operatore informatico;operatore office automation; arredatore di interni; operatore informatico in contabilità e office automation; modellista tessile CAM; visual merchandiser; operatore informatico in office automation; operatore informatico in contabilità e paghe; progettista CAD; web designer; disegnatore di interni; operatore di pizzeria; operatore informatico;operatore informatico in contabilità e paghe; addetto alla contabilità aziendale con uso di software applicativi
<b>Verona</b>			
Obbligo formativo	11	n.d.	Operatore grafico pubblicitario; operatore meccanico; falegname mobiliere/laccatore doratore.
Formazione superiore	6	n.d.	Progettista grafico pubblicitario; addetto alla promozione del turismo enogastronomico; addetto all'amministrazione del personale; operatore polivalente nella lavorazione artigianale del legno; addetto alla lavorazione artigianale e artistica del legno - e
Corsi non a qualifica	48	n.d.	Dettaglio dei corsi: Alfabetizzazione informatica; Excel-Word base-intermedio; Word e Excel base; Word e Excel intermedio; Word intermedio e Power Point; Inglese base; Inglese intermedio 1; Tedesco base; Tedesco intermedio; Contabilità aziendale; Paghe; E

<b>Vicenza</b>			
Obbligo formativo	10	194	Operatore di segreteria; operatore alle macchine utensili
Formazione continua e permanente - corsi brevi	50	681	informatica; grafica cad/cam; system automation; addetti vendite; saldatura; meccanica base - assemblaggio- montatori; inglese; contabilità amministrazione; orientamento professionalizzante; outplacement; gestione magazzino; disegno meccanico e tecnologia

Accanto a questa attività di accompagnamento verso la formazione, in conseguenza del trasferimento alla Province dei Cfp, i S<sub>PI</sub> partecipano anche al sistema locale di offerta formativa. In Tab. 44 è riassunta l'offerta formativa delle Province che gestiscono Centri di formazione professionale<sup>17</sup> (la Provincia di Belluno è l'unica Provincia a cui non sono stati trasferiti Cfp). L'offerta messa a disposizione dai Cfp riguarda sia formazione professionale di base per i giovani in obbligo formativo che formazione rivolta a chi ha già completato gli studi curriculari (Formazione superiore). Le province di Padova e Vicenza hanno anche strutturato un'offerta di formazione continua con percorsi brevi, particolarmente adatta all'utenza adulta dei C<sub>PI</sub> non particolarmente qualificata e che ha necessità di acquisire nuove competenze o aggiornare quelle possedute per poter più facilmente trovare una ricollocazione.

#### **5.2.5. I servizi consulenziali e di accompagnamento per i Disabili**

Ai C<sub>PI</sub> è stato affidato il ruolo principale di attuazione del collocamento mirato dei lavoratori disabili. Per i S<sub>PI</sub> la messa in opera della legge 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.

Nonostante una serie di difficoltà operative derivanti da un lato da ritardi nell'approvazione dei provvedimenti normativi d'attuazione della legge e dall'altro dal concomitante decentramento delle competenze in materia di servizi per l'impiego, in Veneto già dal primo anno il nuovo sistema di *collocamento mirato* aveva sostanzialmente raggiunto una piena operatività. In particolare: la Regione aveva provveduto ad emanare la prevista legge regionale di attuazione della nuova normativa; nella prima parte del 2000 era stato concordato (tra Regione, Province e parti sociali) un sistema comune di utilizzo dello strumento delle convenzioni previste agli artt. 11 e 12 della l. 68/99; le Province avevano provveduto ad attivare i comitati tecnici di supporto al lavoro dei servizi per l'impiego e della commissione provinciale del lavoro; era stato avviato il nuovo sistema di accesso ai benefici della legge con la costituzione dell'elenco dei lavoratori disabili, grazie anche alla capacità delle aziende Ulss di garantire un buon grado di operatività del sistema di certificazione della condizione di disabilità; infine, ciascuna Provincia aveva provveduto a stipulare un accordo con le aziende Ulss per sviluppare un'azione di forte coordinamento tra i propri servizi per l'impiego ed il servizio d'integrazione lavorativa (Sil) di queste ultime.

<sup>17</sup> Mancano i dati relativi ai Cfp della Provincia di Treviso, ciò è dovuto alla riorganizzazione del settore avvenuta in contemporanea con lo svolgimento delle attività di monitoraggio.

Nel complesso, già alla fine del 2000 in Veneto era disponibile, a livello normativo ed organizzativo, un sistema strutturato di strumenti e servizi per gestire il collocamento mirato dei lavoratori disabili. Le intrinseche maggiori difficoltà a realizzare i percorsi di inserimento lavorativo per soggetti disabili e gli oneri specifici derivanti dalla gestione di un complesso sistema di tutele e di strumenti di agevolazione e supporto assorbono una quota rilevante dell'attività dei Spi, sicuramente in misura maggiore del peso relativo che i lavoratori disabili hanno sul totale dell'utenza. Ciò è meglio evidente considerando le singole attività che vedono impegnati i Spi nella gestione del collocamento mirato.

#### *La gestione dell'elenco dei lavoratori disabili*

I Spi hanno il compito della tenuta dell'elenco dei lavoratori disabili. Ciò comporta la gestione delle procedure di iscrizione e di cancellazione, che come già documentato nel capitolo 3 riguarda un flusso annuale complessivo di 5.000 ingressi e di quasi altrettante uscite. Collegata alla gestione dell'elenco vi è anche la funzione di aggiornamento annuale della graduatoria, ciò comporta la verifica e l'aggiornamento dei dati necessari (in particolare il reddito individuale e la composizione del nucleo familiare) per tale operazione. Va sottolineato che è prassi consolidata accompagnare ogni nuova iscrizione nell'elenco con un colloquio approfondito con l'utente.

#### *La gestione della riserva obbligatoria*

La legge 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 Spi 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.

Al fine di favorire il graduale rispetto della norma da parte dei datori di lavoro che non hanno ancora provveduto a coprire l'intera quota di riserva obbligatoria, la legge 68/99 ha introdotto la possibilità per tali datori di lavoro di concordare con i Spi un programma di assunzioni che tenga conto sia dell'insieme dei bisogni e dei problemi dei lavoratori disabili da avviare al lavoro sia delle necessità di predisporre l'accoglienza e il posto di lavoro da parte delle imprese. Tali programmi vengono formalizzati attraverso la stipula di apposite convenzioni. Anche se non aggiornati, i dati disponibili segnalano una elevata capacità di utilizzo dello strumento, alla data del 31 dicembre 2004 risultano attive ben 1.078 convenzioni di programma pari all'8,5% di tutte le imprese che hanno presentato il prospetto per un totale di poco meno di cinquemila assunzioni programmate (Tab. 45).

**Tab. 45 - Convenzioni di programma attive al 31 dicembre 2004, numero di assunzioni previste per provincia, dimensione aziendale**

	Oltre 50 dipendenti		Da 36 a 50 dipendenti		Da 16 a 35 dipendenti		Totale	
	Numero conv.	Assunzioni previste	Numero conv.	Assunzioni previste	Numero conv.	Assunzioni previste	Numero conv.	Assunzioni previste
Belluno	28	372	3	6	6	6	37	384
Padova	189	1.081	40	74	20	20	249	1.175
Rovigo	11	118	2	4	2	2	15	124
Treviso	258	1.409	74	139	52	52	384	1.600
Venezia	93	784	30	62	23	23	146	869
Verona	127	512	34	58	76	76	237	646
Vicenza	10	99					10	99
Veneto	716	4.375	183	343	179	179	1.078	4.897

Fonte: elab. Veneto Lavoro su dati Province

*La gestione del Fondo nazionale e del Fondo regionale per il diritto al lavoro dei disabili*

I S<sub>PI</sub> per incentivare e per sviluppare attività di supporto all'inserimento dei lavoratori disabili possono ricorrere ad alcuni strumenti finanziati dal Fondo nazionale e da quello regionale per il diritto al lavoro dei disabili. Il Fondo nazionale per il diritto al lavoro dei disabili, attraverso agevolazioni economiche concesse dai S<sub>PI</sub> ai datori di lavoro incentiva gli inserimenti lavorativi di maggiore problematicità. I S<sub>PI</sub> del Veneto fin dal primo anno di attivazione del Fondo hanno utilizzato appieno le risorse disponibili. Nel corso degli anni (Tab. 46) il numero di assunzioni è aumentato anche a fronte della diminuzione registrata negli ultimi due anni delle risorse disponibili. Considerato, come già evidenziato, che si tratta di incentivi concessi per l'assunzione di lavoratori con più elevate difficoltà d'inserimento, il dato conferma una capacità operativa dei S<sub>PI</sub> nel supportare tali tipi di inserimenti.

