

## *Servizi all'impiego: un caso studio*

di Giorgio Gardonio

- 
- *Nel presente contributo, attraverso uno “studio di caso” (Provincia di Rovigo), viene proposta una rappresentazione analitica di un sistema provinciale di Servizi pubblici per l'impiego (Spi) analizzandone l'utenza, l'attività, il modello organizzativo e le risorse*
  - *Rispetto alla situazione pre-riforma, l'utenza costituita è sensibilmente diminuita, ciò è riconducibile perlopiù all'attività condotta dagli Spi per verificare l'immediata disponibilità degli utenti a svolgere un'attività lavorativa. L'utenza è formata per buona parte da lavoratori con significative difficoltà occupazionali: disoccupati di lunga durata, lavoratori maturi privi di occupazione, persone disabili, donne in cerca di occupazione, ecc.*
  - *L'analisi delle singole attività svolte dagli Spi conferma un processo di trasformazione verso l'implementazione di nuovi servizi, finalizzati da un lato a realizzare percorsi d'inserimento lavorativo individualizzati utilizzando strumenti volti ad incrementare l'occupabilità (es. tirocini, proposte di percorsi formativi), dall'altro ad offrire alle imprese un servizio d'incontro tra domanda ed offerta di lavoro in risposta alle richieste di personale. La consistenza di queste linee di servizio è supportata dai dati quantitativi sull'attività realizzata*
  - *I nuovi Spi hanno ereditato un sistema con una dotazione modesta di risorse strumentali e di personale. Per far fronte alle maggiori esigenze derivanti dall'implementazione di nuovi servizi hanno dovuto/potuto ricorrere a fonti di finanziamento a termine (in particolare ad attività progettuali finanziate dal Fondo sociale europeo) che propongono forti elementi di incertezza rispetto al mantenimento dei livelli di attività raggiunti*
-

## 1. Introduzione

Sono trascorsi ormai cinque anni dall'avvio del processo di riforma dei Servizi pubblici per l'impiego (Spi) attraverso il quale è stata operata una riorganizzazione dei servizi (decentramento e apertura del collocamento ai privati), ridefinendone anche la missione (da ruolo prettamente burocratico-amministrativo nella gestione delle politiche a ruolo attivo nella prevenzione e nella soluzione delle problematiche del mercato del lavoro<sup>1</sup>). È possibile quindi effettuare un'analisi del ruolo di un servizio per l'impiego pubblico nell'ambito del mercato del lavoro senza quell'alone di indeterminatezza e provvisorietà finora giustificato dalla condizione di "lavori in corso".

Prima di inoltrarci nello specifico del presente contributo, al fine di inquadrare gli obiettivi a cui rapportare la realtà analizzata, è utile richiamare com'è nata e si è affermata l'esigenza di riformare gli Spi. Il processo di riforma nasce in risposta a precisi input provenienti dall'Unione europea: da un lato la richiesta di liberalizzare il mercato del collocamento anche ai soggetti privati e dall'altro le raccomandazioni, fornite in più riprese nell'ambito della Seo (Strategia europea per l'occupazione), a sviluppare un sistema di Servizi pubblici per l'impiego capace di supportare la realizzazione di politiche innovative per il lavoro. Il collegamento con la Seo ha costituito un forte elemento di stimolo per mettere in campo, sia a livello nazionale che locale, strumenti di programmazione, di sostegno e di monitoraggio che accompagnassero il processo di riforma. È stato quindi dato ampio spazio al tema dello sviluppo degli Spi nella programmazione nazionale e regionale del Fse (Fondo sociale europeo) e sono stati predisposti un masterplan nazionale per i servizi per l'impiego declinato poi anche per ciascun livello regionale; sono stati finanziati numerosi interventi, sia a livello nazionale che regionale, per sostenere lo sviluppo degli Spi; sono state infine realizzate azioni per monitorare lo stato di avanzamento ed i risultati della riforma. In riferi-

1. Nel Masterplan Regionale Veneto dei Servizi per l'Impiego la missione affidata a quest'ultimi è così sintetizzata: "erogazione di servizi di facilitazione e supporto ad imprese e lavoratori rispetto ad ambiti di bisogni che le dinamiche naturali del mercato del lavoro non riescono ad affrontare e risolvere; gestione delle misure di politica passiva del lavoro in un'ottica di stretta integrazione con le misure di politica attiva; partecipazione ai processi di monitoraggio del mercato del lavoro, garantendo un ritorno informativo, non meramente statistico ma anche interpretativo, relativamente all'attività svolta e al suo impatto sul mercato del lavoro locale."

mento a quest'ultimo aspetto c'è da osservare come i monitoraggi effettuati, pur riuscendo a render conto di una tendenza allo sviluppo di nuovi servizi, manchino per molti aspetti di un adeguato supporto di dati quantitativi in grado di sostenere un'analisi puntuale dei risultati raggiunti e delle criticità esistenti.

Nel presente contributo, strutturato quale "studio di caso", si vuole tentare di dare una rappresentazione il più completa possibile di ciò che oggi è un sistema provinciale di Spi, rappresentando qual è la sua utenza, quale e quanta è l'attività che svolge, quali sono e come vengono organizzate ed impiegate le risorse di cui dispone. Ovviamente l'analisi non è rappresentativa dell'intero sistema veneto degli Spi, mentre può costituire da modello per un futuro monitoraggio degli Spi da realizzarsi a quest'ultimo livello. Il lavoro d'indagine, pur con i limiti di rappresentatività evidenziati, ci sembra possa risultare utile per superare una raffigurazione dell'attività e della funzione degli Spi astratta e forse anche talvolta un po' idealizzata.

Il "caso" analizzato è quello degli Spi della Provincia di Rovigo. È stata scelta questa provincia perché le dimensioni contenute rendono più agevole il lavoro di recupero delle informazioni ed anche perché, tra le province venete, è il territorio dove la disoccupazione è più elevata e quindi è ipotizzabile esista una maggiore pressione dell'utenza.

## **2. L'utenza dei Servizi per l'impiego**

Un aspetto poco approfondito nei monitoraggi degli Spi è l'analisi qualitativa ma soprattutto quantitativa dell'utenza. Ciò dipende dalla difficoltà di disporre di dati sufficientemente attendibili e rappresentativi, in particolare quando l'analisi è condotta sul livello nazionale. Nel caso della Provincia di Rovigo, grazie al buon grado di aggiornamento degli archivi amministrativi, è possibile invece sviluppare, specialmente per quanto riguarda i lavoratori, un'analisi sufficientemente approfondita e realistica dell'utenza.

Rispetto alle tipologie di utenza, va tenuto presente che accanto alle due categorie "naturali" dei lavoratori e dei datori di lavoro, gli Spi erogano servizi (generalmente di tipo informativo) anche a favore di altri organismi pubblici, quali ad es. Regione, Ministero del lavoro, Inps. Va osservato che proprio l'esigenza degli Spi di produrre

servizi informativi per quest'ultima categoria di utenti fa sì che lavoratori e imprese si relazionino con gli Spi non solo in qualità di fruitori ma anche di "fornitori", in virtù del fatto che gli Spi sono coinvolti nella raccolta, e talvolta anche nel trasferimento, di informazioni destinate agli organismi pubblici sopra citati. Quest'ultimo ruolo era particolarmente rilevante prima della riforma, dove la relazione di lavoratori e imprese con gli Spi era quasi esclusivamente incentrata nello scambio di informazioni sulla base di precisi obblighi di legge<sup>2</sup>.

Tab. 1 – Utenza prima e dopo la riforma degli Spi

	Iscritti al collocamento al 31/12/99		Sospesi + disponibili al 31/12/04		Variazione percentuale 2004 su 1999	
	Donne	Totale	Donne	Totale	Donne	Totale
Totale	12.334	18.406	10.714	16.232	-13%	-12%
- disoccupati	11.503	16.819	8.113	11.575	-29%	-31%
- occupati a t.d.	831	1.587	2.601	4.657	213%	193%
<i>Classi d'età</i>						
15-19	958	1.990	265	547	-72%	-73%
20-24	2.120	3.382	1.098	1.878	-48%	-44%
25-29	1.994	2.877	1.517	2.324	-24%	-19%
30-39	3.446	4.571	3.265	4.698	-5%	3%
40-49	2.307	3.116	2.635	3.588	14%	15%
50-59	1.436	2.137	1.574	2.462	10%	15%
>=60	73	333	360	735	393%	121%

Fonte: elab. Veneto Lavoro su Silrv-Archivi amm.vi Netlabor, estr. febbraio 2005

Delle tre tipologie di utenti qui identificate, i lavoratori costituiscono senza dubbio la categoria più rilevante, sia dal punto di vista numerico che dei servizi richiesti. Relativamente al peso quantitativo di tale categoria di utenti, uno degli obiettivi perseguiti nel processo

2. Si tratta di quell'attività normalmente ricondotta sotto la voce "adempimenti" che consiste nella fornitura, da parte di lavoratori/imprese agli Spi, di informazioni sui rapporti di lavoro che li riguardano e su alcuni aspetti della propria condizione soggettiva, nonché nell'acquisizione dagli Spi e nel trasferimento ad altri organismi pubblici di informazioni certificate, necessarie a quest'ultimi per l'erogazione dei loro servizi. In parte questo ruolo di "coproduttore" del servizio da parte dell'utente è stato ridotto con gli interventi di semplificazione amministrativa che hanno di fatto eliminato l'esigenza per l'utente di produrre all'amministrazione pubblica informazioni certificate. Per gli Spi ciò ha significato ad esempio l'eliminazione della produzione di certificazione dello stato di disoccupazione a tutti i lavoratori interessati a richiedere l'erogazione di una qualche forma di ammortizzatore sociale.

di riforma è la limitazione dell'utenza a quei lavoratori che presentano un effettivo interesse a fruire di servizi per l'impiego, eliminando l'effetto di sovradimensionamento indotto da alcuni meccanismi burocratici che richiedevano quale condizione per poter accedere a molteplici tipologie di misure assistenziali l'iscrizione alle liste di collocamento. L'impatto di tale attività amministrativa è evidente se si considera che in provincia di Rovigo lo stock di lavoratori iscritti alle liste di collocamento al 31/12/1999 ammontava a ben 18.406 unità (tab. 1) pari a circa il 17% delle forze lavoro, con la conseguenza che per gli Spi la manutenzione-aggiornamento delle liste di collocamento costituiva allora una delle principali attività. Il D.lgs. 181/00 e, successivamente, il D.lgs. 297/02 hanno contribuito ad avviare un processo di filtro dell'utenza attraverso l'introduzione di un nuovo sistema di verifica dello stato di disoccupazione amministrativa, non più basato sull'espletamento di un atto formale quale la "timbratura", bensì sulla sostanziale presenza delle condizioni che definiscono la disoccupazione: assenza di attività lavorativa, immediata disponibilità ad un'occupazione e ricerca attiva d'impiego. In realtà l'attuazione del nuovo sistema di accertamento dello stato di disoccupazione ha presentato, ed in parte presenta ancora, significativi elementi di problematicità<sup>3</sup>.

