



“A CHE PUNTO SONO?”

**Primo rapporto sull'implementazione
dei Centri per l'Impiego in Piemonte**

marzo 2002

con la collaborazione di



Con questa rilevazione l'Agenzia Piemonte Lavoro ha compiuto un monitoraggio accurato dell'attività svolta dai Centri per l'Impiego distribuiti sul territorio regionale.

Grazie alla rilevazione statistica e all'elaborazione dei dati, si offre al decisore pubblico una migliore conoscenza delle diverse realtà, nella loro articolazione, e quindi si rende più facile intervenire "a ragion veduta" sulle carenze e disfunzioni che ancora interessano il sistema del collocamento pubblico.

Si è registrata una notevole crescita dei servizi offerti dai Centri, ma resta ancora troppo alto il carico burocratico pregresso, che impedisce di affrontare e sviluppare appieno le nuove funzioni di orientamento, di mediazione tra domanda e offerta di lavoro, di integrazione con i percorsi formativi.

Anche le strutture e il personale sono ancora, in molti casi, carenti e debbono essere adeguati. L'obiettivo che la Regione si è posta con il Programma operativo regionale è di giungere al 2003 con una rete efficiente e in grado di svolgere un ruolo effettivo nelle politiche del lavoro.

Per dare maggiore visibilità e unitarietà a una rete di servizi che, pur calata sul territorio, deve comunque rispondere a un'esigenza di coordinamento complessivo, la Regione ha promosso l'individuazione di un logo unico, che verrà utilizzato in tutte le azioni di comunicazione e informazione dei Centri per l'Impiego, oltre che della stessa Agenzia. Il logo riproduce le tessere di un puzzle: così, da un lato rappresenta un sistema regionale complesso che racchiude una pluralità di soggetti, in cui ogni singola realtà si innesta come un tassello; dall'altro ricorda che il Piemonte è parte del sistema nazionale del lavoro.

Non si tratta soltanto di un'operazione di restyling, ma della volontà della Regione di dare una connotazione unitaria a un nuovo sistema di relazioni nel mercato del lavoro, per consentire agli utenti una immediata riconoscibilità dei soggetti.

E' un lavoro "in progress", che deve tenere conto del quadro normativo nazionale in pieno movimento. Le novità introdotte dal Governo, peraltro, vanno opportunamente nella direzione di ridurre le mansioni meramente burocratiche, e di snellire e svecchiare l'operatività di queste strutture. In ciò aiuteranno, indubbiamente, il percorso che la Regione ha voluto intraprendere, in accordo con le Province piemontesi.

Gilberto Pichetto Fratin
Assessore Industria,
Lavoro e Formazione, Commercio
Regione Piemonte

PRIMO RAPPORTO SULL'IMPLEMENTAZIONE
DEI CENTRI PER L'IMPIEGO IN PIEMONTE
MARZO 2002

Il rapporto è stato elaborato in collaborazione tra Agenzia Piemonte Lavoro e Progetto Valutazione*: in particolare la stesura dei capitoli 2.1, 2.2, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4 e 3.5 e 2.3 è da attribuire ad APL mentre i capitoli 1.1, 1.2 e 2.3 sono stati redatti dallo staff di Progetto Valutazione.

Il coordinamento del progetto è di Mauro Ferrarese, responsabile del servizio Monitoraggio e valutazione dei Servizi per l'impiego presso APL.

Alla rilevazione dei dati presso i Centri per l'Impiego hanno collaborato: Giorgio Canevaro, Luciano Carena, Aldo Celestino, Giampietro Ferrarese, Mauro Ferrarese, Gabriella Manna e Massimo Tamiatti per APL e Igor Benati e Massimo Pizzo per Progetto Valutazione.

L'elaborazione dei dati è a cura di Luciano Carena, Giampietro Ferrarese, Mauro Ferrarese di APL e Alberto Martini e Igor Benati di Progetto Valutazione.

L'editing del rapporto è a cura di Giusi Badagliacca.

* Progetto Valutazione è una iniziativa non-profit nata nel 1998 a Torino come progetto operativo dell'Associazione per lo Sviluppo della Valutazione e l'Analisi delle Politiche Pubbliche.