**Tab. 46 - Agevolazioni concesse a valere sul Fondo per il diritto al lavoro dei disabili**

	Assunzioni fiscalizzate	Totale assunzioni	% fiscalizzate su totale	Budget €	Valore unitario delle fiscalizzazioni €
2000	391	1.980	20%	3.807.945	9.738,99
2001	469	1.824	26%	5.511.243	11.751,05
2002	483	1.849	26%	5.264.866	10.900,34
2003	491	2.160	23%	4.630.763	9.431,29
2004	594	2.557	23%	4.520.961	7.611,05

Fonte: elab. Veneto Lavoro su dati Province

**Tab. 47 - Veneto: Fondo regionale occupazione disabili: impieghi, numero di beneficiari e costo medio unitario degli interventi per categoria di spesa. Periodo di attività 2002 - 2006**

	Situazione al 30/09/2006		
	Risorse impegnate €	Num. beneficiari	Media €
Incentivi per l'assunzione	4.024.039,5	4	922
			4.364,47

- di cui per coop sociali tipo B	828.652,05	290	2.857,42
- di cui per aziende non obbligate	347.597,63	90	3.862,20
	2.847.789,8		
- di cui per aziende obbligate	6	542	5.254,22
	2.090.895,1		
Borsa di tirocinio al disabile	9	1.431	1.461,14
Tutoraggio e accompagnamento	587.479,82	494	1.189,23
- di cui per tutor aziendale	45.675,00	26	1.756,73
- di cui per tutor coop B	284.471,50	185	1.537,68
- di cui per tutor esterno	257.333,32	283	909,31
Formazione	182.262,20	148	1.231,50
Rimozione/superamento barriere	195.385,34	114	1.713,91
- di cui adattamento posto di lavoro	23.562,50	4	5.890,63
- di cui servizi di trasporto	171.822,84	110	1.562,03
Rimborsi errati versamenti	25.770,31	8	3.221,29
	7.105.832,4		
TOTALE	0	3117	2.279,70

Fonte: elab. Veneto Lavoro su dati Province

Il Fondo regionale permette poi ai S<sub>PI</sub> di disporre di ulteriori strumenti per sostenere la loro azione di collocamento mirato. In Tab. 47 è riportato un quadro riassuntivo degli impieghi del Fondo. La quota più rilevante del Fondo (58% delle risorse) è utilizzata per integrare gli interventi di incentivazione delle assunzioni finanziati con il Fondo nazionale, la seconda voce di spesa in ordine di importanza è quella per finanziare contributi ai disabili per lo svolgimento di esperienze di tirocinio (21%), seguono poi i finanziamenti di attività di tutoraggio degli inserimenti lavorativi (8%). Complessivamente i beneficiari degli interventi nel periodo 2002-2006 sono stati 3.117. Come già per i dati di utilizzo del Fondo nazionale anche quelli relativi al Fondo regionale segnalano una buona capacità dei S<sub>PI</sub> di sviluppare azioni di inserimento lavorativo utilizzando in particolare lo strumento del tirocinio.

#### *I tirocini per i lavoratori disabili*

Nelle sezioni precedenti è già stata messo in luce il ruolo che ha lo strumento dei tirocini nell'attività di accompagnamento al lavoro realizzata dai Spi. Anche per i lavoratori disabili i dati disponibili confermano la centralità dello strumento per l'azione dei Spi. La legge 68/99 inoltre, per agevolare l'utilizzo dello strumento, ha previsto la computabilità dei tirocini al fine della copertura della riserva obbligatoria, con la limitazione che ciò avvenga all'interno di un percorso concordato con i Servizi per l'impiego e formalizzato attraverso un'apposita convenzione d'integrazione lavorativa tra azienda e Servizi. Le esperienze di tirocinio realizzate nell'ambito di una convenzione d'integrazione lavorativo ammontano complessivamente<sup>18</sup> nel quadriennio 2001-2004 a 1.542 con una lieve tendenza all'incremento nel corso degli anni. Incrociando i dati sui tirocini con

<sup>18</sup>. Manca il dato della provincia di Padova relativamente agli anni 2001 e 2002.

quelli sulle assunzioni<sup>19</sup> si sono investigati gli esiti occupazionali al termine delle esperienze di tirocinio (Tab. 48).

Complessivamente per il 67% dei casi risulta che successivamente al termine del tirocinio il lavoratore ha avviato un rapporto di lavoro, di questi, l'87% presso la stessa azienda. Considerato che in molti casi il tirocinio assume un carattere "esplorativo" rispetto alla fattibilità di un inserimento lavorativo e che quindi è normale attendersi che un certo numero di percorsi non vadano a buon fine dal punto di vista della stabilizzazione occupazionale, il risultato conseguito è da ritenersi sicuramente positivo.

**Tab. 48 - Veneto. Esito dei tirocini per anno di avviamento. Percentuale sul totale anno**

	2001	2002	2003	2004	Totale
Non verificabile	8,6	2,2	4,4	3,5	4,8
Assunzione nella stessa azienda	57,6	74,6	53,8	53,2	58,3
Assunzione in altra azienda	10,5	8,3	12,4	3,7	8,8
Nessuna assunzione	23,3	14,9	29,3	39,6	28,1
Totale tirocini	382	276	450	434	1.542

Fonte: elab. Veneto Lavoro su Silrv-Giove, Archivi amm.vi Netlabor e dati Province

#### *L'impatto del collocamento mirato*

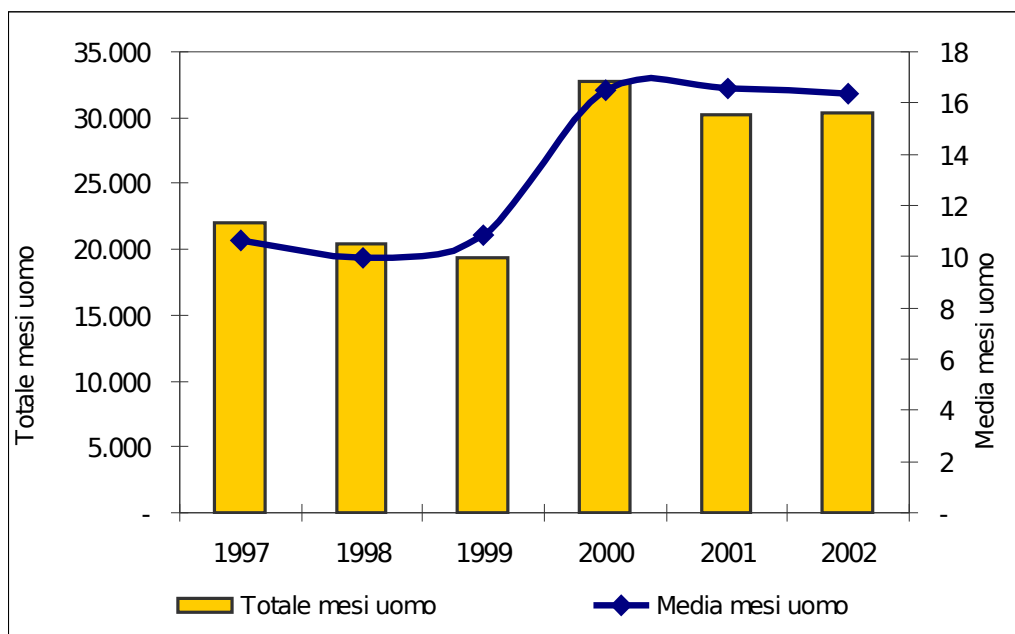
Sulla base di un recente lavoro di analisi<sup>20</sup> condotta sui dati dell'inserimento lavorativo dei disabili a partire dal 1996 è stato possibile verificare anche l'impatto dell'azione di collocamento mirato.