In ogni caso a partire dalla loro attivazione i nuovi Spi sono stati impegnati, con un grado di efficienza operativa molto variegato, in una significativa attività di monitoraggio e filtro dell'utenza, realizzati sostanzialmente attraverso tre strumenti:

- l'acquisizione della *disponibilità* ad un'occupazione dei lavoratori secondo una forma innovata: non più il semplice atto di presentazione al Cpi (Centri per l'impiego) per effettuare la timbratura, ma una dichiarazione formale di immediata disponibilità<sup>4</sup>;

3. Su ciò hanno influito palesi carenze nella normativa, che hanno reso necessario un aggiustamento di quanto inizialmente previsto con D.lgs. 181/00 attraverso un nuovo decreto legislativo (D.lgs. 297/02). Continua inoltre a pesare negativamente l'assenza di un adeguamento delle norme che regolano l'accesso ad alcuni interventi assistenziali, in modo tale da depotenziare i motivi che spingono all'acquisizione "strumentale" dello status formale di disoccupato.

4. È evidente che tale atto non impedisce di per sé atteggiamenti opportunistici da parte dei lavoratori, tuttavia, dove gestito con attenzione dagli operatori, ha avuto una certa efficacia in quanto ha costituito per gli Spi il momento in cui hanno potuto chiarire con gli utenti i nuovi termini del rapporto di servizio e che lo status di disoccupazione sarebbe stato da lì in avanti verificato sulla base di elementi non più solo formali.

- la convocazione degli utenti per effettuare un colloquio di orientamento, vincolante per il mantenimento dello status di disoccupazione;
- la proposta di attività finalizzate all'inserimento lavorativo e/o di occasioni d'impiego coerenti ad un piano d'azione individuale concordato con l'utente, la cui accettazione risulta vincolante per il mantenimento dello status di disoccupazione.

*Tab. 2 – Flusso di uscite definitive dalla condizione di disoccupazione amministrativa*

	2002	2003	2004	Totale
Verifica disponibilità	3.222	539	3.301	7.065
Mancata adesione a proposte form./di ins. lavorativo	33	87	71	191
Rifiuto di offerta congrua	1	-	1	2
Occupazione tempo indeterminato	2.673	2.103	2.649	7.425
Passaggio da tempo determinato a tempo indeterminato	626	1.063	813	2.502
Perdita cond. compatibili con sospensione/disponibilità	3	9	1.810	1.822
Trasferimento ad altro ufficio	53	37	54	144
Istanza	45	372	403	820
Totale	6.656	4.210	9.102	19.971

*Fonte:* elab. Veneto Lavoro su Silrv-Archivi amm.vi Netlabor, estr. febbraio 2005

L'impatto di questi strumenti è visibile andando ad analizzare i flussi di uscita dalla condizione di disponibile/sospeso (tab. 2). Le uscite per "verifica disponibilità", che raggruppano sia i casi di mancata dichiarazione di disponibilità che la non presentazione alla convocazione per i colloqui di orientamento, nel 2002 sono state il 48% del totale (per effetto soprattutto dei termini di presentazione al Cpi imposti dal D.lgs. 181/00) si sono ridotte al 13% nel 2003 (in quanto il vaglio dei vecchi utenti era già stato effettuato e non era ancora a regime l'attività di verifica tramite i colloqui di orientamento) per poi subire un'impennata al 36% nel 2004 (per effetto del pieno dispiegarsi dell'attività dei colloqui di orientamento).

Il risultato finale dell'attività di "pulizia" degli elenchi dei lavoratori disponibili in Provincia di Rovigo è ben evidenziato dal confronto tra il numero di iscritti alle liste di collocamento al 31/12/1999

con i *disponibili* e i *sospesi*<sup>5</sup> al 31/12/2004 (tab. 1). Il dato marca una riduzione complessiva dello stock di utenti tra prima e dopo la riforma degli Spi pari al 12%. Riduzione ancora più significativa se si restringe il confronto non considerando i lavoratori occupati a tempo determinato, per il passato, e i *sospesi*, per il presente (-1%). L'articolazione per classe d'età delle variazioni segnala che gran parte della riduzione dell'utenza ha riguardato i giovani, principalmente per effetto dell'esclusione dei soggetti che precedentemente s'iscrivevano al collocamento pur essendo ancora impegnati negli studi ma anche per un effetto demografico che ha visto una riduzione di questa componente della popolazione. Si osserva invece un incremento in termini assoluti dell'utenza nelle classi successive, che raggiunge valori del tutto significativi (+121%) nella classe terminale (probabilmente ascrivibile al prolungamento della vita lavorativa determinato dalle nuove regole previdenziali) che tuttavia mantiene rispetto al totale dell'utenza un peso marginale. Il dato della crescita dell'utenza nelle classi d'età intermedie e finali sembra confermare che le nuove regole per la verifica della disponibilità non sono ancora del tutto efficaci<sup>6</sup>, anche se non è da escludere che a tale incremento sia in parte dovuto allo spostamento della disoccupazione e/o precarizzazione occupazionale dalle classi d'età iniziali a quelle successive.

Rispetto al genere, il dato complessivo non evidenzia apprezzabili differenze nelle tendenze, rilevabili invece alla luce della scomposizione per classe d'età: la componente femminile ha avuto una minore diminuzione tra i giovani, nelle classi intermedie sono invece i maschi a segnare la maggiore variazione (questa volta di segno positivo), infine, nella classe d'età terminale vi è una crescita decisamente maggiore della componente femminile dell'utenza, dato facilmente spiegabile con un più marcato effetto in questa componente dei nuovi limiti d'età per il pensionamento.

5. Poiché in passato gli iscritti al collocamento comprendevano anche i lavoratori occupati con contratto a termine di breve durata, per omogeneità di confronto nella situazione attuale vanno sommati ai *disponibili* anche i lavoratori che, in quanto occupati con un rapporto di lavoro a tempo determinato, hanno una sospensione (da qui la denominazione di *sospesi*) della decorrenza dell'anzianità di disoccupazione per il periodo corrispondente alla durata del rapporto di lavoro.

6. A sostegno di questa interpretazione vi è il fatto segnalato dagli operatori dei Cpi che soprattutto nell'utenza più anziana è percepibile un interesse a mantenere la disponibilità in funzione dell'accesso a prestazioni assistenziali (soprattutto di carattere sanitario) agevolate.

Tab. 3 – Lavoratori disponibili per Cpi, stock al 31/12/2004

	Adria		Badia P.		Rovigo		Provincia	
	Donne	Totale	Donne	Totale	Donne	Totale	Donne	Totale
Totale	3.058	4.264	1.630	2.367	3.425	4.944	8.113	11.575
<i>Classi d'età</i>								
15-19	98	163	39	73	92	198	229	434
20-24	340	495	148	225	363	589	851	1.309
25-29	430	615	216	324	501	747	1.147	1.686
30-39	925	1.183	473	631	1.025	1.362	2.423	3.176
40-49	728	946	443	604	811	1.048	1.982	2.598
50-59	423	637	277	437	528	800	1.228	1.874
60-64	100	177	31	64	97	168	228	409
>64	14	48	3	9	8	32	25	89
<i>Anzianità di disoccupazione amministrativa</i>								
<3 mesi	276	484	225	387	303	483	804	1.354
3-6 mesi	398	552	241	346	368	556	1.007	1.454
7-12 mesi	314	458	257	367	329	491	900	1.316
>12 mesi	2.070	2.770	907	1.267	2.425	3.414	5.402	7.451
<i>Provenienza</i>								
Extra Ue	91	138	111	191	194	317	396	646
Nuovo membro Ue	17	17	6	7	21	22	44	46
Unione europea	2.950	4.109	1.513	2.169	3.210	4.605	7.673	10.883

Fonte: elab. Veneto Lavoro su Silrv-Archivi amm.vi Netlabor, estr. febbraio 2005

Nel complesso rispetto alla situazione pre-riforma, pur essendoci una riduzione dell'utenza, gli Spi trattano ancora una quota estremamente significativa della forza lavoro, tale che il rapporto a stock tra utenti/operatori sia pari a 246<sup>7</sup>.