SOMMARIO

PREMESSA.....	pag. 1
L'ATTIVITA' SVOLTA DAI CPI NEL 2001.....	pag. 3
1.1 L'utenza servita.....	pag. 3
1.2 L'attuazione del decreto legislativo 181.....	pag. 11
LE RISORSE DEI CPI NEL 2001.....	pag. 17
2.1 Risorse logistiche.....	pag. 17
2.2 Risorse informatiche.....	pag. 22
2.3 Risorse umane.....	pag. 26
L'OFFERTA DI NUOVI SERVIZI A FINE 2001.....	pag. 37
3.1 Accoglienza e Informazione.....	pag. 37
3.2 Orientamento e sostegno all'inserimento lavorativo.....	pag. 39
3.3 Incontro domanda-offerta.....	pag. 41
3.4 Consulenza alle imprese.....	pag. 43
3.5 Sintesi riepilogativa dei servizi offerti a livello provinciale.....	pag. 44
UN TENTATIVO DI SINTESI.....	pag. 49
ALLEGATO (Questionario).....	pag. 51

Negli ultimi anni i Servizi pubblici per l'Impiego in Italia sono stati oggetto di un'ambiziosa riforma. Il decreto legislativo n. 469 del 1997 e la legislazione successiva hanno sensibilmente modificato l'assetto precedente, prevedendo un sistema di nuovi servizi integrati per i soggetti in cerca di lavoro e per le aziende. Lo scopo di tale riforma era quello di uniformare il modello italiano a quello europeo, introducendo anche nel nostro Paese elementi di decentramento amministrativo, di flessibilità delle politiche del lavoro e di competitività tra pubblico e privato nell'offerta di Servizi all'Impiego.

La riforma non si è limitata a mutare il ventaglio dell'offerta di servizi destinati al mercato del lavoro ma ha sensibilmente innovato anche il campo delle strutture addette alla fornitura di tali servizi. Il sistema ministeriale basato su Direzioni regionali e provinciali e sulle sezioni circoscrizionali è stato, infatti, sostituito da un modello organizzativo che attribuisce un ruolo fondamentale alle Regioni ed alle Province, e che ha il suo elemento caratterizzante nelle nuove strutture amministrative deputate all'erogazione dei servizi, i Centri per l'Impiego (CPI).

La Regione Piemonte ha emanato una propria legge per l'organizzazione del sistema (L.R. 41/98).

Sui CPI e sulla loro complessa implementazione si appunta oggi l'attenzione dei livelli di governo nazionali e locali e delle forze sociali. In questo senso, non appare sorprendente la produzione di un gran numero di studi sull'argomento che a vario titolo hanno cercato di dare conto del processo in atto. In questa direzione ha agito innanzitutto l'ISFOL che nel suo Rapporto di Monitoraggio sui Servizi per l'Impiego 2001 ha dato evidenza delle difficoltà e delle profonde differenze esistenti tra le varie esperienze regionali.

La Regione Piemonte ha varato nell'ambito del proprio POR Ob. 3 un programma regionale con l'obiettivo di perseguire la messa a regime del sistema dei Servizi per l'Impiego e definire, in concorso con le Province, gli standard generali di funzionamento dei Centri per l'Impiego, nonché supportare le Province nella progettazione organizzativa, mediante azioni di adeguamento delle strutture, di qualificazione delle risorse umane e di potenziamento delle dotazioni informatiche.

Questo programma (delibera del 23/07/01), relativo alle annualità 2001-2002-2003, rappresenta la prima messa a punto di un insieme organico di azioni di politica attiva del lavoro in grado di rispondere alle esigenze del D.Lgs. n. 181/2000; inoltre esso costituisce una componente significativa dell'intera programmazione regionale in materia di politiche del lavoro, in linea con quanto indicato nei NAP.

La Regione Piemonte in attuazione della L.R. n. 41/98 ha individuato nell'Agenzia Piemonte Lavoro (APL) la struttura atta a realizzare il monitoraggio periodico delle attività dei Servizi per l'Impiego piemontesi, affidando alla stessa l'incarico di "indagare" almeno un Centro per l'Impiego per ogni territorio provinciale.

In questo quadro l'Agenzia Piemonte Lavoro ha predisposto una prima approfondita ricognizione dei Centri per l'Impiego in Piemonte nell'anno 2001, con l'obiettivo di acquisire informazioni utili per ampliare le conoscenze sul fenomeno in atto e consentire un processo decisionale più consapevole ai livelli di governo ed alle parti sociali coinvolte. Questa ricognizione si prefigura anche come indicazione sulla situazione dei servizi che precede, in buona misura, l'attuazione del D.Lgs. n. 181/2000 e del programma regionale ad esso collegato. Da questo punto di vista gli

elementi raccolti costituiranno un'utile pietra di paragone per le informazioni di monitoraggio relative all'attuazione dei nuovi servizi.

Gli strumenti previsti dal progetto per il raggiungimento di tale obiettivo sono stati:

- a) la realizzazione di una intervista semistrutturata ai singoli dirigenti provinciali dei servizi;*
- b) la redazione di un questionario standardizzato da sottoporre ai singoli responsabili dei Centri per l'Impiego piemontesi.*

Le interviste sono state effettuate nel corso dei mesi di giugno e luglio 2001, utilizzando una "traccia" che intendeva porsi quale lista delle "questioni rilevanti" emergenti dal processo di implementazione della riforma e quindi strettamente connesse all'applicazione del D.Lgs. n. 181/2000, nonché al D.P.R. n. 442/2000. Tale "traccia" è stata inviata agli interessati prima dell'effettuazione del colloquio.