---

<sup>19</sup>. Per poco meno del 5% dei tirocini non è stato possibile effettuare l'incrocio in quanto mancavano i dati chiave (codice fiscale dell'azienda e del lavoratore).

<sup>20</sup> Cfr. Belotti, Gardonio (2006).

**Graf. 5 - Veneto. Lavoratori disabili. Mesi di lavoro entro i due anni successivi all'assunzione: totale per le assunzioni dell'anno e valore medio per singola assunzione**



Fonte: elab. Veneto Lavoro su Silrv-Giove e Archivi amm.vi Netlabor

Utilizzando quale indicatore di efficacia la quantità di occupazione prodotta per ciascun anno misurata nei termini di mesi uomo lavorati entro i primi due anni dalla data di assunzione, si può osservare (Graf 5) come nel triennio successivo all'entrata in vigore della legge 68/99 si abbia una performance di circa il 50% maggiore dei valori riscontrati nel triennio precedente. Inoltre, si può osservare come l'incremento riscontrato a livello aggregato di mesi uomo lavorati si ha in misura analoga anche nei valori medi di durata di ciascun inserimento lavorativo, ne consegue che la crescita del valore aggregato di occupazione prodotta non è riconducibile ad un semplice incremento dei lavoratori assunti ma piuttosto alla capacità del collocamento mirato di realizzare inserimenti lavorativi più stabili. L'introduzione del collocamento mirato sembra quindi aver prodotto un impatto positivo sull'inserimento al lavoro dei disabili.

Passando ad una lettura meno aggregata dei dati relativi al numero di assunzioni e alla loro durata, si possono osservare alcune caratteristiche dei risultati occupazionali che aiutano a capire meglio le differenze tra i due periodi messi a confronto.

Per quanto riguarda il numero di assunzioni (Tab. 49), a livello regionale nei primi tre anni di applicazione della legge 68/99 il loro numero è rimasto sostanzialmente invariato rispetto al periodo immediatamente precedente, mentre vi è un aumento sensibile a partire dal 2003. Ne consegue che l'impatto positivo rilevato, riferendosi a dati relativi al periodo 2000-2002, avviene quindi sostanzialmente a parità di assunzioni. A partire dal 2003 si osserva però che le nuove misure ottengono un risultato migliore delle precedenti anche nel numero di assunzioni, se ne deduce che l'efficacia del collocamento mirato negli ultimi anni sia ulteriormente migliorata rispetto

a quanto riscontrato nel primo triennio di funzionamento. Ciò probabilmente in virtù del fatto che una serie di strumenti e di servizi previsti dalla legge 68/99 necessitavano di una certa prospettiva temporale per esplicare appieno i loro effetti.

Altro dato significativo che aiuta a comprendere quale è stato il fattore vincente della legge 68/99 è quello relativo alla drastica riduzione osservata nella percentuale dei rapporti di lavoro che si interrompono entro il primo mese (Tab. 50). Si ha qui infatti una conferma che il nuovo sistema riesce a realizzare effettivamente un "collocamento mirato", dove invece precedentemente il numero elevato di fallimenti degli inserimenti dimostrava senza ombra di dubbio l'inefficacia di un sistema meccanico di abbinamento azienda-lavoratore.

Gli inserimenti effettuati con il collocamento mirato risultano avere migliori prospettive di stabilità anche nei confronti della generalità dei rapporti di lavoro attivati nello stesso periodo in Veneto. Con il collocamento mirato l'entità dei rapporti che supera la durata di 12 mesi è, nei diversi anni, tra il 10-15% superiore a quanto riscontrato per il totale delle assunzioni, mentre prima della legge 68/99 (anni 1998 e 1999) il dato globale sulle assunzioni in Veneto risultava essere migliore di quello dell'allora "collocamento obbligatorio".

**Tab. 49 - Assunzioni lavoratori disabili, periodo 1996 - 2005**

Anno	Collocamento mirato	Ordinario
1996	2.282	2.457
1997	2.065	2.716
1998	2.057	2.933
1999	1.789	3.538
2000	1.980	3.967
2001	1.824	4.029
2002	1.849	3.667
2003	2.160	2.851
2004	2.557	1.843
2005	2.395	n.d.

Fonte: elab. Veneto Lavoro su Silrv-Giove e Archivi amm.vi Netlabor

**Tab. 50 - Veneto. Durata rapporti a tempo indeterminato: confronto tra assunzioni con il collocamento mirato e assunzioni totali**

Anno	<=1 mese		1-3 mesi		4-12 mesi		>12 mesi		Totale	
	Colloc. mirato	Totale assunzioni in Veneto	Colloc. mirato	Totale assunzioni in Veneto	Colloc. mirato	Totale assunzioni in Veneto	Colloc. mirato	Totale assunzioni in Veneto	Colloc. mirato	Totale assunzioni in Veneto
1998	43,0	7,8	8,3	10,1	7,8	23,7	40,9	58,4	1.853	163.434
1999	39,3	8,6	7,3	11,1	7,0	24,3	46,4	56,0	1.558	179.109
2000	11,3	8,5	4,8	10,9	9,2	23,8	74,6	56,9	1.613	202.968
2001	11,2	8,2	4,2	10,5	9,9	23,1	74,8	58,2	1.441	207.214
2002	8,7	7,3	4,9	9,5	10,1	24,2	76,3	59,0	1.351	208.381
2003	7,2	8,3	4,5	10,3	10,0	24,2	78,3	57,2	1.500	187.937

Fonte: elab. Veneto Lavoro su Silrv-Giove e Archivi amm.vi Netlabor

### 5.3. I servizi d'incontro tra domanda ed offerta di lavoro

I servizi d'incontro tra domanda ed offerta di lavoro sono il cuore dell'attività dei Spi. Senza una capacità di produrre un servizio che permetta di offrire da un lato al lavoratore occasioni d'impiego e dall'altro ai datori di lavoro profili di candidati verrebbe a mancare qualsiasi interesse da parte delle due tipologie di utenza di utilizzare i Spi. Anche la funzione di regolazione del mercato del lavoro che i Spi hanno, attraverso la gestione di alcuni segmenti importanti di politica attiva del lavoro, verrebbe di fatto resa inefficace senza una effettiva attività di incontro tra domanda ed offerta di lavoro (Ido). La stessa sfida all'innovazione dei Spi avviata con il loro decentramento e prevista in tutti i recenti interventi normativi di riforma del mercato del lavoro, si misura alla fine con la loro capacità di mettere in relazione domanda ed offerta di lavoro.

Nell'analisi che è stata condotta, come si vedrà, vi sono due importanti limiti conoscitivi per poter effettuare una vera valutazione dello sviluppo dei servizi Ido nei Spi, si tratta della mancanza di dati quantitativi attendibili sulla progressiva capacità dei Spi di offrire tale tipologia di servizi e di una quantificazione attendibile della potenziale domanda di lavoro che può aver interesse ad utilizzare canali formali di reclutamento del personale. Per quanto riguarda il primo aspetto si può ragionevolmente supporre che al momento del decentramento l'attività Ido dei Spi fosse del tutto marginale, rispetto al secondo punto nella nostra analisi adottiamo quale parametro di riferimento un valore che stima in circa il 30% dei nuovi rapporti l'entità del ricorso a canali formali di reclutamento.

Prima di andare ad analizzare i servizi Ido dal punto di vista quantitativo, vediamo quali sono le modalità con cui sono stati sviluppati dai Spi e quali sono le attività che li caratterizzano.