Volendo ora qualificare la composizione attuale dell'utenza sulla base dello stock di lavoratori disponibili al 31/12/2004 si ottiene il quadro che segue (tab. 3). La componente femminile è significativamente maggioritaria (70% del totale), con una distribuzione per classe d'età che non si discosta molto da quella maschile se non per una maggiore presenza nella fascia d'età 30-39 anni e una minore presenza nelle classi d'età terminali (ultracinquantenni). In generale,

7. Il rapporto è stato calcolato considerando il numero di operatori complessivo degli Spi della provincia (vedi tab. 25) al netto del personale del Centro di formazione professionale e lo stock di *disponibili* e *sospesi* al 31/12/2004.



i giovani ( $\leq 29$  anni) pesano per il 27%, la fascia d'età intermedia (30-39 anni) per il 30% e gli ultraquarantenni ( $\geq 40$  anni) per il 43%. La distribuzione per durata della disoccupazione evidenzia una fortissima concentrazione dei disoccupati di lunga durata ( $> 12$  mesi) che raggiungono quasi i due terzi del totale dei lavoratori disponibili (64,5%), mentre solo l'11,7% ha un'anzianità inferiore ai tre mesi. I lavoratori stranieri provenienti da paesi extracomunitari o nuovi membri dell'Ue sono pari al 6% ed anche in questa categoria vi è una prevalenza della componente femminile (il 64% del totale).

*Tab. 4 – Iscritti nell'elenco dei lavoratori disabili per genere e classe d'età, stock al 31/12/2004*

	<i>Donne</i>	<i>Uomini</i>	<i>Totale</i>	<i>% su tot.</i>
15-19	1	3	4	0,4%
20-24	29	30	59	6,3%
25-29	26	40	66	7,0%
30-39	108	100	208	22,2%
40-49	140	136	276	29,5%
50-59	147	115	262	28,0%
$\geq 60$	25	37	62	6,6%
<b>Totale</b>	<b>476</b>	<b>461</b>	<b>937</b>	<b>100,0%</b>

*Fonte:* elab. Veneto lavoro su dati Provincia di Rovigo/Silrv

L'8% dei lavoratori disponibili sono anche iscritti nell'elenco dei lavoratori disabili (tab. 4), di questi la maggioranza (64%) è ultraquarantenne, mentre i giovani pesano solo per il 13,8%. I lavoratori disponibili iscritti nelle liste di mobilità sono il 12,7% (tab. 5), con una concentrazione tra gli ultraquarantenni (68% del totale) e una leggera prevalenza delle donne (57%) (tab. 6).

*Tab. 5 – Lavoratori iscritti nelle liste di mobilità per legge e Cpi, stock al 31/12/2004*

<i>Cpi</i>	<i>Legge 236/93</i>	<i>Legge 223/91</i>	<i>Totale</i>
Adria	264	202	466
Badia P.	281	223	504
Rovigo	288	208	496
<b>Totale</b>	<b>833</b>	<b>633</b>	<b>1.466</b>

*Fonte:* elab. Veneto Lavoro su Silrv-Archivi amm.vi Netlabor, estr. febbraio 2005

Tab. 6 – Lavoratori iscritti nelle liste di mobilità per genere, classe d'età, legge e provenienza. Stock al 31/12/2004

	Legge 236/93		Legge 223/91		Totale iscritti	
	Donne	Totale	Donne	Totale	Donne	Totale
Totale	597	833	233	633	830	1.466
<i>Classe d'età</i>						
15-19	1	1		1	1	2
20-24	14	21	12	21	26	42
25-29	75	88	24	36	99	124
30-39	144	193	40	109	184	302
40-49	231	317	100	210	331	527
50-59	130	202	55	246	185	448
60-64	2	11	1	9	3	20
>64			1	1	1	1
<i>Provenienza</i>						
Extra Ue		5	4	24	4	29
Ue	597	828	229	609	826	1.437

Fonte: elab. Veneto Lavoro su Silrv-Archivi amm.vi Netlabor, estr. aprile 2005

Tab. 7 – Lavoratori sospesi dalla disoccupazione. Stock al 31/12/2004

	Adria		Badia P.		Rovigo		Provincia	
	Donne	Totale	Donne	Totale	Donne	Totale	Donne	Totale
Totale	860	1.453	709	1.176	1.032	2.028	2.601	4.657
<i>Classi d'età</i>								
15-19	5	16	12	34	19	63	36	113
20-24	78	157	69	143	100	269	247	569
25-29	134	212	80	144	156	282	370	638
30-39	257	423	220	347	365	752	842	1.522
40-49	216	318	193	280	244	392	653	990
50-59	133	228	110	180	103	180	346	588
60-64	20	54	23	36	28	43	71	133
>64	17	45	2	12	17	47	36	104
<i>Anzianità di disoccupazione amministrativa</i>								
<3 mesi	314	579	349	620	465	1.106	1.128	2.305
3-6 mesi	189	309	154	240	181	321	524	870
7-12 mesi	133	212	112	180	176	281	421	673
>12 mesi	224	353	94	136	210	320	528	809
<i>Provenienza</i>								
Extra Ue	14	28	30	93	31	88	75	209
Nuovo membro Ue	2	4	2	2	1	1	5	7
Unione europea	844	1.421	677	1.081	1.000	1.939	2.521	4.441

Fonte: elab. Veneto Lavoro su Silrv-Archivi amm.vi Netlabor, estr. febbraio 2005

Come già accennato in precedenza vi è un'altra fascia di lavoratori che insiste sugli Spi, i cosiddetti *sospesi*. Si tratta infatti di una fascia di lavoratori che, pur essendo occupati, in considerazione della precarietà della loro situazione occupazionale tendono a mantenere il rapporto con gli Spi. Complessivamente lo stock dei sospesi a fine 2004 è di 4.657 unità (tab. 7), con una leggera prevalenza di donne. Rispetto ai disponibili la quota di lavoratori ultraquarantenni è inferiore di quattro punti percentuali equamente distribuita tra i lavoratori sotto i 30 anni e quelli con età compresa tra 30 e 39 anni. La quota di lavoratori extracomunitari è pari al 4,5%.

Da questa panoramica, emerge con chiarezza che la composizione degli utenti è formata per buona parte da lavoratori con significative difficoltà occupazionali: disoccupati di lunga durata, lavoratori maturi privi di occupazione, persone disabili, donne in cerca di occupazione, ecc.

I flussi d'ingresso ed uscita nella condizione di disponibile/sospeso relativi agli ultimi tre anni (tab. 8) indicano una forte variabilità nei valori assoluti, che per quanto riguarda le uscite è spiegabile con i citati processi di monitoraggio dell'utenza, mentre di più difficile interpretazione è il dato sugli ingressi. In ogni caso considerando i valori minimi registrati nel periodo analizzato, i flussi sia in entrata che in uscita si attestano intorno al 27% del valore di stock a fine anno, cioè nel corso di un anno circa un quarto dell'utenza si rinnova.

Per quanto riguarda le imprese, la seconda grande categoria di utenti degli Spi, è necessario premettere che per la maggioranza di esse il rapporto con gli Spi avviene esclusivamente in relazione all'assolvimento di determinati obblighi (perlopiù di carattere informativo) previsti dalla normativa in materia di lavoro. In particolare le imprese sono tenute ad informare gli Spi di ogni apertura, trasformazione e chiusura di rapporto di lavoro e, per quelle con più di 15 dipendenti, ad inviare una volta all'anno un prospetto informativo sulla composizione dell'organico per permettere agli Spi di verificare l'assolvimento degli obblighi di assunzione di personale disabile. Complessivamente in provincia di Rovigo nel 2003 sono state 5.024 le imprese che hanno effettuato almeno una assunzione e 479 quelle che nel 2004 hanno presentato il prospetto informativo annuale. Non sono disponibili dati per una quantificazione delle aziende che si rivolgono agli Spi per ottenere informazioni. È invece possibile una quantificazione delle imprese che si sono rivolte agli Spi per effettuare ricerche di personale: nel corso del 2004 complessivamente 627.

Tab. 8 – Flusso di uscite definitive dalla condizione di disoccupazione amministrativa per anno d'ingresso

Anno ingresso	Anno uscita			Ancora disponibili	Totale
	2002	2003	2004		
Prima del 2002	3.296	2.279	4.470	7.298	17.282
2002	3.360	1.213	1.070	2.445	8.088
2003		718	1.347	2.319	4.384
2004			2.215	4.231	6.446
Totale	6.656	4.210	9.102	16.293	36.200

Fonte: elab. Veneto Lavoro su Silrv-Archivi amm.vi Netlabor, estr. febbraio 2005

### 3. L'attività degli Spi

In questo paragrafo si cercherà di fornire una serie di elementi conoscitivi che, indipendentemente da attribuzioni fondate su modelli astratti di servizio, siano in grado di mostrare “cosa realmente fanno” gli Spi. In particolare, ove possibile, si cercherà di documentare la descrizione delle attività realizzate dagli Spi con informazioni di natura quantitativa. Ciò permetterà di dare un “peso” alle attività e quindi di qualificare meglio l'effettiva funzione svolta dagli Spi; inoltre, la disponibilità di informazioni di questo tipo rende possibile, rapportando i dati e le informazioni relative all'attività con le risorse impiegate e con il modello di erogazione dei servizi, una valutazione (non “impressionistica”) dei risultati dell'attività degli Spi. Si precisa che l'ordinamento e il raggruppamento con cui verranno illustrate le attività risponde solo ad una esigenza di linearità espositiva e non fa riferimento ad un qualche criterio d'importanza né vuole rappresentare un modello organizzativo di erogazione dei servizi, su cui invece ci soffermeremo in un paragrafo successivo.