Successivamente all'analisi delle interviste, è stato elaborato un questionario, presentato alle Direzioni Provinciali Lavoro e somministrato ai responsabili dei 30 CPI piemontesi nei mesi di novembre e dicembre 2001.

A compilazione avvenuta, funzionari dell'APL o di "Progetto Valutazione" si sono recati presso tutti i CPI per chiarire con i Responsabili eventuali problemi interpretativi e per raccogliere direttamente alcune loro valutazioni sui principali temi oggetto dell'indagine. A questo proposito si sottolinea la disponibilità e la competenza dimostrata dai nostri interlocutori.

Per questo primo rapporto si è scelto di caratterizzare la situazione dei trenta CPI piemontesi e dell'implementazione della riforma muovendosi lungo le seguenti tre direttrici:

- 1. l'attività svolta nel 2001, in particolare le dimensioni dell'attività in termini di utenza servita e le principali quantità che caratterizzano l'attuazione del decreto 181 nei centri piemontesi;*
- 2. le risorse a disposizione dei Centri alla fine del 2001 (risorse logistiche, informatiche ed umane);*
- 3. l'offerta di quei servizi innovativi che maggiormente caratterizzano l'attuazione della riforma dei Servizi per l'Impiego.*

Nelle sezioni seguenti abbiamo cercato di proporre una lettura dei dati raccolti attraverso i questionari somministrati.

Il primo obiettivo di questo rapporto è quello di illustrare le principali caratteristiche dell'attività svolta dai centri per l'impiego piemontesi. A questo scopo si è cercato, innanzitutto, di misurare le varie dimensioni dell'utenza dei centri, così come evidenziato nella Sezione 1.1. In secondo luogo, la rilevazione si è concentrata sull'attuazione data dai centri piemontesi al decreto 181 del 2000, considerato uno snodo fondamentale nel processo di riforma dei servizi. Le principali caratteristiche di tale processo di attuazione e le problematiche emerse sono illustrate nella Sezione 1.2.

1.1 L'utenza servita

L'acquisizione di informazioni sull'attività dei centri non può prescindere da una preventiva considerazione sull'utenza, reale e potenziale di questi. Non è possibile affrontare un discorso sull'erogazione e sulla qualità dei servizi senza conoscere il numero di utenti per i quali questi devono essere organizzati.

Il concetto di "utente" del CPI conosce almeno due accezioni: sono certamente utenti gli individui in cerca di lavoro ma lo sono anche le aziende che si rivolgono al centro per ricerche di personale. Non è detto che queste due accezioni siano le uniche utilizzabili per descrivere l'utenza dei centri: la logica e l'osservazione ci portano però a pensare che siano le più rilevanti. In questa prima ricognizione l'attenzione si è concentrata quindi sulle seguenti variabili:

- il numero degli iscritti alle liste di collocamento ordinario;
- il numero (stimato) delle persone che quotidianamente si rivolgono al centro;
- il numero (stimato) delle aziende che mensilmente si rivolgono al centro per richieste di personale.

Ciascuna di queste misure dà inevitabilmente una visione parziale delle dimensioni dell'utenza del CPI, per cui esse vanno considerate insieme per avere una visione più completa.