In Tab. 51 e Tab. 52 sono riportati i servizi di cui beneficiano rispettivamente i lavoratori e i datori di lavoro con il relativo numero di Cpi che erogano ciascun servizio, anche con riferimento alle modalità di fornitura previste. Relativamente ai lavoratori tutti i Cpi propongono occasioni d'impiego e assistono il lavoratore nella ricerca ed analisi delle occasioni d'impiego disponibili. Trentuno Cpi su trentanove offrono anche assistenza al lavoratore nel contattare le aziende. La modalità più utilizzata di erogazione è il contatto diretto presso il Cpi sia in forma non programmata che programmata, poco meno della metà dei Cpi effettua proposte d'impiego anche a distanza (telefono, mail, fax) ed in numero inferiore effettua tramite questa modalità l'assistenza nella ricerca e nel contatto dell'azienda, alcuni Cpi erogano i servizi anche nell'ambito di attività con gruppi di utenti.

**Tab. 51 – Servizi Ido per il lavoratore, numero Cpi che erogano i servizi (totale Cpi 39)**

Servizio offerto	Totale	Su contatto non programmato	Incontro programmato	Attività di gruppo	A distanza (Tel - fax -mail)
Proporre occasioni d'impiego	39	24	19	1	14

Assistere il lavoratore nella ricerca e analisi delle occasioni d'impiego disponibili	39	25	22	6	9
Assistere il lavoratore nel contattare aziende	31	12	12	4	4

Fonte: Elaborazione Veneto Lavoro su dati Province

Pressoché tutti i C<sub>PI</sub> acquisiscono le richieste di personale dalle aziende e forniscono loro elenchi di candidati, sia senza particolari filtri (generalmente per richieste di personale per mansioni generiche) che attraverso una specifica preselezione. Più della metà dei C<sub>PI</sub> offre supporto organizzativo per lo svolgimento dei colloqui di selezione e sette C<sub>PI</sub> effettua anche un'attività di selezione.

**Tab. 52 - Servizi Ido per il datore di lavoro, numero C<sub>PI</sub> che erogano i servizi**

Servizio offerto	Totale	Su contatto non programmato	Incontro programma to	Presso il datore di lavoro	A distanza (Tel - fax -mail)
Acquisire le richieste di personale	39	35	31	15	28
Fornitura elenchi lavoratori disponibili	35	13	12	5	21
Preselezione candidati	39	17	17	8	15
Organizzazione colloqui di selezione	26	2	2	3	1
Selezione personale	7	2	2	1	1

Fonte: Elaborazione Veneto Lavoro su dati Province

I servizi Ido si intersecano con i quelli consulenziali e di accompagnamento, in particolare questi ultimi sono un importante canale attraverso cui raccogliere le candidature dei lavoratori e costruire relazioni con i datori di lavoro. I servizi Ido sono invece strumento fondamentale di supporto alla realizzazione dei Pai e, laddove utilizzati, dei Piani d'azione aziendali.

È consapevolezza diffusa che l'efficacia del servizio Ido si fonda sul possesso di un efficiente sistema informativo e sulla qualità delle informazioni possedute. Rispetto al primo punto c'è da osservare come la situazione attuale non risulti soddisfacente, nella pratica prevalgono ancora sistemi artigianali di gestione delle informazioni e non c'è omogeneità nelle scelte tra i S<sub>PI</sub>. Spesso all'interno della stessa provincia vengono utilizzati strumenti diversi. Ad esempio ad oggi lo strumento informativo migliore sulla domanda di lavoro trattata dai S<sub>PI</sub> è la pubblicazione nelle bacheche dei C<sub>PI</sub> e nei siti internet degli elenchi delle richieste di personale. L'esperienza avviata con la rete di sportelli e-labor e con la costituzione di una banca dati e di servizi gestionali collegati ha costituito un importante tentativo per sviluppare un sistema integrato a livello regionale di servizi Ido, i risultati sono stati indubbiamente contraddittori ma sicuramente le indicazioni provenienti da questa esperienza possono essere utili per il futuro, in particolare per tarare e sviluppare i servizi del nodo regionale di Borsa continua del lavoro da poco attivato. L'esperienza della rete di sportelli e-labor ha evidenziato in particolare la difficoltà dei C<sub>PI</sub> ad operare in rete, dimostrando allo stesso tempo che attraverso una specifica attenzione e scelte coerenti di indirizzo tali difficoltà possono

essere superate, ne sono un esempio l'utilizzo effettuato in particolare dai S<sub>PI</sub> delle province di Treviso, Rovigo e Venezia. L'esperienza ha anche evidenziato la necessità che le scelte organizzative e le procedure operative siano il più snelle possibile, inoltre il sistema informativo deve tener conto dei reali livelli settoriali e territoriali in cui è articolato il mercato del lavoro ed avere una struttura e strumenti di gestione che evitino la ridondanza e l'eccesso di informazioni.

Nonostante il livello artigianale della gestione delle informazioni i S<sub>PI</sub> veneti hanno dimostrato di aver raggiunto un risultato di tutto rispetto nell'intercettare la domanda di lavoro. Complessivamente nel corso di un anno (periodo luglio 2005 – giugno 2006) i posti vacanti trattati dai S<sub>PI</sub> sono stati 25.103. Si tratta di un valore probabilmente determinato per difetto, in quanto sfuggono alla rilevazione quelle richieste di personale che non sono state registrate negli elenchi o in una delle diverse banche dati utilizzate dai C<sub>PI</sub> (si tratta perlopiù di richieste di personale soddisfatte immediatamente e/o riguardante personale generico). Stimando nel 30% del totale dei nuovi rapporti di lavoro la domanda di lavoro che ricorre ai canali formali<sup>21</sup> e utilizzando quale dato di riferimento sul numero dei rapporti di lavoro quello proveniente dagli archivi amministrativi, quindi le stime più elevate in merito, si ha che l'entità di domanda di lavoro che è arrivata ai S<sub>PI</sub> è pari almeno ad un sesto di quella che ricorre al mercato formale.

**Tab. 53 – Attività Ido dei Spi, periodo luglio 2005 – giugno 2006.**

	Aziende	Richieste trattate	Posti vacanti	Profili di lavoratori segnalati	Esiti positivi accertati	% esiti positivi su posti vacanti
Belluno	1.560	2.080	5.045	14.560	-	-
Padova	3.267	n.d.	5.401	16.837	1.339	25%
Rovigo	480	673	1.162	2.105	227	20%
Treviso		1.685	2.480	9.293	364	15%
Venezia	n.d.	n.d.	4.078	13.281	583	14%
Verona	1.376	2.055	3.881	13.569	782	20%
Vicenza	1.500	2.319	3.056	10.126	566	19%
Totale	-	-	25.103	79.771	-	-

Fonte: Elaborazione Veneto Lavoro su Archivi amm.vi Netlabor, Archivio e-labor e dati Province

Per quanto riguarda il numero di aziende che si sono rivolte ai Spi, applicando, laddove manca il dato, la proporzione riscontrata dove invece il dato è presente, si ha che sono circa 7.000 le aziende che in Veneto si sono rivolte ai Spi. Mentre i lavoratori segnalati dai S<sub>PI</sub> ai datori di lavoro sono circa 80.000, mediamente 3 per ogni posto vacante. Tutti i C<sub>PI</sub>, con l'eccezione di quelli della provincia di Belluno che hanno avviato una apposita procedura di monitoraggio solo nel corso del 2006, hanno disponibili alcuni dati sugli esiti delle segnalazioni di lavoratori effettuate. Mediamente si ha che le segnalazioni con esito positivo coprono per almeno il 20% i posti vacanti relativi alle richieste effettuate dalle aziende ai Spi. Si tratta di un dato sicuramente sottostimato, ciò

<sup>21</sup> Sono considerati canali formali qualsiasi pubblicazione delle richieste indipendentemente dal media utilizzato, il ricorso alle agenzie di lavoro pubbliche e private, i contatti realizzati tramite scuole, università e agenzie formative.

principalmente in conseguenza della difficoltà ad avere informazioni di ritorno dalle aziende. Per la provincia di Verona, ad esempio, dove è stato possibile quantificare con precisione il dato, solo per il 65% di richieste di personale è stato possibile acquisire un riscontro dall'azienda. Inoltre, un ulteriore fattore di sottostima è dovuto al fatto che il sistema di registrazione dei riscontri nella maggioranza dei casi indica semplicemente se la richiesta dell'azienda ha avuto un riscontro positivo senza specificare, per le richieste di più unità, quanti sono i posti coperti utilizzando il servizio Ido del Cpi.

