



Comunicato stampa

Servizi per l'Impiego, la Toscana sotto la lente dell'IRPET

Presentata una ricerca che analizza l'attività dei centri per l'impiego: servizi alla persona sopra la media nazionale. Ricerca del personale, imprese soddisfatte. La gestione dell'emergenza CIG in deroga: rischi e opportunità

L'indagine "**Il sistema dei servizi per l'impiego in Toscana**", realizzata da IRPET in collaborazione con il **Settore Lavoro della Regione**, ha avuto come obiettivo il monitoraggio e l'analisi dei servizi per l'impiego (SPI) della nostra regione. I risultati della ricerca sono stati illustrati dalla dott.sa Teresa Savino, ricercatrice Irpet, durante il seminario "I servizi di qualità del sistema pubblico per l'impiego della Toscana", svoltosi a Lucca.

Un sistema migliore di quello nazionale

Il sistema toscano dei Centri per l'Impiego (CPI) si posiziona su **livelli superiori rispetto alla media italiana**, soprattutto per **l'offerta di servizi più specializzati**. L'82% dei CPI toscani effettua il bilancio di competenze, un valore doppio rispetto alla media nazionale, ma anche rispetto alle regioni del Centro Nord; il 67% offre la possibilità di attivare voucher e/o pacchetti formativi ad hoc, contro valori inferiori per la media nazionale (42%) e quella delle regioni centro settentrionali (51%).

Più critici i rapporti con le imprese

La nostra regione registra valori più contenuti e inferiori alla media nazionale per quanto concerne l'adozione di strumenti di trasparenza nella gestione del rapporto di servizio con le imprese (il c.d. patto di servizio) (10%), ma anche per la possibilità di utilizzare le banche dati relative alle imprese e ai lavoratori come supporto per il processo di *matching on line* (30%). Un quadro sostanzialmente analogo risulta dai dati relativi alle modalità di erogazione dei servizi di preselezione del personale, dove il sistema regionale senza dubbio mostra *performances* migliori rispetto alla media nazionale e valori prossimi a quelle delle regioni centro settentrionali, con una gestione che viene definita "a distanza" dei servizi richiesti da parte delle imprese: circa il 93% realizza attività di preselezione basate sull'invio di candidati disponibili e coerenti con le richieste aziendali (96% la media delle regioni del Centro Nord), mentre il ricorso a modalità più complesse basate su un rapporto continuativo con le imprese si attesta al 65% (contro il 62% del Centro Nord).

Un profilo così qualificato nasce anche alla scelta istituzionale di un forte **investimento sulle risorse umane**: i CPI della Toscana appaiono mediamente più dotati e più omogenei nella distribuzione delle risorse rispetto al resto delle circoscrizioni territoriali considerate. Tuttavia l'altra faccia della medaglia è rappresentata dalla presenza di una quota di personale non di ruolo più che doppia rispetto a quella osservata in tutti gli altri quadranti (44% contro una media di circa il 20%); conseguentemente, il sistema può risentire di una maggiore esposizione alle variazioni di risorse economiche, dovuta alla dipendenza per il mantenimento di una buona parte delle risorse umane (e conseguentemente dei servizi), spesso anche quelle più dotate da un punto di vista di competenze e professionalità, da risorse comunitarie.

Imprese e CPI

Per approfondire la questione relativa alle **relazioni tra CPI e imprese** è stata realizzata un'indagine diretta su un campione di imprese clienti. Il primo dato rilevante emerso dall'indagine riguarda **l'ampio ricorso ai CPI come canale per la ricerca di personale**. Oltre la metà delle aziende intervistate dichiara di aver utilizzato il CPI come strumento di reclutamento del personale, un dato indicativo del progressivo costituirsi di un nucleo di imprese "fidelizzate" che trovano nei servizi offerti dai CPI risposte adeguate alle proprie esigenze. Delle 900 imprese che si sono rivolte ai centri per l'impiego negli ultimi tre anni, oltre la metà (51%) ha attivato il servizio di avviso di ricerca del personale, ricorrendo al CPI come canale di pubblicizzazione dell'offerta di lavoro e ben il 54% ha scelto di fruire di un servizio a maggior valore aggiunto, cioè la preselezione del personale. Quest'ultimo ha fornito risultati positivi: tra le imprese che hanno attivato la preselezione, soltanto nel 13% dei casi gli operatori predisposti ad erogare il servizio non sono stati in grado di



individuare candidati con profili adeguati rispetto alle esigenze delle aziende clienti. Tra quelle che hanno ricevuto un elenco di nominativi oltre i 2/3 dichiara di aver assunto almeno uno dei candidati scegliendo fra i profili presentati dai SPI; il 21% delle aziende, per contro, dopo aver visionato i profili proposti dagli operatori del servizio, non ne ha assunto nessuno. Positive anche le valutazioni qualitative espresse dalle imprese intervistate: oltre un terzo delle aziende si dichiara molto soddisfatto, il 57% abbastanza soddisfatto, soprattutto per aspetti relativi alla tempestività del servizio (42%), alla disponibilità e la competenza degli operatori (27%), all'adeguatezza delle candidature ricevute rispetto alle richieste formulate (23%).

L'impatto della cassa integrazione in deroga

La crisi economica ha lasciato un segno marcato anche sull'attività dei Centri per l'Impiego poiché proprio a loro è stata assegnata la gestione degli interventi di politica attiva per fronteggiare la recessione. Dal 1 luglio 2009 al 1 ottobre 2010, gli sportelli dei CPI hanno ricevuto oltre 27mila lavoratori in CIG in deroga, cui sono state complessivamente erogate 110.045 azioni di politica attiva, in media 4 per ciascun lavoratore. Con l'attivazione della CIG in deroga è stata introdotta una *policy* che ha complessivamente consentito la salvaguardia dei posti di lavoro e il reddito di molti lavoratori toscani. Un'emergenza che ha senza dubbio avuto ripercussioni sui CPI in termini di flussi di utenza e carichi di lavoro, affrontati con le stesse condizioni strutturali e di organico della fase pre-crisi.

La fase di assoluta difficoltà economica e occupazionale ha contribuito alla creazione, ma soprattutto al rafforzamento dei legami di rete e cooperazione con soggetti diversi (INPS, agenzie interinali, parti sociali, privato sociale). Un aspetto che se consolidato e reso strutturale potrebbe costituire una risorsa importante per lo sviluppo dei servizi. Inoltre la gestione della CIG in deroga ha rappresentato un'importante opportunità di visibilità dei servizi dei CPI, sia rispetto al bacino di utenti potenziali che rispetto alle aziende.

L'indagine Irpet ha infine evidenziato la questione della **sostenibilità di questo modello per i CPI**, anche in termini di risorse umane e finanziarie. In secondo luogo, di fronte all'ipotesi di rinnovare un importante strumento come la CIG in deroga si pone il problema di come tutelare gli utenti "ordinari" (che continuano a rappresentare un target prioritario sia per il FSE che per la stessa strategia regionale) da un **effetto-spiazzamento** che proprio il massiccio afflusso dei lavoratori in CIG in deroga ha determinato.