Il numero degli iscritti alle liste di collocamento

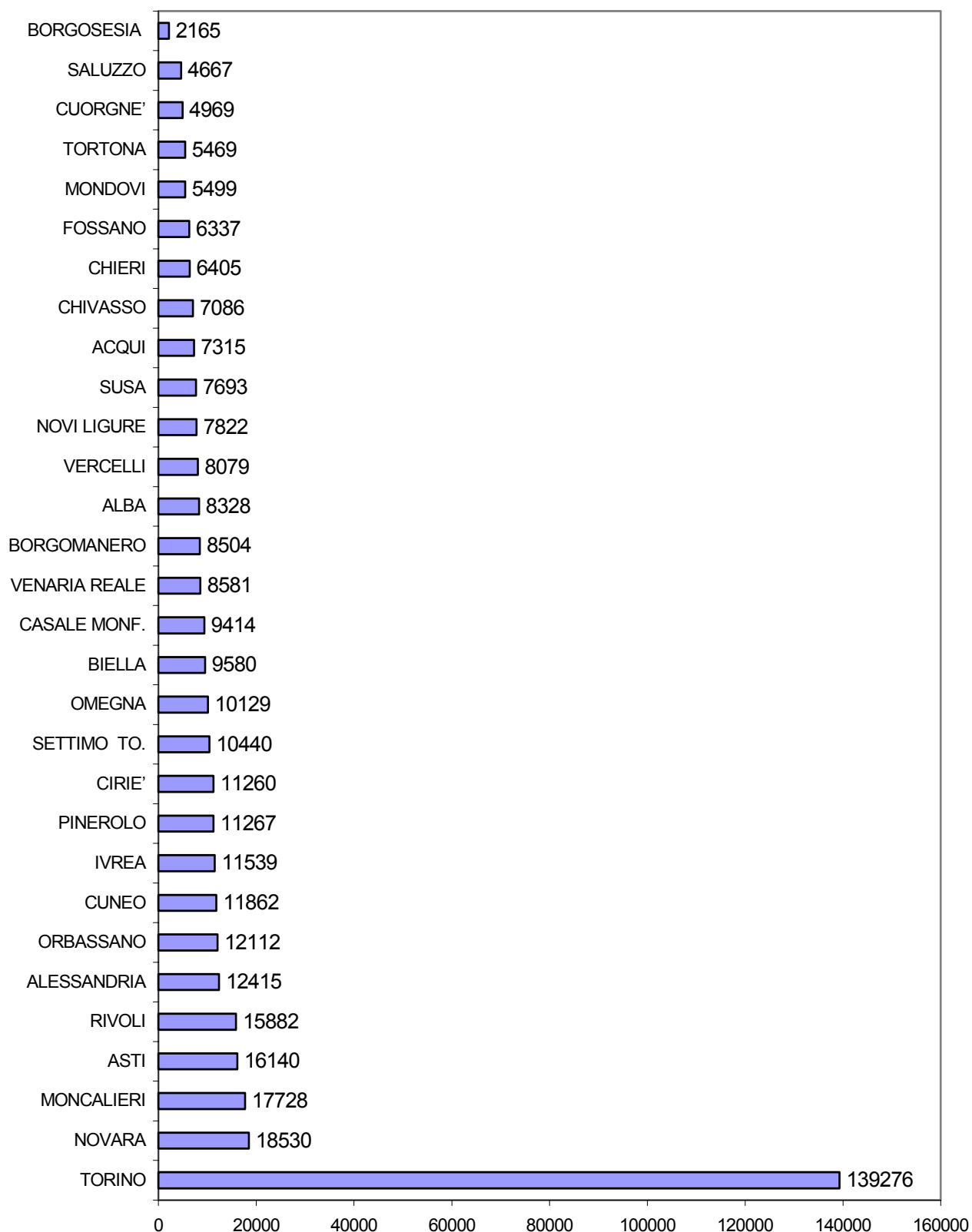
La valenza esplicativa di una tale misura di utenza è senza dubbio limitata. Esiste ampia evidenza aneddotica che mostra come l'iscrizione alle liste di collocamento non corrisponda necessariamente allo stato di attiva ricerca di un lavoro, anzi spesso si accompagna o allo svolgimento di un'attività o a uno stato di effettiva assenza dal mercato del lavoro, per studio, servizio militare o altri motivi.

La validità di tale misura è inoltre più limitata di quanto era un tempo, quando la semplice iscrizione valeva come attestazione dello stato di disoccupazione e dava la facoltà di accedere ai servizi dell'allora collocamento. Oggi, in seguito all'innovazione introdotta dal decreto 181/2000, lo stato di disoccupazione è subordinato ad una ulteriore dichiarazione di "disponibilità immediata a svolgere un'attività lavorativa". Solo i soggetti che adempiono a questo obbligo accedono, almeno potenzialmente, al circuito completo dei servizi dei CPI. Delle principali quantità coinvolte nell'attuazione del 181 daremo conto nella sezione 1.2.

Il numero di iscritti alle liste ha peraltro dei vantaggi come misura della dimensione dell'utenza di un centro, soprattutto per il fatto di essere una misura sia facilmente ottenibile sia altamente confrontabile tra centro e centro, in quanto prodotta da identiche procedure amministrative.