Anche se sulla base di dati disponibili per un numero di bacini territoriali limitati, nell'analizzare i dati provenienti dai S<sub>PI</sub> è emerso che il risultato raggiunto è frutto di una forte dinamica di crescita dei servizi Ido. Ciò da un lato indica che c'è stata in questi una evoluzione positiva del servizio ma anche che esistono probabilmente spazi per migliorare ulteriormente la performance.

Un elemento di carattere più qualitativo emerso nel corso del monitoraggio riguarda la funzione di stimolo che hanno avuto i servizi di accompagnamento al lavoro nei confronti dello sviluppo dei servizi Ido. Infatti, il bisogno di trovare aziende disponibili ad ospitare tirocini, di individuare occasioni d'impiego per i lavoratori che si sono presentati ai colloqui, di realizzare percorsi di collocamento mirato per gli utenti disabili sono stati una molla che ha spinto i S<sub>PI</sub> a sviluppare un'interazione diretta con la domanda di lavoro, avviando con ciò un circuito virtuoso per cui, a loro volta, sono le imprese che si rivolgono ai S<sub>PI</sub> per richiedere i servizi Ido.

Le fonti disponibili per la maggior parte non hanno informazioni di dettaglio sulle caratteristiche delle richieste effettuate dalle aziende. Limitandoci dunque ai soli dati provenienti dal sistema informativo della rete e-labor per il periodo 2003-2006 (Tab. 54), è possibile avere un quadro sintetico per categoria professionale della domanda ed offerta lavoro di lavoro trattata dai Spi.

**Tab. 54 - Caratteristiche della domanda ed offerta di lavoro trattata dal servizio e-labor, periodo luglio 2003 - giugno 2006.**

	Posti vacanti	% su totale	Di cui è richiesta esperienza	Profili lavoratori	% su totale	Di cui donne
Artigiani, operai specializzati e agricoltori	5.076	24,7%	48%	9914	11,2%	34%
Professioni qualificate nelle attività commerciali e nei servizi	4.233	20,6%	37%	16589	18,8%	78%
Professioni tecniche	4.102	20,0%	29%	18350	20,8%	58%
Impiegati d'ordine	2.686	13,1%	22%	18211	20,6%	74%
Professioni non qualificate	2.272	11,1%	19%	11301	12,8%	54%
Conduttori di impianti e operai semiqualeficati addetti a macchinari	1.729	8,4%	41%	5068	5,7%	35%
Professioni intellettuali, scientifiche e di elevata specializzazione	371	1,8%	39%	6849	7,8%	58%
Dirigenti e imprenditori	29	0,1%	72%	1601	1,8%	61%
N.d	49	0,2%	6%	352	0,4%	41%

Totale	20.547	100,0%	35%	88235	100,0%	61%
--------	--------	--------	-----	-------	--------	-----

Il gruppo con il maggior numero di richieste è quello degli operai specializzati seguito a breve distanza dalle professioni nelle attività commerciali e dalle professioni tecniche, seguono poi più distanziate gli impiegati d'ordine ed i conduttori d'impianti e operai semiqualficati. Considerando i dati sull'offerta, si può facilmente notare che la graduatoria delle categorie professionali dei lavoratori disponibili non corrisponde a quella relativa alla domanda, con alcune categorie che hanno un'offerta di molto superiore alla domanda ed altre invece in cui il divario tende ad annullarsi, è il caso degli operai specializzati. Dai dati disponibili emerge anche che nel 35% delle richieste effettuate dalle aziende è richiesto personale con esperienza lavorativa. Nel complesso emerge un quadro per cui ai S<sub>PI</sub> arriva una domanda di lavoro variegata che riflette in maniera abbastanza fedele le caratteristiche generali del mercato del lavoro veneto. Dal lato dell'offerta di lavoro, una quota significativa è composta da lavoratori con professionalità poco richieste, l'esempio più evidente è dato dalle professioni intellettuali e scientifiche ad elevata specializzazione dove l'offerta è ben 18 volte superiore alla domanda.

### 5.3.1. L'esperienza della rete e-labor

Si è già precedentemente accennato, con riferimento all'utilizzo dei sistemi informativi nei servizi Ido, all'esperienza della rete di sportelli e-labor. Vediamone ora più in particolare la struttura ed i contenuti dell'iniziativa nonché i risultati operativi. Il progetto si basa sull'attività di una rete di sportelli specificamente dedicata ad offrire agli utenti servizi Ido. La rete di sportelli è formata dai 39 C<sub>PI</sub> veneti, da 54 sportelli gestiti da associazioni dei datori di lavoro o da organizzazioni sindacali dei lavoratori che operano sulla base di una convenzione sottoscritta con i S<sub>PI</sub> e da una decina di sportelli gestiti da organismi che collaborano con i S<sub>PI</sub> nell'ambito di progetti di inserimento lavorativo per specifici target di lavoratori.

Più in dettaglio l'attività degli sportelli consiste nella:

- raccolta e registrazione in banca dati di curriculum di lavoratori e di richieste di personale delle aziende;
- preselezione di candidati per le richieste delle aziende e di occasioni di lavoro per i lavoratori;
- mediazione (messa in contatto azienda-lavoratore).

**Tab. 55 – Attività della rete di sportelli e-labor per semestre, periodo luglio 2003- giugno 2006**

	II - 03	I - 04	II - 04	I - 05	II - 05	I - 06	Totale
<i>Inserzioni di richieste di personale</i>							
Totale	1.214	1.902	2.968	1.563	2.574	2.909	13.130
Posti vacanti corrispondenti	1.789	2.918	4.905	2.431	3.983	4.521	20.547
Inserzioni registrate da sportelli pubblici	471	902	2.197	1.098	2.186	2.410	9.264

Inserzioni registrate da sportelli convenzionati	743	1.000	771	465	388	499	3.866
<i>Inserzioni di candidature lavoratori</i>							
Profili lavoratori pubblicati	6.407	15.992	18.449	13.089	15.865	18.433	88.235
Inserzioni registrate da sportelli convenzionati	1.970	6.706	9.849	7.953	11.190	14.243	51.911
Inserzioni registrate da sportelli pubblici	4.437	9.286	8.600	5.136	4.675	4.190	36.324
<i>Curriculum preselezionati</i>							
Totale	3.131	3.131	20.226	17.594	15.949	15.949	72.329

Come si può dedurre dai dati di attività riportati in Tab. 55 il progetto ha avuto un impatto assai diversificato sul territorio. In particolare si riscontra che l'attività è concentrata soprattutto su alcune province (in ordine di performance: Treviso, Padova, Rovigo, Venezia e Padova) mentre in altre l'attività è sostanzialmente assente (Vicenza e Belluno). In generale l'apporto degli sportelli pubblici è di gran lunga maggiore di quelli privati, ciò sia nella raccolta di candidature di lavoratori che di richieste di personale. Mediamente più di due terzi delle inserzioni sono state infatti raccolte dai Centri per l'impiego. Quest'ultimo dato conferma la capacità, già messa in luce dal dato globale sui servizi Ido, di attrazione di domanda di lavoro da parte dei Spi, sovvertendo in qualche modo l'idea di un'assenza di relazioni concrete tra il mondo delle imprese e quello dei servizi pubblici per l'impiego.

### **5.3.2. Il supporto alle assunzioni di lavoratori a bassa qualifica nella pubblica amministrazione**

I Spi effettuano un particolare servizio Ido che consiste nella raccolta delle candidature di lavoratori che aderiscono a delle richieste di personale (chiamate) da parte degli organismi pubblici. Le richieste riguardano profili di bassa qualifica in riferimento ai quali è sufficiente una prova selettiva da parte dell'ente che assume invece che l'espletamento di una procedura concorsuale. La raccolta delle candidature dei lavoratori da parte dei Spi è funzionale all'applicazione di una politica selettiva nelle assunzioni che favorisca i lavoratori con una condizione socio-economica di difficoltà. A tal fine i Spi definiscono una graduatoria di accesso alle selezioni dell'ente che ha richiesto il personale, attualmente la graduatoria è effettuata sulla base dell'ISEE (indicatore della situazione economica equivalente).