#### 3.1. Le attività di informazione

L'erogazione di informazioni all'utenza è effettuata principalmente attraverso: a) la predisposizione di materiali informativi distribuiti presso l'area accoglienza dei Cpi e, se necessario, direttamente inviati all'utenza interessata; b) il colloquio diretto tra gli operatori di accoglienza dei Cpi e i clienti. I contenuti delle informazioni riguardano i servizi offerti e le modalità di accesso, informazioni sulle

procedure per accedere ad agevolazioni ed incentivi, informazioni relative al mercato del lavoro. A quest'ultimo proposito la Provincia pubblica un bollettino trimestrale che rappresenta uno dei prodotti dell'attività di osservatorio. Da sottolineare inoltre la realizzazione di un sito web particolarmente orientato alle esigenze informative dell'utenza e, cosa non scontata con informazioni *aggiornate e leggibili*.

Non sono disponibili dati che permettano una stima quantitativa dell'impegno richiesto agli Spi per l'attività di informazione, tuttavia si può dedurre non si tratti di un'attività marginale, ciò in considerazione del fatto che normalmente è richiesta una attività periodica di aggiornamento dei materiali informativi prodotti e che l'introduzione di qualche novità normativa in riferimento ad agevolazioni ed incentivi provoca generalmente un flusso considerevole di richieste di informazioni sia da parte dei lavoratori che dei datori di lavoro o dei loro consulenti

Ovviamente, essendo l'elemento informativo, costitutivo di tutte le tipologie di servizio erogate dagli Spi, il trasferimento di informazioni oltre agli specifici canali segnalati entra a far parte di ogni altra attività del servizio.

### *3.2. Costituzione del rapporto di servizio Spi-lavoratore*

La costituzione di un rapporto di servizio con i lavoratori normalmente comporta la seguente sequenza di attività: a) illustrazione al lavoratore dei servizi che può trovare presso il Cpi e delle condizioni per poterne fruire; b) acquisizione e registrazione di una dichiarazione del lavoratore di immediata disponibilità al lavoro; c) acquisizione di alcuni elementi conoscitivi relativi al profilo formativo-professionale del lavoratore che vengono registrati nel Silrv (Sistema informativo lavoro regionale veneto); d) sottoscrizione di un *patto di servizio* che formalizza gli impegni reciproci tra lavoratore e Spi.

Nel corso del 2004 il flusso di lavoratori che hanno attivato un nuovo rapporto di servizio, deducibile dal numero di dichiarazioni di disponibilità acquisite nel periodo (tab. 9), è pari a 6.446 unità. La distribuzione per trimestre dell'acquisizione delle dichiarazioni di disponibilità lascia intendere una ripartizione nel tempo omogenea del carico di lavoro per i Cpi che, considerata la diversa distribuzione tra i tre Cpi del numero di nuovi utenti registrati nel corso dell'anno, oscilla mediamente tra 7 e 9 nuovi utenti per giornata lavorativa.

Tab. 9 – Flusso d'ingresso tra i disponibili per trimestre e Cpi, anno 2004

	<i>Adria</i>	<i>Badia P.</i>	<i>Rovigo</i>	<i>Provincia</i>
1° trimestre	431	494	532	1.457
2° trimestre	504	462	512	1.478
3° trimestre	757	500	588	1.845
4° trimestre	623	508	535	1.666
Totale	2.315	1.964	2.167	6.446

Fonte: elab. Veneto Lavoro su Silrv-Archivi amm.vi Netlabor, estr. febbraio 2005

### 3.3. *Attività di orientamento e pianificazione dei percorsi d'inserimento lavorativo*

Sia dalla normativa nazionale e regionale che ha accompagnato il processo di riforma degli Spi che nei documenti di programmazione in materia di lavoro, è stata sottolineata con molta enfasi la necessità che i nuovi servizi sviluppassero attività di orientamento professionale e di predisposizione di percorsi individualizzati di inserimento lavorativo per i propri utenti. Ciò viene ritenuta una strategia fondamentale per prevenire la disoccupazione di lunga durata e promuovere l'occupabilità dei lavoratori. Nel D.lgs. 297/02 viene anche indicato un obiettivo preciso per gli Spi: offrire ad ogni utente disoccupato almeno un colloquio di orientamento entro sei mesi dalla dichiarazione di disponibilità, tale obiettivo peraltro è reso ancora più stringente nel masterplan regionale veneto per i servizi all'impiego, dove è previsto che il colloquio sia svolto entro 30 giorni dalla data di presentazione al Cpi.

La Provincia di Rovigo a partire dal 2002 ha attivato uno specifico piano per offrire un colloquio di orientamento a tutti gli utenti disoccupati e per raggiungere gli standard operativi sopra citati. La presentazione o meno al colloquio da parte dei lavoratori convocati è anche servita a verificarne la disposizione alla ricerca di occupazione. In tab. 10 e tab. 11 sono riportati i dati sui colloqui effettuati: complessivamente alla data del 31/12/2004 sono stati effettuati 8.718 colloqui, di questi più della metà nel corso del 2004. Considerato che la quota di lavoratori con anzianità di disoccupazione superiore a sei mesi che compongono lo stock di utenti a fine 2004 è di 8.767 unità, se ne deduce che il programma ha permesso di monitorare gran parte dell'utenza "storica". Per raggiungere e mantenere gli obiettivi prefissati di sottoporre a colloquio tutti i lavoratori entro sei mesi dalla

data d'ingresso nello stato di disoccupazione, i Cpi dovranno riuscire sostanzialmente a mantenere un livello di attività pari a quello raggiunto nel 2004, cosa di non facile realizzazione se si considera che tale risultato è stato raggiunto grazie all'impiego di risorse umane aggiuntive a quelle che compongono lo staff stabile dei Cpi.

Circa i contenuti dell'attività, durante i colloqui per ciascun lavoratore sono stati rilevati il profilo formativo e professionale dettagliato, il tipo di disponibilità verso il lavoro e attività a valore formativo nonché le competenze possedute, sono state offerte indicazioni su comportamenti e iniziative utili a migliorare la propria occupabilità, ed è stato concordato un Piano d'azione individuale dove sono state formulate le attività attraverso le quali lavoratore e Cpi avrebbero cercato di perseguire l'inserimento lavorativo. Mediamente un colloquio di questo tipo richiede almeno un'ora di tempo.

I dati qui riportati non comprendono l'analoga attività svolta a favore degli utenti iscritti nell'elenco dei lavoratori disabili, di cui viene dato conto in un successivo paragrafo.

*Tab. 10 – Colloqui realizzati a favore di lavoratori disoccupati (esclusi lavoratori disabili) per Cpi e anno, periodo 2002-2004*

	<i>Adria</i>	<i>Badia P.</i>	<i>Rovigo</i>	<i>Provincia</i>
2002	313	15	1.166	1.494
2003	1.206	458	1.029	2.693
2004	2.336	903	1.292	4.531
Totale	3.855	1.376	3.487	8.718

*Fonte:* elab. Veneto lavoro su dati Provincia di Rovigo/Silrv

*Tab. 11 – Colloqui realizzati a favore di lavoratori disoccupati (esclusi lavoratori disabili) per genere e classe d'età, periodo 2002-2004*

	<i>Donne</i>	<i>Maschi</i>	<i>Totale</i>
15-19	228	153	381
20-24	837	398	1.235
25-29	1.003	383	1.386
30-39	1.957	483	2.440
40-49	1.623	383	2.006
50-65	819	305	1.124
>=60	49	97	146
Totale	6.516	2.202	8.718

*Fonte:* elab. Veneto lavoro su dati Provincia di Rovigo/Silrv

### 3.4. *Promozione dei tirocini*

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.

*Tab. 12 – Tirocini promossi dai Cpi a favore di propri utenti per anno*

	2000	2001	2002	2003	2004	Totale
Totale tirocini	282	328	317	380	516	1.823
- con contr. a valere sul Fondo occupazione			2	31	24	57
- con contr. a valere su "Progetto donne"					52	52

*Fonte:* elab. Veneto lavoro su dati Provincia di Rovigo/Silv

In tab. 12 sono riportati i dati dei tirocini promossi dai Cpi nel periodo 2000-2004. Si può notare come questa attività abbia subito una crescita significativa nel 2004 in corrispondenza dell'incremento registrato nell'attivazione dei Piani di azione individuali, si tratta di una relazione che sembra indicare come la definizione di Piani di azione individuali trovi riscontro in un'attività concreta dei Cpi nella promozione dell'inserimento lavorativo dei soggetti interessati. A sostegno dell'attività di promozione dei tirocini ha anche contribuito la disponibilità di utilizzare tre interventi specifici, due finanziati a livello regionale (Fondo occupazione e Progetto donne) ed uno dalla Provincia<sup>8</sup>, che prevedono la possibilità di erogare un contributo al lavoratore per lo svolgimento di un tirocinio. La distribuzione per classe d'età dei lavoratori coinvolti (tab. 13), com'è naturale attendersi, mostra come lo strumento sia utilizzato prevalentemente da utenti giovani. Il 61% dei tirocini riguardava utenti sotto i 30 anni d'età, tuttavia il fatto che oltre un terzo dei tirocini abbia coinvolto soggetti ultratrentenni evidenzia come l'utilizzo dello strumento si stia affermando anche nei percorsi d'inserimento lavorativo che riguardano i lavoratori maturi.

8. La Provincia nel 2004 ha stanziato € 90.000 per finanziare la concessione di un contributo a donne in situazione di disagio socio-economico che svolgono un'esperienza di tirocinio.