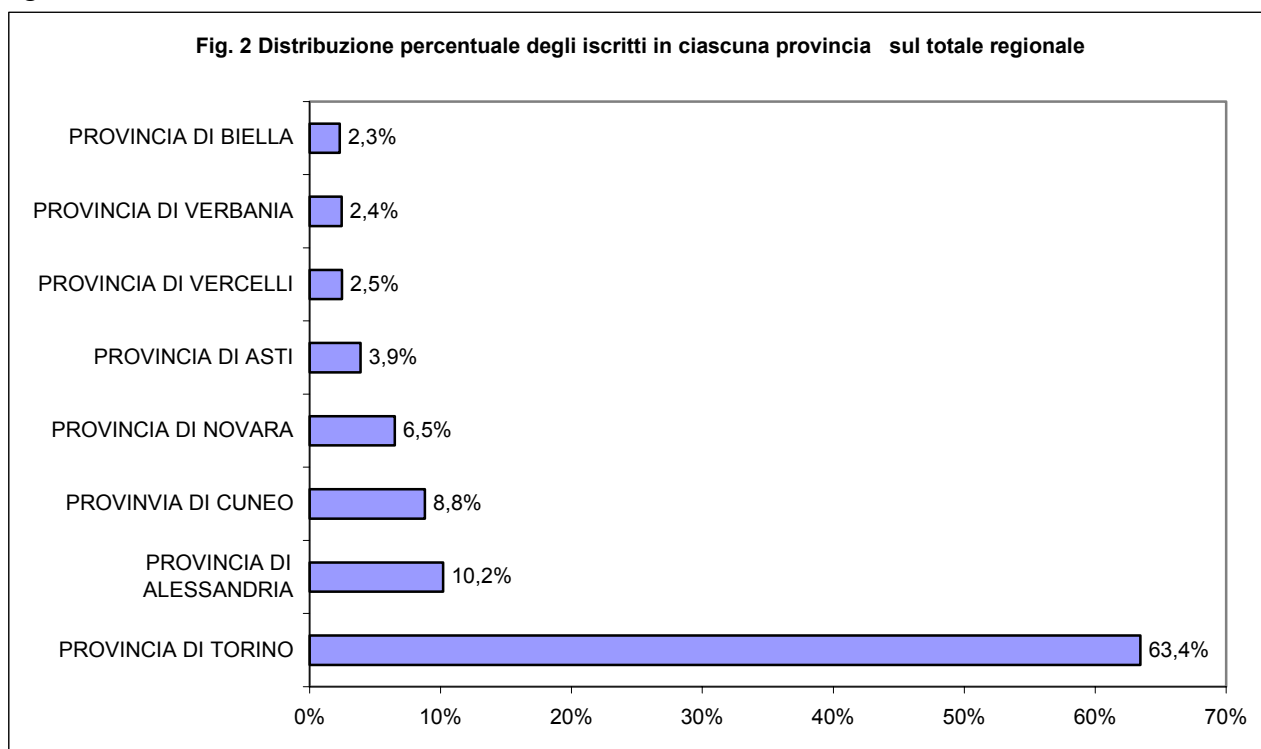
La figura 1 illustra la distribuzione degli iscritti alle liste di collocamento alla data del 31 ottobre 2001, così come riportata nei questionari somministrati ai direttori dei centri. Gli iscritti alle liste di collocamento dei CPI piemontesi erano a quella data oltre 400 mila, con una media di 13.883 iscritti per centro. Come si può osservare dalla figura, la variabilità è amplissima attorno a tale media: si va dal minimo del CPI di Borgosesia con circa 2.200 iscritti, al massimo del centro della città di Torino con oltre 139mila iscritti.