Come si può facilmente verificare dai dati relativi all'attività svolta dai Spi (Tab. 56), gli utenti che aderiscono agli avvisi per la selezione sono un numero estremamente elevato e richiedono ai Spi un impegno considerevole, la compilazione della graduatoria richiede infatti una consistente attività preliminare di raccolta delle informazioni sui requisiti e il valore dei parametri necessari per la determinazione dei punteggi, richiede

inoltre lo svolgimento da parte dei Spi delle necessarie verifiche di attendibilità delle dichiarazioni acquisite.

La composizione per provincia dei dati di attività mette in luce forti differenze nel numero di adesioni registrato dalle singole province, gran parte del fenomeno è riconducibile all'introduzione da parte di alcune province di accorgimenti procedurali, anche concordati con gli enti pubblici che assumono, tendenti ad evitare la ripetizione della formulazione delle graduatorie per assunzioni che riguardano i medesimi profili professionali.

**Tab. 56 - Avviamenti a selezione per l'assunzione dei lavoratori a bassa qualifica nella Pubblica Amministrazione. Periodo luglio 2005 - giugno 2006**

Provincia	Chiamate	Adesioni
Belluno	105	11.937
Padova	39	5.303
Rovigo	92	2.937
Treviso	119	24.383
Venezia	493	9.915
Verona	45	7.539
Vicenza	358	13.835
Veneto	1.251	75.849

## 5.4. Servizi di controllo

Un'ampia parte dell'attività dei Spi è dedicata a gestire la raccolta, verifica, archiviazione e distribuzione di informazioni relative alle storie professionali dei lavoratori, al loro rapporto con i Servizi per l'impiego, al possesso dei requisiti per accedere ad interventi di politica attiva e/o passiva del lavoro, ad alcuni obblighi a cui sono soggetti i datori di lavoro. Si tratta di quella tipologia di attività cosiddetta "adempimentale", con ciò richiamando una supposta inutilità, quando invece l'esperienza, anche dei nuovi Spi, ne ha evidenziato la sua essenzialità per poter gestire quella funzione di *controllo* indispensabile per programmare, monitorare e valutare gli interventi e i fabbisogni. Accanto alle attività sinteticamente richiamate, per la gestione della funzione di controllo assume particolare rilievo la produzione di analisi e studio del mercato del lavoro sviluppata dall'osservatorio regionale e da quelli provinciali.

L'attività di controllo si connota sia come servizio interno al sistema dei Spi ed utilizzato a supporto della produzione delle altre tipologie di servizio, ma anche come un servizio erogato ad utenti esterni, generalmente organismi della pubblica amministrazione, che utilizzano le informazioni per implementare proprie attività di controllo.

### 5.4.1. Le attività di alimentazione del SILRV

Ai Spi è affidato il compito di tenuta dell'anagrafe dei lavoratori e di registrazione dei loro percorsi lavorativi sulla base delle comunicazioni obbligatorie inviate dai datori

di lavoro e di altre informazioni acquisite sulla base di determinati processi amministrativi o di servizio (es. iscrizione nelle liste di mobilità, acquisizione della disponibilità al lavoro, ecc.).

**Tab. 57 – Attività di alimentazione del Silrv: numero di eventi per tipologia e provincia, periodo giugno 2005 – luglio 2006**

Tipologia evento	Belluno	Padova	Rovigo	Treviso	Venezia	Verona	Vicenza	Veneto
Assunzione	31.621	103.483	28.415	73.075	86.630	77.058	42.944	443.226
Cessazione del rapporto di lavoro	29.474	95.001	25.748	70.577	79.828	70.587	36.313	407.528
Trasformazione del rapporto di lavoro	4.610	14.449	3.838	12.914	8.131	12.741	5.831	62.514
Iscrizione in lista di mobilità	746	3.188	983	4.118	2.438	3.926	2.411	17.810
Uscita dalla lista di mobilità	774	2.780	1.012	3.383	2.163	3.446	2.387	15.945
Dichiarazioni di disponibilità	5.255	15.555	5.712	15.289	15.305	12.432	9.040	78.588
Totale	72.480	234.456	65.708	179.356	194.495	180.190	98.926	1.025.611

Fonte: elab. Veneto lavoro su dati Silrv

Si tratta di un'attività che richiede un impegno ancora molto oneroso, ne sono una conferma i dati di (Tab. 57) dove sono riportati, per tipologia, il numero di eventi registrati. Rapportati al numero di addetti complessivamente impiegati nell'area lavoro dei S<sub>PI</sub>, si ottiene un valore pari a circa 18.000 eventi per operatore. In prospettiva, per effetto del graduale affermarsi dell'utilizzo da parte dei datori di lavoro dello strumento di inoltro delle comunicazioni per via telematica, è ipotizzabile che vi sarà una riduzione del carico di lavoro per questa funzione. Il risparmio nell'impiego di risorse umane così ottenuto potrà essere utilizzato per dare maggiore qualità alle attuali basi informative, prevedendo una registrazione più sistematica e completa delle informazioni relative ai cosiddetti nuovi servizi (colloqui, incontro domanda-offerta, tirocini, ecc.).

Si segnala infatti come da parte degli S<sub>PI</sub> l'approccio al sistema informativo stia cambiando: da strumento utilizzato prettamente in funzione delle esigenze amministrative, inizia ad essere utilizzato anche in funzione della programmazione delle attività e per sviluppare conoscenze sul mercato locale del lavoro.

L'attività di controllo gestita dai S<sub>PI</sub> non si limita alla sola registrazione dei dati delle comunicazioni obbligatorie dei datori di lavoro nel sistema informativo, per molte informazioni è necessaria infatti a monte un'attività di verifica del contenuto dell'informazione e a valle un'attività di recupero e distribuzione agli utenti finali. Ad esempio la tenuta delle liste dei lavoratori in mobilità richiede tutta un'attività amministrativa di verifica preliminare all'iscrizione nelle liste, una manutenzione continuativa delle liste ed una specifica attività di recupero quando il C<sub>PI</sub> deve utilizzare o trasferire a terzi le informazioni. Come si può facilmente dedurre, per quanto i sistemi di gestione informatizzati dei dati siano un formidabile aiuto nella gestione di queste attività è comunque sempre richiesto un impegno diretto da parte degli operatori nella rilevazione e verifica delle informazioni che entrano nel sistema informativo.

Un aspetto spesso sottovalutato rispetto all'importanza delle attività di controllo è che più le misure di politica del lavoro diventano articolate (sia per quanto riguarda i contenuti che per quanto riguarda i target di utenti) è maggiore è la necessità di sviluppare un'efficace attività di controllo, tale necessità è ulteriormente rafforzata dalla tendenza a collegare la concessione di benefici ed agevolazioni in relazione all'effettivo svolgimento di azioni concordate con i S<sub>PI</sub> o all'accettazione di proposte di lavoro.

#### **5.4.2. L'attività di osservazione del mercato del lavoro**

Veneto Lavoro, cui sono attribuite le funzioni delegate dalla Regione in materia di Osservatorio del mercato del lavoro, realizza un programma di attività secondo tre fondamentali direzioni di lavoro:

- valorizzazione a fini conoscitivi delle fonti disponibili, in particolare del SILRV (Sistema informativo lavoro Regione Veneto);
- sviluppo dell'analisi del mercato del lavoro veneto prestando attenzione sia alle dinamiche congiunturali sia alle trasformazioni strutturali, curando a tal fine sia una continua attività di monitoraggio e di aggiornamento dei principali indicatori sia progetti mirati di ricerca;
- diffusione delle elaborazioni e delle ricerche realizzate, curando la facilità di accesso ai materiali prodotti.

Nei successivi paragrafi sono sinteticamente descritte le principali attività svolte. In allegato viene riportata una scheda con l'elenco dei prodotti realizzati nel 2006.