Tab. 13 – Tirocini promossi dai Cpi a favore di propri utenti per genere e classe d'età, periodo 2000-2004

	Donne	Maschi	Totale
15-19	175	250	425
20-24	503	261	764
25-29	237	112	349
30-39	143	60	203
40-49	49	19	68
>=50	7	7	14
Totale	1.114	709	1.823

Fonte: elab. Veneto lavoro su dati Provincia di Rovigo/Silrv

Tab. 14 – Esito dei tirocini entro un anno dalla conclusione. Tirocini avviati dal 2000 al 2003

Esito	In stessa azienda del tirocinio	In altra azienda	Totale
Nessun rapporto di lavoro			617
Assunzione entro 30 gg. da termine tirocinio	404	222	626
Assunzione tra 31 e 90 gg. da termine tirocinio	64	96	160
Assunzione tra 91 e 180 gg. da termine tirocinio	27	76	103
Assunzione tra 181 e 365 gg. da termine tirocinio	49	268	317
Totale complessivo	544	662	1.823

Fonte: elab. Veneto lavoro su dati Provincia di Rovigo/Silrv

Per i tirocini promossi dai Cpi è anche possibile avere un riscontro circa gli esiti occupazionali entro i 12 mesi successivi alla conclusione dell'esperienza (tab. 14): il 66% dei lavoratori coinvolti risulta aver attivato un rapporto di lavoro e di questi il 65% entro tre mesi; dei tirocinanti che hanno trovato occupazione, il 45% è stato assunto presso la stessa azienda. Sono dati che indubbiamente confermano la validità del tirocinio quale strumento per l'inserimento lavorativo e allo stesso tempo sembrano indicare una capacità dei Cpi di un suo efficace utilizzo.

Gli Spi della provincia di Rovigo hanno anche sviluppato, all'interno di un'iniziativa regionale, 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 pro-

fessionale coerente agli studi che il giovane sta compiendo. La Provincia, utilizzando un apposito finanziamento regionale, eroga ai giovani una borsa di studio; gli Spi inoltre svolgono la funzione di soggetto promotore dei tirocini, garantendo il tutoraggio delle singole esperienze (almeno una visita aziendale per ciascun tirocinio) e la copertura dei costi assicurativi. Nel 2003 e 2004, coinvolgendo 21 istituti scolastici del territorio, i tirocini promossi sono stati rispettivamente 332 e 378. Le aziende che hanno ospitato i tirocini sono state poco più di 200 per anno (tab. 15).

*Tab. 15 – Tirocini promossi dagli Spi per studenti frequentati il IV e V anno di scuola superiore, anni 2003 e 2004*

	2003	2004
Numero tirocini	332	378
Numero istituti aderenti	18	21
Numero aziende coinvolte	206	227

*Fonte:* elab. Veneto lavoro su dati Provincia di Rovigo/Silrv

### 3.5. *Proposte di attività 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 gli Spi dovrebbero realizzare, indicano esplicitamente l'offerta di percorsi di formazione e riqualificazione. Ovviamente agli Spi non è affidato il compito di erogare direttamente attività formative quanto invece di supportare i propri utenti nella scelta e accesso ai percorsi formativi. A questo proposito c'è da segnalare come non esista ancora un catalogo aggiornato delle iniziative di formazione-riqualificazione attive nel territorio regionale, in quanto i cataloghi disponibili al momento riguardano solo l'elenco dei corsi approvati e finanziati e sono carenti di informazioni rispetto ai tempi di avvio delle attività nonché di informazioni (attendibili e dettagliate) sui contenuti e modalità di svolgimento, risultando quindi poco utilizzabili quale strumento informativo per orientare e facilitare le scelte degli utenti. Gli Spi della Provincia di Rovigo, tramite un accordo con le agenzie formative del territorio, hanno sviluppato una propria banca dati aggiornata sull'offerta formativa del territorio che permette agli operatori di individuare ed offrire ai propri utenti opportunità formative. Non sono

disponibili dati per quantificare i lavoratori che hanno beneficiato di tali offerte, comunque un segnale oggettivo che tale attività viene svolta è dato dal fatto che, come previsto dai succitati decreti legislativi, i Cpi hanno provveduto a far decadere dalla condizione di disoccupato gli utenti che, pur avendo concordato nell'ambito del Piano di azione individuale la ricerca di determinate occasioni formative, le hanno poi rifiutate quando queste sono state proposte. Nel triennio 2002-2004, sono stati 191 i lavoratori decaduti dalla condizione di disoccupazione per tale motivo (tab. 2).

Accanto a questo attività di accompagnamento verso la formazione, in conseguenza del trasferimento alla Provincia di un Centro di formazione professionale (Cfp) regionale avvenuto nel 2001, gli Spi partecipano anche al sistema locale di offerta formativa. A partire dalla presa in carico del Cfp, la Provincia ha effettuato un significativo intervento per ammodernare (nuova sede e nuove attrezzature informatiche) e riorganizzare la struttura formativa, ottenendo anche l'accreditamento regionale per operare nei quattro ambiti della formazione professionale: formazione iniziale, formazione superiore, formazione continua e orientamento. La struttura, specializzata nelle aree professionali del settore amministrativo aziendale, oltre a continuare ad offrire percorsi formativi nell'ambito della Formazione Iniziale sta sviluppando iniziative formative mirate specificatamente alle esigenze dell'utenza dei Cpi, com'è ricavabile dal piano formativo per l'annualità 2005-2006 riportato in tab. 16. Il Cfp è inoltre la struttura maggiormente coinvolta nella gestione dei tirocini estivi.

*Tab. 16 – Piano delle attività formative del Cfp di Rovigo per l'annualità 2005-2006*

<i>Tipologia attività</i>	<i>Corso</i>	<i>Durata in ore</i>
Formazione iniziale	2° anno Amministrazione e lavoro di ufficio	1.100
Formazione iniziale	3° anno Operatore alle mansioni di segreteria	1.100
Formazione superiore	Add. contabilità aziendale con uso di software aziendali	300
Formazione superiore	Operatore informatico in office automation	300
Formazione superiore	Operatore d'ufficio polivalente informatico	300
Formazione superiore	Esperto in gestione e amministrazione del personale	500
Formazione superiore	Operatore alle nuove tecniche di vendita	450
Totale		4.050

*Fonte:* elab. Veneto lavoro su dati Provincia di Rovigo

### 3.6. Gestione del collocamento mirato

Ai Cpi è stato affidato il ruolo principale di attuazione del collocamento mirato dei lavoratori disabili. Per i nuovi Spi l'attuazione 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.

Tab. 17 – Attività realizzate nell'ambito del collocamento mirato dei lavoratori disabili, anni 2000-2004

	2000	2001	2002	2003	2004
Avviamenti ai sensi della legge 68/99	102	110	99	110	84
Iscrizioni nell'elenco dei lavoratori disabili	295	265	272	227	250
Cancellazioni dall'elenco dei lavoratori disabili	55	80	121	94	83
Tirocini promossi dal Cpi per i lavoratori disabili	n.d.	18	16	27	13
Concessione fiscalizzazione ex art. 13 l. 68/99	26	23	12	24	24
Convenzioni di programma	-	60	55	55	37
Registrazione prospetti informativi aziende soggette all'obbligo	422	450	479	472	n.d.
Colloqui nuovi iscritti	295	265	272	227	250

Fonte: elab. Veneto lavoro su dati Provincia di Rovigo

In tab. 17 è riassunto l'insieme delle attività sviluppate dagli Spi della provincia per dare attuazione alle misure previste dalla legge 68/99. Come altrove già documentato<sup>9</sup>, il sistema veneto degli Spi nel suo complesso ha ottenuto risultati lusinghieri nel promuovere e realizzare l'inserimento al lavoro delle persone disabili, soprattutto in riferimento alla capacità di realizzare inserimenti al lavoro di gran lunga più stabili che in passato. Relativamente al contesto della provincia di Rovigo, va osservato che sconta qualche difficoltà in più del resto del territorio regionale, ciò è imputabile ad una maggiore pressione dell'offerta sulla domanda di lavoro (rapporto tra numero di iscritti nell'elenco dei lavoratori disabili e posti di lavoro disponibili per effetto della riserva obbligatoria); la provincia di Rovigo è infatti l'unica realtà provinciale dove il numero di posti disponibili risulta inferiore al numero di iscritti all'elenco dei disabili: 1,6 disabili per ogni posto disponibile (Veneto Lavoro, 2003).

9. Veneto Lavoro (2003) ha realizzato per conto della Regione Veneto una indagine approfondita sull'attuazione della legge 68/99 e sul modello di servizi per il collocamento mirato in Veneto.

Relativamente alle singole attività svolte, si sottolinea come per i lavoratori disabili a partire dall'attivazione della legge 68/99 sia entrata a regime la prassi per cui in corrispondenza dell'iscrizione all'apposito elenco viene realizzato il colloquio di orientamento. Viene inoltre utilizzato ampiamente lo strumento della convenzione con le aziende soggette all'obbligo della riserva, che permette di attivare percorsi mirati di inserimento, spesso preceduti da un'attività formativa in situazione lavorativa (tirocinio). Non è da sottovalutare inoltre il carico di attività necessario per monitorare l'effettiva copertura dell'obbligo da parte dei datori di lavoro (sono 472 i prospetti informativi inviati dalle aziende nel 2004) e per gestire il regime di interventi agevolativi a valere sui Fondi nazionale e regionale per l'inserimento lavorativo dei disabili.

### *3.7. Incontro domanda-offerta*

L'attività di incontro tra domanda ed offerta di lavoro si è andata sviluppando parallelamente allo sviluppo dei servizi di accompagnamento al lavoro per i lavoratori. È stato il bisogno a trovare aziende disponibili ad ospitare tirocini, ad individuare occasioni d'impiego per i lavoratori che si sono presentati ai colloqui, a realizzare percorsi di collocamento mirato per gli utenti disabili ecc., che ha concretamente spinto gli Spi a sviluppare un'interazione diretta con la domanda di lavoro. Ciò ha avviato un circuito virtuoso per cui, a loro volta, sono le imprese che vengono a contatto con gli Spi a richiedere servizi di mediazione. Questo sta a dimostrare come nella realtà è anche il determinarsi di esigenze concrete che spinge un'organizzazione a sviluppare o meno una determinata attività e non solamente gli input di ordine normativo.