Fig. 1 Numero di iscritti alle liste di ciascun centro al 31 ottobre 2001

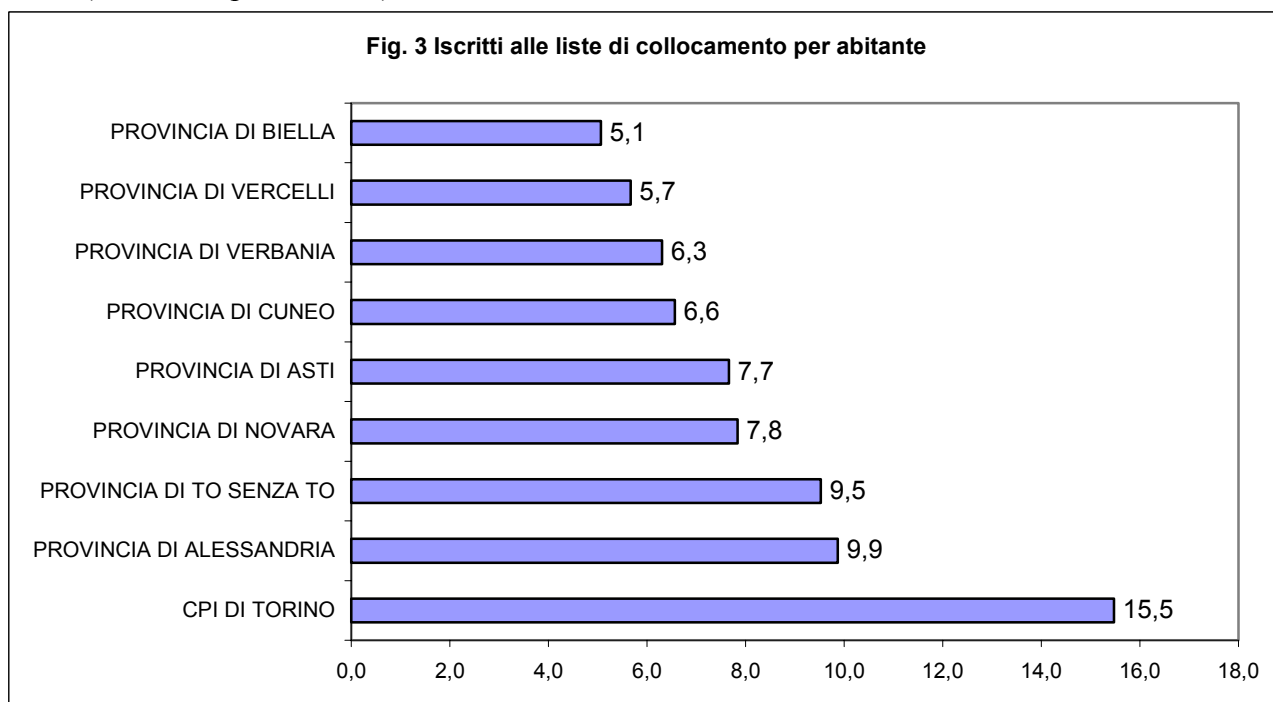


Lo stacco tra il Centro di Torino e il secondo centro per dimensione, Novara, con circa 18.500 iscritti, è comunque notevole. La singolarità della Città di Torino, legata alla sua natura di grosso centro urbano a vocazione industriale, e il suo peso all'interno del panorama regionale, vengono confermate dai dati sugli iscritti aggregati per Provincia (Figura 2). Grazie ai suoi 264mila iscritti,

la Provincia detiene, infatti, circa il 63% degli iscritti regionali (mentre il CPI di Torino da solo raggiunge il 33%). All'estremo opposto si colloca la Provincia di Biella, che con i suoi 9.580 iscritti risulta l'ultima per numero d'iscritti delle province piemontesi, pesando per il 2,3% del totale regionale.