#### *La produzione di statistiche sul mercato del lavoro veneto*

L'Osservatorio regionale utilizza, come risorsa di base per le proprie ricerche, l'insieme di informazioni del SILRV contenute negli archivi Netlabor dei Centri per l'impiego, affiancato da un ampio set di fonti esterne (Censimenti, RtfI, Infocamere, Movimprese, Excelsior, Inps, Inail, Prometeia, ecc.), che contribuiscono all'arricchimento del quadro conoscitivo, integrando Netlabor per i segmenti e gli aspetti del mercato del lavoro non coperti.

Gli archivi dei Centri per l'impiego costituiscono la più ampia fonte di informazioni sulla domanda e sull'offerta nel settore del lavoro dipendente privato. Per utilizzare tali archivi amministrativi a fini statistici è necessaria una impegnativa attività di "estrazione", verifica e "pulizia" delle informazioni, propedeutica alla realizzazione di quadri statistici coerenti. Tale attività è particolarmente laboriosa a causa dell'evoluzione del software e delle continue modifiche nella normativa. Essa si svolge lungo le seguenti linee fondamentali di lavoro così come messe a punto nel corso dell'esperienza:

- estrazione dei dati amministrativi a cadenza semestrale (febbraio-marzo e agosto-settembre); fornitura dei medesimi alle Province, per le loro attività di Osservatorio, con la modalità di cubi Olap; elaborazione selettiva di informazioni statistiche diffuse tramite il sito di Veneto Lavoro<sup>22</sup>;
- estrazione mensile dei dati amministrativi sui lavoratori inseriti in lista di mobilità e fornitura di un sintetico report statistico alla Regione Veneto;
- costruzione di "GIOVE", database statistico (con dati amministrativi integrati o corretti) reso disponibile anche a ricercatori e centri di ricerca esterni come PUF (Public Use File).

#### *L'attività istituzionale di ricerca e monitoraggio*

L'attività istituzionale di monitoraggio e ricerca si concentra su queste tematiche essenziali:

analisi strutturale e congiunturale del mercato del lavoro, con particolare attenzione all'andamento della domanda e dell'offerta e ai problemi peculiari di un mercato di piena occupazione (skill gap, mismatch, labour shortage, lavoro femminile, immigrazione, diffusione dei rapporti di lavoro temporanei etc.);

monitoraggio e analisi di impatto delle politiche con il fine di fornire gli elementi conoscitivi di base anche per attività di valutazione (problemi di targeting, di efficacia/efficienza etc.);

monitoraggio della presenza e delle caratteristiche dei lavoratori immigrati;

analisi del lavoro irregolare e della sua evoluzione, nell'ambito dell'attività dell'Osservatorio sull'economia irregolare in Veneto, di cui Veneto Lavoro ha la responsabilità di coordinamento scientifico.

Le attività di ricerca sui temi indicati trovano concretizzazione e sbocco nei seguenti prodotti:

- il *Rapporto annuale*, momento principale di "condensazione" dell'attività di ricerca e di analisi. Il Rapporto, giunto alla XIV edizione, pubblicato da FrancoAngeli, è di consueto presentato a giugno con un'iniziativa pubblica;
- la collana *I Tartufi*, dove vengono pubblicate le ricerche monografiche. Ultime pubblicazioni: "La domanda esplicitata di nuovi lavoratori extracomunitari nella provincia di Venezia" (n. 21); "Giove: un database statistico sul mercato del lavoro veneto. Costruzione e indicazioni per l'utilizzo" (n. 22); "Dalla Rtfi alla Rcfl: cosa cambia nella rappresentazione del mercato del lavoro veneto?" (n. 23); "I lavoratori 'parasubordinati' in

---

<sup>22</sup> . Nell'ambito del sito web di Veneto Lavoro ([www.venetolavoro.it](http://www.venetolavoro.it)) vengono gestiti: a) una sezione contenente appunti, anticipazioni di ricerche in corso, rapporti in progress; b) materiali d'archivio (produzioni dell'ex Osservatorio del Mercato del Lavoro della Regione e dell'ex Agenzia per l'Impiego); c) dati statistici congiunturali (di fonte Netlabor, Inps, Rtfi). Inoltre sono a disposizione, scaricabili, tutti i più recenti prodotti di ricerca (Rapporto, Dossier, La Bussola etc.).

Veneto, visti (abbastanza) da vicino" (n. 24), "Disabili e lavoro. L'impatto della legge 68/99 in Veneto" (n. 25), "Le forze di lavoro extracomunitarie regolarmente residenti nel Veneto al 2005 secondo i risultati della Rilevazione continua delle forze di lavoro" (n. 26);

- il *Dossier "Lavoratori extracomunitari in Veneto: un quadro aggiornato"*, giunto alla sesta edizione;
- la nota congiunturale trimestrale *La Bussola*;
- il numero mensile di *Misure*, iniziativa finalizzata a sintetizzare, anticipare e commentare i principali indicatori statistici ricavati dal Silrv;
- la collana Iceberg, dedicata all'analisi dell'economia sommersa (ultima pubblicazione: "Prestazioni previdenziali e lavoro irregolare: note sul caso dell'agricoltura", n. 6).

#### *L'attività di rete*

L'Osservatorio fornisce un'attività di servizio e di collaborazione ad un'ampia rete di soggetti istituzionali, tra cui in particolare, oltre ovviamente a Regione Veneto e Province venete, sono da citare il Ministero del lavoro (Gruppo nazionale di monitoraggio), le Università di Padova e Venezia (partecipazione alle attività del Progetto Interuniversitario di ricerca cofinanziato dal Miur sul tema "La valutazione dell'impatto di interventi pubblici: metodi e studi di caso"); l'Aiel (Associazione italiana economisti del lavoro); altre Agenzie regionali per il lavoro (Lombardia, Friuli Venezia Giulia, Marche, Trentino Alto Adige, Emilia Romagna); l'Isfol (contributo al recente volume Isfol sull'analisi della disoccupazione di lunga durata); l'Istat; l'Inps (Laboratorio immigrati; diverse occasioni di confronto tra le rispettive banche dati per migliorarne la qualità e la completezza).

#### *Progetti specifici*

L'Osservatorio lavora pure su ricerche specifiche su tematiche di particolare attualità e rilievo, anche nell'ambito di commesse dall'esterno. Questi i progetti più recenti:

- **Progetto "Deloc"**: dopo l'avvio nel 2005 con un partner portoghese (Acto) e un partner francese (Comité de bassin de Lyon) di un percorso di analisi dell'impatto della delocalizzazione con particolare riferimento ai settori della moda e della meccanica, nel corso del 2006 si sono svolte diverse iniziative di confronto tra le tre aree interessate ed è stato predisposto un rapporto intermedio (cfr. [www.deloc.eu](http://www.deloc.eu));
- **Progetti "Svilma" e "Migralink"**: nell'ambito di questi progetti gestiti da Veneto Lavoro, l'Osservatorio ha realizzato dei report specifici sull'immigrazione dai Paesi dell'Est;
- **Osservatorio regionale sull'immigrazione**: nell'ambito del Rapporto annuale sull'immigrazione, l'Osservatorio sul mercato del lavoro ha curato il capitolo di analisi delle dinamiche sul mercato del lavoro;

- **Progetto Poleis:** l'Osservatorio ha fornito consulenza in materia statistico-informatica alla società Poleis, incaricata dalla Regione Emilia Romagna di predisporre le ricadute statistiche del sistema informativo di quella regione;
- **Progetto Pari Opportunità:** per la Commissione Pari opportunità è stata predisposta l'elaborazione dei questionari ex art. 9 l. 125/91 (comunicazioni delle imprese con oltre cento dipendenti) nonché un'istruttoria in materia di ricerca sui congedi parentali e sulle differenziazioni salariali di genere;
- **Progetto Isfol – Monitoraggio impatto legge 30/2003:** nell'ambito di un progetto nazionale curato dall'Isfol per il monitoraggio dell'impatto della l. 30/2003, l'Osservatorio di Veneto Lavoro ha realizzato, a partire dai dati di Giove 2006, un ampio rapporto sulla dinamica dei contratti di lavoro in Veneto;
- In collaborazione con la **Fondazione Brodolini** l'Osservatorio di Veneto lavoro ha partecipato ad un'attività, per conto della Commissione europea, di **Valutazione dell'impatto in Italia della strategia europea dell'occupazione** con riferimento a tre specifiche aree del mercato del lavoro: immigrati, giovani, donne.