Si è così gradualmente strutturata un'attività di raccolta delle richieste di personale, di loro diffusione presso i Cpi, di preselezione (formazione di elenchi di lavoratori con le caratteristiche adeguate), di prima verifica dell'interesse dei lavoratori verso le specifiche opportunità occupazionali e di supporto alle aziende nel contattare i lavoratori. Com'è possibile desumere da questa sintetica descrizione del processo di lavoro, si tratta di un'attività che richiede un impegno non indifferente, infatti i tempi di lavoro richiesti agli operatori dei Cpi per gestire ogni singola richiesta di personale non sono quantificabili in termini di qualche minuto ma piuttosto di qualche ora. In

provincia di Rovigo, come nel resto della regione, proprio per dare supporto all'attività di incontro tra domanda ed offerta già in essere negli Spi, a partire da giugno 2003 è stato avviato un progetto, finanziato dalla Regione, che ha comportato l'attivazione di una serie di sportelli per l'incontro tra domanda ed offerta di lavoro gestiti dagli organismi sindacali dei lavoratori e dei datori di lavoro. Tali sportelli operano in convenzione con gli Spi della provincia e ne costituiscono a tutti gli effetti una estensione. Si è andata così a strutturare una rete di punti di servizi d'incontro tra domanda ed offerta di lavoro (denominata rete e-labor) diffusa sul territorio che, data l'estensione regionale del progetto e la disponibilità di una banca dati comune e di servizi telematici di interazione tra sportelli, ha "messo in rete" la domanda e l'offerta di lavoro sull'intero territorio regionale.

Nel 2004 complessivamente gli Spi della provincia di Rovigo (compresa la rete di sportelli convenzionati) ha trattato complessivamente 819 richieste di personale per un numero di posti vacanti pari a 1.257, le aziende sono state 627 pari al 12,5% del numero totale di imprese che hanno effettuato almeno un'assunzione nell'anno. Le vacancy trattate nell'ambito della rete e-labor sono state il 62% del totale e di queste il 43% da sportelli convenzionati e il 57% dai Cpi (tab. 18).

*Tab. 18 – Richieste di personale e relativo numero posizioni vacanti trattate dai Servizi per l'impiego*

<i>Cpi</i>	<i>N. richieste di personale</i>	<i>N. posti vacanti</i>
Totale provincia	819	1.257
- Cpi Adria	222	343
- Cpi Badia P.	194	324
- Cpi Rovigo	403	590
Gestite nell'ambito di e-labor	550	782
Gestite da sportelli convenzionati e-labor	233	338
Gestite dai Cpi nell'ambito di e-labor	317	444

*Fonte:* elab. Veneto lavoro su dati Provincia di Rovigo

Una valutazione dell'attività sopra delineata in termini di capacità degli Spi di intermediazione tra domanda ed offerta di lavoro necessita sia di un dato attendibile sulla quantità di posti che si rendono vacanti nel periodo sia di disporre di un sistema efficace di monitoraggio dei risultati delle segnalazioni di lavoratori effettuate dagli Spi

alle aziende. Per quanto riguarda quest'ultimo aspetto, gli Spi segnalano una difficoltà ad ottenere un ritorno informativo degli esiti delle selezioni effettuate dalle aziende sui lavoratori segnalati. I dati disponibili attestano comunque almeno un 20% di esiti positivi delle ricerche trattate. Più difficile è invece disporre di una stima attendibile della quantità complessiva di vacancy<sup>10</sup>.

Il ricorso a dati diversi, quali ad esempio quelli sulle assunzioni o sulle previsioni di assunzione, possono essere utilizzati, adottando una serie di precauzioni, solo quale stima grossolana delle vacancy. Un esempio concreto della difficoltà ad utilizzare tali informazioni è dato dal confronto tra i dati di fonte amministrativa sulle assunzioni registrate nel 2004 e le previsioni di assunzioni di fonte Excelsior per lo stesso periodo. Anche considerando alcune differenze rispetto all'area della domanda di lavoro presa in considerazione dalle due fonti (es. nell'indagine Excelsior non vengono analizzate le imprese del settore agricolo) la distanza rimane elevata. Ciò in parte è spiegabile dal fatto che una quota considerevole delle assunzioni registrate dalla fonte amministrativa incorpora quella che viene definita *mobilità spuria*, sono cioè formalmente nuovi rapporti di lavoro, ma in realtà sono rapporti precostituiti, vuoi perché si tratta della ripresa di un precedente rapporto con il medesimo lavoratore interrotto perché l'attività ha un ciclo stagionale, vuoi perché la nuova assunzione è collegata alla fusione di due aziende, e così via.

Assumere quindi che gli Spi trattano il 6% delle vacancy, basandoci sul dato delle assunzioni (tab. 19), piuttosto che il 51%, utilizzando il dato Excelsior (tab. 20), è in entrambi i casi poco attendibile e poco utile per una valutazione del servizio di mediazione tra domanda ed offerta di lavoro degli Spi. Alla luce dei dati sopra riportati si può invece ricavare un'indicazione significativa circa il grado di interazione che gli Spi hanno costruito con la domanda di lavoro del territorio. Si ha infatti che nel corso del 2004 gli Spi hanno interagito in relazione alla gestione di richieste di personale con il 12% delle imprese che hanno effettuato assunzioni nello stesso periodo; valore incrementabile di qualche punto percentuale se si considera i contatti con le imprese aventi ad oggetto l'inserimento di lavoratori in tirocinio o il collocamento mirato dei lavoratori disabili.

10. Per una analisi delle problematiche sia di ordine definitivo del concetto di vacancy che di misurazione empirica si veda Sestito P. (1994).

Tab. 19 – Assunzioni in imprese private per settore economico, anno 2004

	<i>Apprendistato</i>	<i>Cfl</i>	<i>Tempo determinato</i>	<i>Tempo indeterminato</i>	<i>Totale</i>	<i>di cui somministrazione</i>
Agric., pesca estrattive	24		4.362	182	4.569	28
Alberghi, ristorazione	418		1.426	577	2.421	172
Altre manifatturiere	12	3	114	15	144	25
Altri servizi	125	1	539	624	1.289	2
Carta, poligrafica	30		139	35	204	20
Chimica, gomma	54		415	91	560	212
Commercio	412	1	1.256	615	2.284	79
Costruzioni	497		970	891	2.358	20
Credito e assicurazione	13	2	33	44	92	
Gas, acqua, energia elett.	3	3	23	14	43	
Ind. alimentare	93		559	96	748	32
Ind. metalmeccanica	455	9	1.789	835	3.088	581
Ind. mezzi di trasporto	10		24	51	85	
Legno mobilio	71		190	102	363	39
Min. non metalliferi	44		298	71	413	141
Servizi alle imprese	142		728	471	1.341	60
Settore moda (tess.-abb.-calz.)	153		695	564	1.413	17
Trasporti e comunicazione	27	8	305	413	753	3
Non disponibile	2		15	7	24	
<b>Totale</b>	<b>2.585</b>	<b>27</b>	<b>13.880</b>	<b>5.698</b>	<b>22.192</b>	<b>1.431</b>

Fonte: elab. Veneto Lavoro su Silrv-Archivi amm.vi Netlabor, estr. febbraio 2005

Sempre in merito all'incontro tra domanda ed offerta di lavoro, va segnalata l'attività che gli Spi svolgono nella gestione delle procedure di avviamento nella Pubblica amministrazione per le figure di basso profilo. Attività che, oltre ad avere un onere gestionale non indifferente, costituisce a tutti gli effetti uno strumento importante per promuovere l'occupazione dei propri utenti ma anche un servizio che viene fornito agli enti pubblici che in tal modo possono avere agevolmente elenchi di lavoratori interessati ai posti da coprire<sup>11</sup>.

11. Le procedure di avviamento sono state di recente ridefinite dalla Regione modificando i criteri di precedenza in modo tale da "premiare" i lavoratori che manifestano una concreta disponibilità al lavoro e con una condizione socio-economica di maggior disagio.



Tab. 20 – Previsioni di assunzione per tipologia di rapporto di lavoro, anno 2004

Totale	2.469
- a tempo parziale	258
- per sostituzione	980
<i>Tipologia rapporto</i>	
Assunti a tempo indeterminato	1.213
Assunti a tempo determinato	941
Con contratto d'inserimento	88
Apprendistato	213
Altri contratti	14
<i>Settore produttivo</i>	
Costruzioni	306
Commercio	484
Alberghi, ristoranti e servizi turistici	126
Altre industrie	255
Industrie manifatturiere (alimentari, legno, carta, altri prodotti)	229
Industrie tessili e dell'abbigliamento	157
Trasporti, credito e servizi alle imprese	393
Sanità, istruzione e servizi ricreativi	256
Studi professionali	34
Industrie dei metalli	229

Fonte: Unioncamere - Ministero del Lavoro, Sistema informativo Excelsior, 2004

### 3.8. Alimentazione del sistema informativo lavoro regionale veneto (Silrv)

Agli 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.). Si tratta di un'attività che richiede un impegno ancora molto oneroso, ne sono una conferma i dati di tab. 21 dove sono riportati, per tipologia, il numero di eventi registrati, che rapportati al totale degli operatori impiegati nei Cpi è pari a circa 1.500 registrazioni per operatore. In prospettiva, per effetto del recente avvio di un intervento volto all'acquisizione delle comunicazioni per via telematica, è ipotizzabile una riduzione del carico di la-

voro 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.).