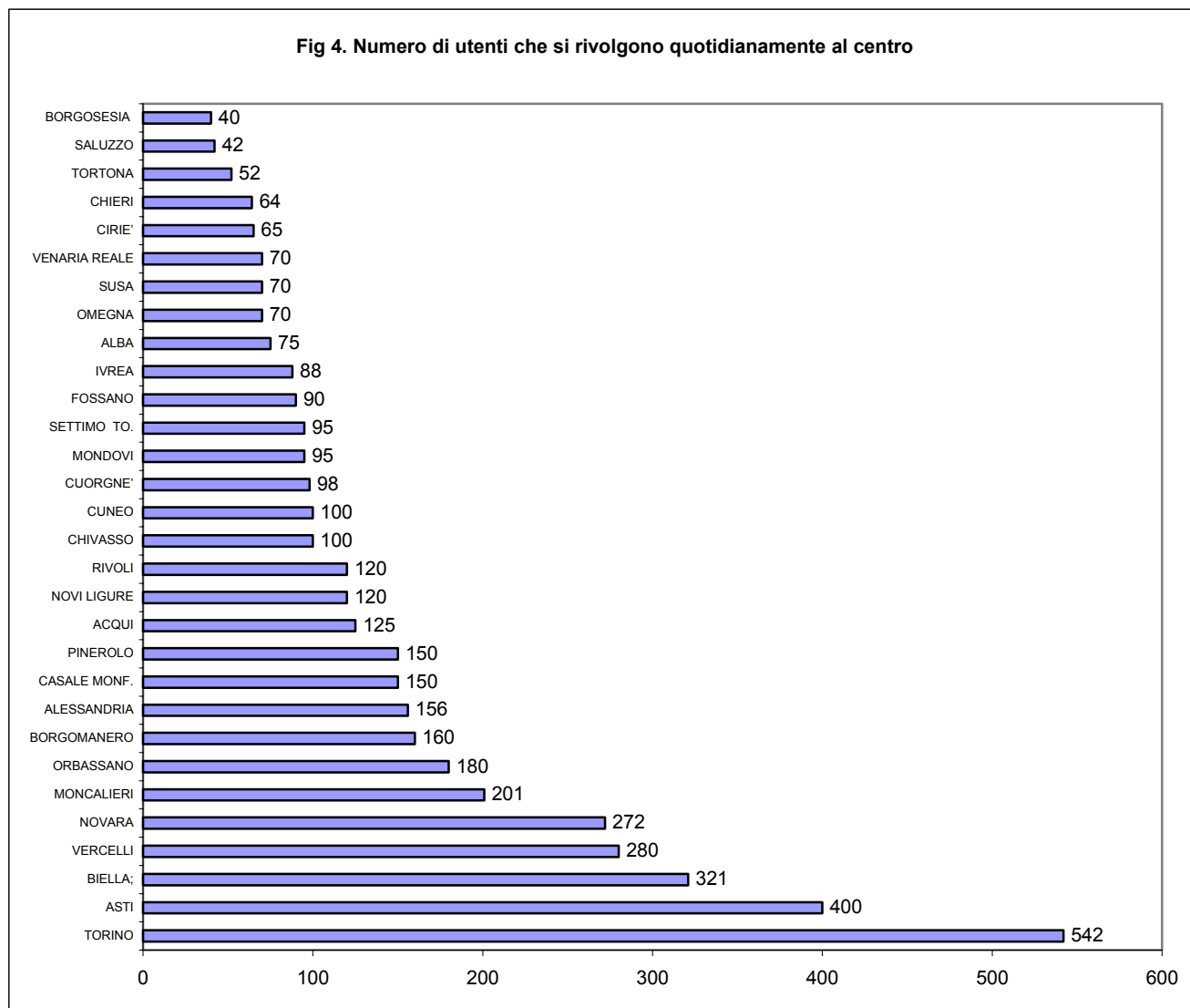


La presenza di Torino tende ad avere un effetto condizionante sull'intero quadro della rilevazione. E' quindi indispensabile una lettura accorta dei dati che ci consenta di tener conto della macroscopica predominanza sul quadro regionale della Provincia e in particolare del CPI di Torino. Il rapporto tra iscritti ed abitanti ridimensiona parzialmente i termini dell'eccezione torinese. La figura 3 riporta questo rapporto calcolato a livello provinciale, separando però il dato torinese dal resto della provincia. Se si esclude Torino, il rapporto più alto tra iscritti e abitanti spetta ora alla Provincia di Alessandria (con 9,9 iscritti ogni 100 abitanti) mentre il più basso alla Provincia di Biella (5,1 iscritti per abitante).



La stima degli utenti che si rivolgono quotidianamente al centro

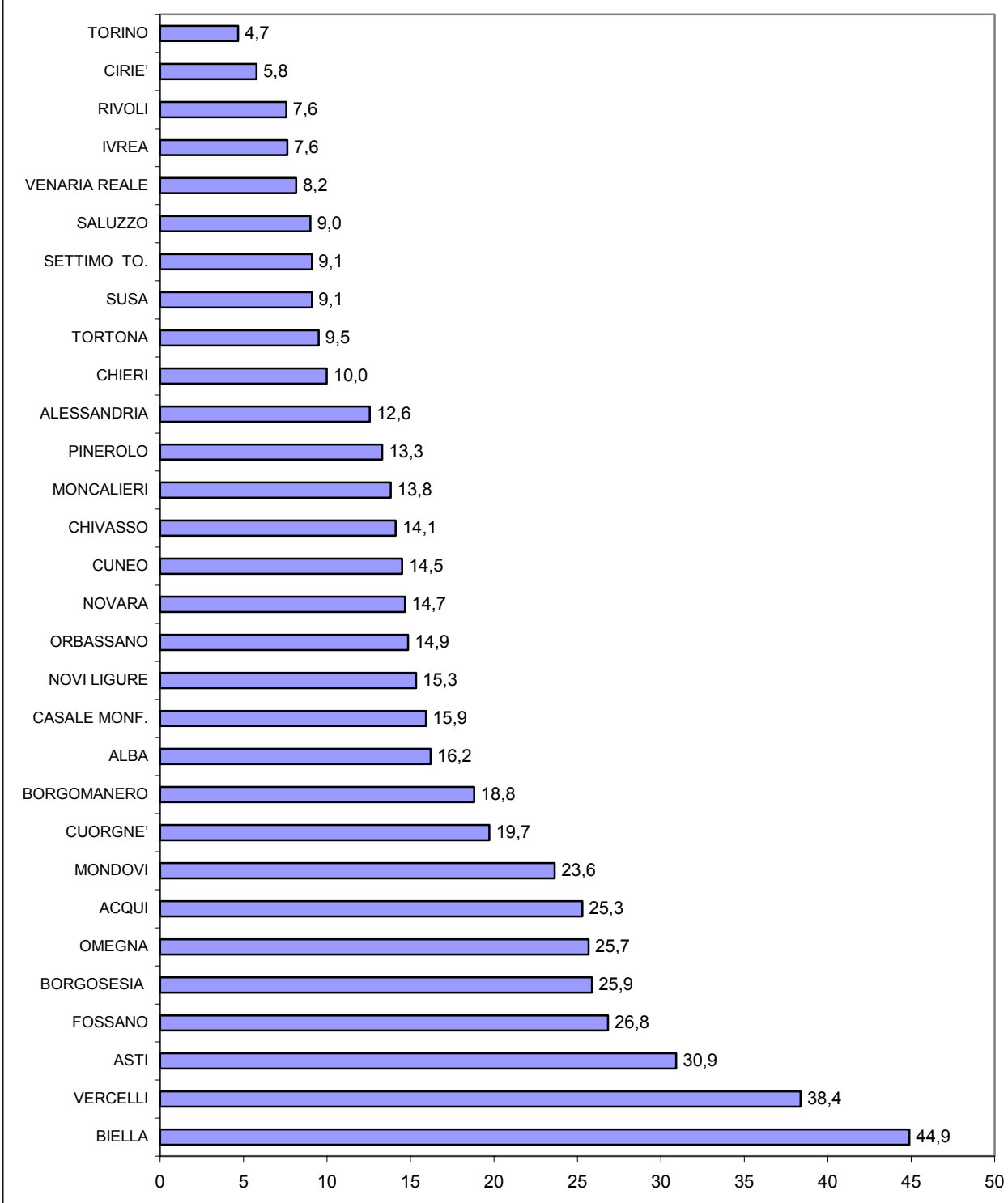
In questa sezione diamo conto dei tentativi da parte dei centri di identificare in modo più realistico il numero degli utenti dei servizi: riportiamo il risultato della richiesta fatta ai responsabili dei centri di stimare il numero complessivo di persone che entrano quotidianamente nel centro. Ovviamente i dati emergenti da questa rilevazione, basandosi su stime determinate da impressioni personali, presentano un più limitato livello di affidabilità. Tuttavia, per quanto imprecisi, forniscono una caratterizzazione più realistica del volume di attività svolto dai centri per l'impiego. La distribuzione degli utenti giornalieri dei 30 centri piemontesi (senza unità decentrate) è mostrata nella figura 4.