#### *Gli Osservatori provinciali*

La **provincia di Belluno** pubblica con il suo Osservatorio un quadrimestrale sul mercato del lavoro, monitorando le variabili maggiormente significative attraverso un utilizzo delle fonti più utili a descrivere la realtà territoriale (Istat, archivi Cpi). Disponibili presso il sito Internet anche dati sintetici, in serie storica, dei Centri per l'impiego.

La **provincia di Padova** ha iniziato a produrre un rapporto annuale sul mercato del lavoro e pubblica anche una collana trimestrale di studi dedicata a temi specifici (collocamento mirato, donne, etc.).

La **provincia di Rovigo** mette in campo attraverso il suo Osservatorio una serie ormai strutturata di attività di ricerca e di monitoraggio. Al primo punto possono essere fatte afferire le indagini, ormai pluriennali, riferite ai fabbisogni formativi e professionali, quella sul lavoro sommerso, sulle attese e opportunità per le donne, sulla transizione scuola-lavoro dei diplomati. Al secondo la costante pubblicazione dei Bollettini statistici. Tutti i materiali sono anche veicolati tramite il sito Internet, presso il quale sono anche utilizzabili i dati statistici sia di proprietà (archivi Cpi) che non (Istat, Excelsior etc.).

La **provincia di Treviso** da anni partecipa al locale Osservatorio economico (istituito inizialmente dalle parti sociali ed ora allargato anche agli attori istituzionali quali Inps, Inail, Camera di Commercio, etc.) tramite il quale vengono svolte numerose indagini sulla realtà locale – immigrazione, demografia, scolarità, bisogni formativi, etc. -, mentre annualmente viene pubblicato un rapporto sul mercato del lavoro. Animatore di

numerose iniziative pubbliche l'Osservatorio è luogo dove si manifestano gli interessi conoscitivi degli attori della realtà economica.

La **provincia di Venezia** utilizza alcuni dati provenienti dai Cpi e relativi alla condizione degli immigrati per arricchire l'informazione offerta sul sito dedicato all'Osservatorio Immigrazione. Non è ancora attiva una produzione regolare dedicata all'analisi del mercato del lavoro.

La **provincia di Verona** con il suo Osservatorio è giunta al quinto Rapporto annuale. Pubblica un bollettino di note congiunturali sul mercato del lavoro e mette a disposizione nel sito Internet anche alcuni dati relativi ai movimenti registrati nei Cpi.

La **provincia di Vicenza** pubblica annualmente, unendo le risorse del settore lavoro con quello della sezione dei servizi statistici, un rapporto sul mercato del lavoro che tratta una gran mole di dati disponibili a livello locale, anche in tal caso utilizzando fonti proprie e non.

## 6. Conclusioni

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 stanno rendendo necessarie;
- definire un aggiornato piano di sviluppo delle attività dei Spi (nuovo Masterplan) per cui la costruzione delle linee strategiche e degli obiettivi da perseguire può beneficiare dei dati di conoscenza oggettivi che mancavano invece al momento della precedente pianificazione effettuata con il Masterplan del 2002.

A questo proposito il monitoraggio realizzato evidenzia alcune indicazioni di fondo:

- ai Spi si rivolge un bacino quantitativamente assai rilevante di utenti sia dal lato dei lavoratori che da quello dei datori di lavoro. Per quanto riguarda i primi si osserva che nella 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; questa in effetti – in coerenza con quanto previsto nel Masterplan - si va rivelando sul campo come la missione distintiva dei Spi;
- è dimostrata la capacità dei Spi 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 Spi 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 Spi sia sotto l'aspetto quantitativo che qualitativo. La scelta (per quanto obbligata) di un rafforzamento "precario" degli organici non può essere alla base di un efficace programma di sviluppo qualitativo dei servizi.



## 7. Nota bibliografica

- Anastasia B., Disarò M. (2005), "I disoccupati/utenti dei Centri per l'impiego: le tracce della riforma nelle statistiche amministrative", in Veneto Lavoro (a cura di) (2005).
- Anastasia B., Gardonio G. (2007), "Unemployed and Public Employment Services: Veneto Scenario", in Isfol (a cura di), *New European Approaches to Long-term Unemployment. Which Role for Public Employment Services and What Market for Private Stakeholders?*, in corso di pubblicazione.
- Anastasia B., Gambuzza M., Rasera M. (2000), *La disoccupazione "amministrativa": un'approssimazione (o una finzione) irrinunciabile?*, i Tartufi, 2, Veneto Lavoro, Venezia.
- Belotti V., Gardonio G. (2006), *Disabili e lavoro. L'impatto della legge 69/99 in Veneto*, I tartufi, 25, Veneto Lavoro, Venezia.
- Gardonio G. (2005), "Servizi all'impiego: un caso studio", in Veneto Lavoro (a cura di) (2005).
- Isfol (2002a), *Monitoraggio Spi 2001. Analisi di profondità dei Centri per l'impiego: per target per funzioni e per strutture*, in "Monografie sul mercato del lavoro e le politiche per l'impiego", 1/2002, Isfol, Roma.
- Isfol (2002b), *Servizi per l'impiego. Rapporto di monitoraggio 2001*, in "Monografie sul mercato del lavoro e le politiche per l'impiego", 3/2002, Isfol, Roma.
- Isfol (2002c), *Monitoraggio Spi 2002. Analisi di profondità dei Centri per l'impiego: per target per funzioni e per strutture*, in "Monografie sul mercato del lavoro e le politiche per l'impiego", 6/2002, Isfol, Roma.
- Isfol (2003), *Monitoraggio Spi 2003. Organizzazione e funzionamento dei Servizi pubblici per i cittadini e imprese nel mercato del lavoro*, in "Monografie sul mercato del lavoro e le politiche per l'impiego", Isfol, Roma.
- Isfol (2004), *Atlante comparato sui Servizi per l'impiego nell'Unione Europea ampliata*, in "Monografie sul mercato del lavoro e le politiche per l'impiego", 11/2004, Isfol, Roma.
- Isfol (2006), *Venti anni di Contratto di formazione e lavoro (1984-2004)*, in "Monografie sul mercato del lavoro e le politiche per l'impiego", 02/2006, Isfol, Roma.
- Isfol (2006), *Studio sui profili professionali degli operatori dei Centri per l'impiego e delle Agenzie per il lavoro*, in "Monografie sul mercato del lavoro e le politiche per l'impiego", 05/2006, Isfol, Roma.
- Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale, Direzione Generale per l'Impiego (2002), *Servizi pubblici per l'impiego. Standard minimi di funzionamento, Linee guida, Masterplan*, Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale, Direzione Generale per l'Impiego, Roma.
- Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale (2007), *Monitoraggio delle politiche occupazionali e del lavoro*, Roma, febbraio.
- Pirrone, Sestito (2006), *Disoccupati in Italia. Tra Stato, Regioni e cacciatori di teste*, 06/2006, Il Mulino, Bologna.
- Poleis (a cura di) (2004), *Il sistema dei servizi pubblici per l'impiego in Emilia-Romagna. Valutazione di efficacia e monitoraggio della performance*, 04/2004, Agenzia Emilia-Romagna Lavoro, Bologna.
- Regione Marche, Servizio Istruzione, Formazione e Lavoro (a cura di) (2006), *Servizi per l'Impiego nelle Marche. Monitoraggio 2006*, Regione Marche, Servizio Istruzione, Formazione e Lavoro.
- Regione Veneto (2002), *Masterplan dei servizi pubblici per l'impiego*, Venezia.

Veneto Lavoro (a cura di) (2003), *Dall'obbligo alla negoziazione. Sistemi territoriali ed attori per un effettivo diritto al lavoro delle persone disabili*, Franco Angeli, Milano.

Veneto Lavoro (a cura di) (2004...2006), *Il mercato del lavoro nel Veneto. Tendenze e politiche. Rapporto 2004...2006*, Franco Angeli, Milano.