*Tab. 21 – Attività di alimentazione del Silrv nel corso del 2004: numero di eventi per tipologia e Cpi*

<i>Tipologia informazione</i>	<i>Adria</i>	<i>Badia</i>	<i>Rovigo</i>	<i>Provincia</i>
Assunzione	8.963	4.727	10.664	24.354
Trasformazione del rapporto di lavoro	1.045	513	1.420	2.978
Cessazione del rapporto di lavoro	7.480	4.019	9.093	20.592
Iscrizione in lista di mobilità	312	457	367	1.136
Uscita dalla lista di mobilità	293	232	238	763
Dichiarazioni di disponibilità	2.315	1.964	2.167	6.446

*Fonte:* elab. Veneto lavoro su dati Provincia di Rovigo/Silrv

Si segnala come da parte degli Spi 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. A questo proposito, all'interno degli Spi, funziona un'attività di osservatorio che, oltre a produrre informazioni sul mercato del lavoro per l'esterno, opera da un lato come area marketing dei servizi – sviluppando analisi in funzione della programmazione dei servizi a partire dai dati del Silrv ma anche attraverso indagini ad hoc – dall'altro come backoffice per i servizi di orientamento, fornendo le necessarie conoscenze sulle caratteristiche e dinamiche del mercato locale del lavoro.

### *3.9. Attività in funzione dell'assolvimento del diritto dovere all'istruzione e alla formazione (ex obbligo formativo)*

Gli Spi sono coinvolti nelle attività volte a dare concretezza all'estensione dell'obbligo a partecipare a percorsi formativi fino all'età di 18 anni. A questo proposito gli Spi operano sia nell'attività di monitoraggio del rispetto dell'obbligo da parte dei giovani, sia nel realizzare attività di orientamento e di accompagnamento in attività a valenza formativa diversa dalla scuola e dalla formazione professio-

nale di base per i giovani che non intendono proseguire gli studi. La Provincia di Rovigo ha implementato un apposito servizio (Sportello Ascolto) per la realizzazione delle attività connesse a questi compiti. In tab. 22 sono riassunti i dati di tale attività, che per essere realizzata ha richiesto un forte investimento iniziale per costituire un raccordo operativo con le scuole e gli enti di formazione del territorio. In particolare si è giunti ad ottenere un sufficiente grado di efficienza nelle comunicazioni a cui sono tenuti scuole ed enti di formazione per alimentare la banca dati sul diritto dovere all'istruzione e alla formazione, attraverso la quale è possibile monitorare i percorsi seguiti dai giovani ed intervenire laddove si manifestano i rischi di abbandono dei corsi formativi. Con ciò va anche adeguata la rappresentazione dell'utenza degli Spi data in precedenza analizzando i dati sui lavoratori disponibili. Se infatti emergeva una drastica riduzione dei giovani, è vero però che gli Spi continuano ad occuparsi di questi "potenziali" lavoratori attraverso le attività in materia di assolvimento del diritto dovere all'istruzione e alla formazione. Inoltre gli Spi hanno ormai consolidato un rapporto di collaborazione con il mondo della scuola e della formazione professionale in merito alle attività di orientamento svolte da questi. In concreto gli operatori dei Cpi intervengono ormai in maniera stabile nelle attività di orientamento organizzate da scuole ed enti di formazione, portando in particolare un contributo conoscitivo sul mercato del lavoro e sulle sue regole.

*Tab. 22 – Attività svolta dallo “Sportello Ascolto” in relazione all’assolvimento del diritto dovere all’istruzione e alla formazione , periodo 2002-2004*

Ragazzi monitorati - Stock al 31/12/2004	494
- assolvono il diritto dovere all'istruzione	348
- non assolvono il diritto e dovere all'istruzione	146
Istituti presso il quale lo sportello è intervenuto	25
- scuole medie inferiori	13
- scuole medie superiori/ente di formazione	12
Reinserimenti di drop out realizzati nel periodo 2002-2004	67
- in percorso di istruzione	10
- nella formazione professionale	22
- nella scuola di I grado	15
- in tirocinio promosso dal Cpi	6
- in altri percorsi personalizzati	14

*Fonte: elab. Veneto lavoro su dati Provincia di Rovigo*

### 3.10. Attività formative per gli apprendisti

Gli Spi, su delega della Regione, svolgono un ruolo gestionale centrale nel garantire la realizzazione delle attività di formazione esterna per i lavoratori assunti con contratto di apprendistato. L'attività prevede l'aggiornamento delle banche dati degli apprendisti, la selezione degli apprendisti da avviare alla formazione, la predisposizione dei cataloghi dell'offerta formativa, l'affidamento tramite convenzione della realizzazione dei corsi alle agenzie formative gestrici dei corsi, la formazione delle classi in collaborazioni con le agenzie formative sulla base della graduatoria e delle scelte degli apprendisti, la gestione delle procedure connesse all'avvio, svolgimento e conclusione dei corsi, la liquidazione delle risorse alle agenzie formative nonché i controlli di spesa e il monitoraggio delle attività realizzate.

Tab. 23 – Attività di formazione esterna per apprendisti organizzate dalla Provincia, periodo 2003-2004

	<i>Apprendisti in obbligo formativo</i>	<i>Apprendisti obbligo formativo assolto</i>	<i>Totale</i>
Corsi realizzati	13	59	72
Apprendisti avviati ai corsi	153	983	1.136
Apprendisti che hanno assolto all'obbligo	117	718	835
Stock apprendisti al 31/12/03			3.283
Stock apprendisti al 31/12/04			3.219

Fonte: elab. Veneto lavoro su dati Provincia di Rovigo

In tab. 23 sono riportati i dati relativi al numero di corsi attivati e al numero di utenti coinvolti, dati che dimostrano come l'attività impegni in misura non marginale gli Spi. Si fa notare come rispetto agli stock di apprendisti al termine di ciascun anno, la quota di apprendisti raggiunti dalla formazione sia pari a circa un terzo del totale e come, visto il pieno utilizzo delle risorse disponibili, ciò dipenda non da problemi di carattere organizzativo bensì da una previsione insufficiente delle risorse messe a disposizione a livello nazionale per la formazione obbligatoria degli apprendisti.

#### 4. Le risorse

Nei paragrafi precedenti si è cercato di dare una rappresentazione di utenti, attività e servizi degli Spi della provincia di Rovigo. Questi fattori acquistano un significato in una prospettiva valutativa degli Spi solo se rapportati alle risorse disponibili ed ai vincoli quantitativi e qualitativi che ne determinano il reperimento e l'impiego.

Tab. 24 – Quadro riassuntivo dei finanziamenti per fonte di finanziamento e categoria di impiego, anni 2000-2004

	Personale dipendente	Consulenza e costi personale	Acquisto servizi specialistici (es. form., attrezzature, tutor., ecc.)	Amministr., progettaz., promozione, arredi, altro	Formazione del personale	Totale complessivo
<i>Trasferimento statale</i>						
2000	€ 1.131.362					€ 1.131.362
2001	€ 1.131.362					€ 1.131.362
2002	€ 1.131.362					€ 1.131.362
2003	€ 1.131.362					€ 1.131.362
2004	€ 1.131.362					€ 1.131.362
Totale	€ 5.656.809					€ 5.656.809
<i>Contributo statale potenziamento servizi impiego</i>						
2001				€ 190.633		€ 190.633
2003				€ 134.426		€ 134.426
Totale				€ 325.059		€ 325.059
<i>Trasferimento regionale per l'attività del Centro di formazione professionale</i>						
2002	€ 436.000			€ 224.000		€ 660.000
2003	€ 436.000			€ 224.000		€ 660.000
2004	€ 436.000			€ 224.000		€ 660.000
Totale	€ 1.308.000			€ 672.000		€ 1.980.000
<i>Fse - Misura A1</i>						
2001-2002		€ 216.483	€ 135.041	€ 85.746	€ 34.519	€ 471.789
2003-2004		€ 441.220	€ 554.400	€ 338.452	€ 15.928	€ 1.350.000
Totale		€ 657.703	€ 689.441	€ 424.198	€ 50.447	€ 1.821.789
<i>Ministero e Regione per formazione apprendisti</i>						
2001-2002		€ 60.603	€ 653.779	€ 16.865		€ 731.247
2003-2004		€ 74.287	€ 1.251.577	€ 10.713		€ 1.336.577
Totale		€ 134.890	€ 1.905.356	€ 27.578		€ 2.067.824
<i>Regione per attività obbligo formativo</i>						
2002-2004		€ 127.255		€ 39.561		€ 166.816
2004-2005		€ 66.320		€ 19.680		€ 86.000
Totale		€ 193.575		€ 59.241		€ 252.816
<i>Veneto Lavoro - Progetto stabilizzazione Lsu</i>						
2000-2001		€ 55.224		€ 13.509		€ 68.733
<i>Finanziamento provincia</i>						
2000-2004	€ 800.000					€ 800.000
<b>Totale</b>	<b>€ 7.764.809</b>	<b>€ 1.041.392</b>	<b>€ 2.594.797</b>	<b>€ 1.521.585</b>	<b>€ 50.447</b>	<b>€ 12.973.030</b>

Fonte: elab. Veneto lavoro su dati Provincia di Rovigo

Come è evidenziato in tab. 24, la Provincia per finanziare i propri Spi ha utilizzato principalmente risorse trasferite dallo Stato o dalla Regione. È inoltre intervenuta con risorse proprie soprattutto per coprire le differenze tra finanziamenti e costi effettivi e per rafforzare i servizi con personale aggiuntivo. Rispetto alla dimensione del finanziamento a carico della provincia è possibile effettuare solo una stima per il 2004 relativa alla quota di costi per il personale dipendente non coperto dal finanziamento statale, cifra che per il 2004 si aggira intorno ai 350.000 euro e che per l'intero periodo 2000-2004 è stimabile in 800.000 euro.

L'insieme delle risorse finanziarie è stato sostanzialmente impiegato per: a) il personale; b) la strumentazione; c) l'acquisto di servizi tecnici. Di queste tre voci, il personale è quella quantitativamente più rilevante. In tab. 25 è illustrata la dotazione di personale al momento del decentramento dei servizi e a fine 2004. Complessivamente l'incremento registrato tra i due momenti è pari all'85% che, al netto del personale trasferito dalla Regione agli Spi per il funzionamento del Centro di formazione professionale e dei collaboratori, si riduce al 28%. A fronte di tale incremento di personale il valore del finanziamento statale fissato in corrispondenza del decentramento è rimasto costante, ciò significa che la Provincia ha dovuto far fronte ai maggiori oneri derivanti dall'adeguamento contrattuale dei dipendenti e all'incremento di personale effettuato attraverso proprie risorse. Più "generoso" è il finanziamento che la Regione trasferisce alla Provincia per coprire i costi di funzionamento del Cfp, che pure è rimasto costante negli anni, ma che in virtù di una quota più significativa di risorse destinate alle spese generali di funzionamento permette di ottenere un equilibrio economico attraverso una oculata politica gestionale che consente una compensazione tra voci di spesa. Oltre al personale dipendente, gli Spi sono ricorsi in misura significativa all'apporto di collaboratori esterni: nel periodo 2003-2004 mediamente 8 unità. Il costo di questo personale è stato coperto da finanziamenti "su progetto" (in particolare i progetti Misura A1 del Fondo sociale europeo, quelli relativi al diritto dovere all'istruzione e alla formazione e la gestione delle attività formative per gli apprendisti), che per la forte caratterizzazione di finanziamenti "a termine" non possono essere inseriti in un piano a medio termine di sviluppo e stabilizzazione della componente risorse umane.

Tab. 25 – *Personale in servizio alla data del 31/12/2004 e transitato da Ministero e Regione*

Inquadramento	Personale in servizio al 31/12/2004					Personale trasferito da Ministero	Personale trasferito da Regione (CFP)
	Cfp	Cpi Adria	Cpi Badia	Cpi Rovigo	Sede prov.		
Dirigente	0	0	0	0	1	1	0
Direttivo (posiz. D)	9	1	1	1	6	18	1
Amministrativo (posiz. C)	2	7	3	8	4	24	12
Esecutivo (posiz. B)	3	6	6	5	1	21	26
Totale dipendenti	14	14	10	14	12	64	39
Co.co.co.	0	0	0	0	8	8	
Totale	14	14	10	14	20	72	39

Fonte: elab. Veneto lavoro su dati Provincia di Rovigo

Per quanto riguarda le risorse strumentali i costi hanno riguardato soprattutto la ristrutturazione dei locali destinati all'erogazione dei servizi (sono state completamente rinnovate le sedi dei Cpi rendendole funzionali alle nuove tipologie di servizio), l'informatizzazione degli strumenti di gestione delle informazioni, la produzione di materiali informativi per l'utenza ed i costi per la sede e le attrezzature del Cfp. I finanziamenti utilizzati allo scopo sono di diversa provenienza ed ammontano complessivamente nel quinquennio 2000-2004 all'11,7% del finanziamento. Da ultimo l'altra grande voce di spesa ha riguardato l'acquisto di servizi tecnici specialistici, riguardanti soprattutto attività di orientamento e tutoraggio dell'utenza e attività formativa (formazione per gli apprendisti). Complessivamente nel periodo considerato tale voce di spesa ha inciso nella misura del 20%. Anche in questo caso la fonte di finanziamento è collegata a specifiche attività progettuali.

Circa la produttività garantita con tali risorse, sembra del tutto evidente che il volume di attività precedentemente descritto giustifichi pienamente un giudizio positivo; giudizio che anche un indicatore grezzo quale il rapporto utenti lavoratori/operatori (pari a 380<sup>12</sup>) sembrerebbe confermare. Rispetto al personale, ci si potrebbe porre infatti la domanda se non sia necessario ridurre il valore del rapporto tra volume di attività e personale impiegato per garantire una mag-

12. Come dato sugli utenti si è utilizzato lo stock-flusso di disponibili+sospesi depurato dalle uscite "per verifica disponibilità"; relativamente al personale degli Spi non è stato considerato il personale del Cfp mentre sono stati conteggiati i collaboratori.

giore qualità dei servizi. A questo proposito significativo è il confronto degli Spi italiani rispetto ad altri paesi dell'Ue<sup>13</sup>, ad esempio un paese come il Regno Unito, dove il servizio pubblico convive da sempre con servizi privati, il sistema dei *Jobcentre Plus* dispone di un organico pari a circa 83.000 dipendenti (al netto dei consulenti) e serve annualmente un'utenza di circa 6 milioni di individui, con un rapporto utenti/operatori pari a 72.

## 5. Il modello organizzativo

La struttura organizzativa degli Spi oggetto dell'analisi prevede una suddivisione in cinque strutture operative: tre Cpi (Adria, Badia, Polesine e Rovigo) deputati quasi esclusivamente all'erogazione diretta dei servizi all'utenza, un Cfp che eroga i servizi a carattere formativo, una struttura centrale (operativamente collocata presso la sede della Provincia) con funzioni di programmazione e assistenza tecnica all'intero sistema di Spi nonché di erogazione di alcuni servizi che per le loro caratteristiche si è ritenuto di mantenere accentrati (es. la gestione della formazione apprendisti, parte dei servizi relativi al collocamento mirato dei disabili e Sportello Ascolto).

La suddivisione del personale nelle cinque strutture è riportata in tab. 25. Sul piano dell'organizzazione del personale ogni Cpi è guidato da un responsabile e vi è una suddivisione (non rigida) delle attività tra gli operatori in base a tre aree funzionali: accoglienza (che comprende la prima informazione, la costituzione del rapporto di servizio, l'espletamento di alcuni atti amministrativi), accompagnamento al lavoro (colloqui, promozione tirocini, gestione piani di azione individuale), incontro domanda offerta (raccolta richieste delle aziende, predisposizione elenchi di preselezione, gestione contatti con aziende e sportelli della rete e-labor). A livello centrale l'attività di coordinamento e assistenza tecnica degli Spi è in capo al dirigente d'area con uno staff che opera articolato per gruppi di lavoro: servizi di collocamento, osservatorio, progettazione; agiscono inoltre le unità operative per il collocamento mirato e la gestione delle attività

13. L'Isfol (2004) ha pubblicato un interessante quadro comparato dei servizi pubblici per l'impiego di tutti i paesi dell'Unione Europea, dove sono riportati sia dati sui servizi erogati che sui finanziamenti e sull'organico.



formative per gli apprendisti. Il Cfp ha un suo responsabile con una parte del personale impegnato nell'attività di docenza e l'altra nell'attività amministrativa.

Nei cinque anni di attività tutto il personale ha fruito di attività di aggiornamento e riqualificazione sia attraverso iniziative direttamente promosse dalla Provincia che partecipando alle attività di aggiornamento realizzate a livello regionale nell'ambito del processo di decentramento dei servizi.

## 6. Conclusioni

Pur con la necessaria cautela a non operare una impropria generalizzazione a tutto il sistema degli Spi, è possibile ricavare dall'analisi condotta qualche elemento di valutazione conclusivo, la cui forza, per quanto riguarda il sistema veneto di Spi, andrà provata con un'estensione dell'indagine a tutte le altre province.

Una prima indicazione riguarda la *missione* degli Spi. I dati sull'utenza da una parte e quelli sulle attività implementate sembrano indicare con chiarezza per i servizi pubblici per l'impiego un duplice ruolo: a) garantire servizi per l'impiego alle fasce di lavoratori deboli del mercato del lavoro, che sono la componente che esercita la maggiore pressione sugli Spi; b) essere lo strumento operativo per la gestione di parti significative delle politiche del lavoro e ciò non solo attraverso l'erogazione diretta di servizi ma anche attraverso una funzione di "regia" di un sistema che coinvolge altri soggetti.

Una seconda indicazione, è che gli Spi sembrano aver compreso e fatta propria una siffatta declinazione della loro missione. Dimostrano anche di aver realizzato per buona parte il percorso di innovazione loro richiesto e di aver individuato il nucleo di servizi e di modalità-strumenti operativi che meglio può rispondere ai bisogni dell'utenza.

Rispetto al futuro emerge con forza il problema della sostenibilità e delle prospettive di sviluppo dell'attuale livello di servizio. L'analisi delle risorse disponibili ha già messo in luce una situazione di criticità rispetto all'attuale fabbisogno. Per il futuro il tema delle risorse diventa ancora più urgente: da un lato infatti vi è il problema di superare la staticità del finanziamento statale introducendo un qualche meccanismo di adeguamento in relazione alla dinamica dei costi del personale, dall'altro vi è la probabile significativa riduzione del-

l'intervento del Fondo sociale europeo che determinerà il venir meno di quella fonte di risorse che ha reso possibile l'implementazione di molte delle nuove attività.

### **Riferimenti bibliografici**

- 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.
- Sestito P. (1994), "I posti vacanti problemi di definizione teorica e di misurazione empirica e loro relazione con la disoccupazione", in *Documenti Cnel. Norme e metodi sul mercato del lavoro, volume II*, Cnel, Roma.
- Veneto Lavoro (a cura di) (2003), *Dall'obbligo alla negoziazione. Sistemi territoriali ed attori per un effettivo diritto al lavoro delle persone disabili*, FrancoAngeli, Milano.