Quotidianamente nei CPI piemontesi entra una media di circa 100 persone. La punta massima si rileva a Torino con circa 540 persone, quella minima a Borgosesia con 40. Nella distribuzione si può notare una discontinuità: un gruppo "di testa" composto da cinque capoluoghi di provincia (Torino, Novara, Biella, Vercelli e Asti) con oltre 270 visite giornaliere, e il resto dei CPI, dove le visite restano sotto le 200. In questo contesto il dato di Torino si scosta sempre dai valori degli altri centri regionali ma non in maniera macroscopica come per gli iscritti, essendo solo il 35% superiore al dato di Asti e il 68% superiore a quello riportato da Biella.

Un migliore confronto tra i centri è possibile "normalizzando" il dato degli utenti giornalieri, cioè dividendolo per una misura della dimensione del centro. Il candidato più naturale (nonché l'unico disponibile) per tale operazione è il numero degli iscritti alle liste. La figura 5 presenta quindi la distribuzione del numero di utenti giornalieri (dei centri comprensivi di unità decentrate) ogni 1.000 iscritti alle liste del centro.

Fig. 5 Utenti giornalieri ogni 1.000 iscritti alle liste di collocamento



La figura 5 presenta una variabilità inaspettata per un rapporto di questo tipo. Si va dall'estremo del CPI di Torino, che sarebbe visitato quotidianamente da meno di 5 utenti ogni 1.000 iscritti alle liste a quello di Vercelli e Biella, dove gli utenti giornalieri raggiungerebbero, rispettivamente, i 38 ed i 45 ogni 1.000 iscritti. Essendo i dati sugli iscritti affidabili, parte della variabilità osservata può essere dovuta ad errori di stima sul lato del numero di utenti che visitano quotidianamente il centro. Anche mettendo da parte la stima estremamente bassa di Torino, ciò che stupisce è non trovare alcuna sistematicità nella relazione tra numero di utenti normalizzato e caratteristiche socio-economiche del centro. Troviamo infatti capoluoghi di provincia quali Vercelli e Biella nella parte

alta della distribuzione, e capoluoghi quali Alessandria e Cuneo nella parte bassa e media della distribuzione, con 12,6 e 14,5 utenti rispettivamente. Troviamo CPI in comuni di simili dimensioni quali Ciriè e Cuorgnè, oppure Pinerolo e Ivrea, per di più appartenenti alla stessa provincia, a grande distanza l'uno dall'altro in termini di utenti ogni 1.000 iscritti.

Con le informazioni ad oggi disponibili, non è possibile concludere se queste discrepanze nascondano importanti differenze nel modo di operare dei centri oppure rivelano una sistematica difficoltà da parte dei centri di quantificare anche solo approssimativamente un dato apparentemente semplice quale il numero medio di utenti che si rivolgono al centro. Una terza ipotesi, che non siamo in grado di accettare o respingere, è che tra il numero degli iscritti e il numero degli utenti dei centri non esista alcuna relazione sistematica: il primo è un lascito della realtà pre-riforma delle SCICA, mentre il numero di utenti giornalieri riflette scelte gestionali compiute dagli attuali dirigenti del centro, ma in quanto tali non necessariamente legate a quanto ereditato dal passato.

Quale che sia la spiegazione dell'anomala distribuzione presentata nella figura 5, emerge chiaramente l'esigenza che i centri per l'impiego si attrezzino in modo da essere in grado di rendere conto in maniera attendibile del volume di utenti trattati in un determinato periodo di tempo. Pur senza voler assegnare al "numero di utenti" un significato di indicatore di risultato (essendo troppo eterogeneo), nondimeno questo pare un punto di partenza minimo per costruire un sistema attendibile di misurazione dell'attività dei centri.

Ulteriore evidenza della difficoltà da parte dei centri di identificare le caratteristiche quantitative e qualitative della propria utenza viene dalla domanda sulle ragioni prevalenti per cui gli utenti si rivolgono ai centri. Le possibili modalità di risposta alla domanda formulata ai responsabili di centro erano:

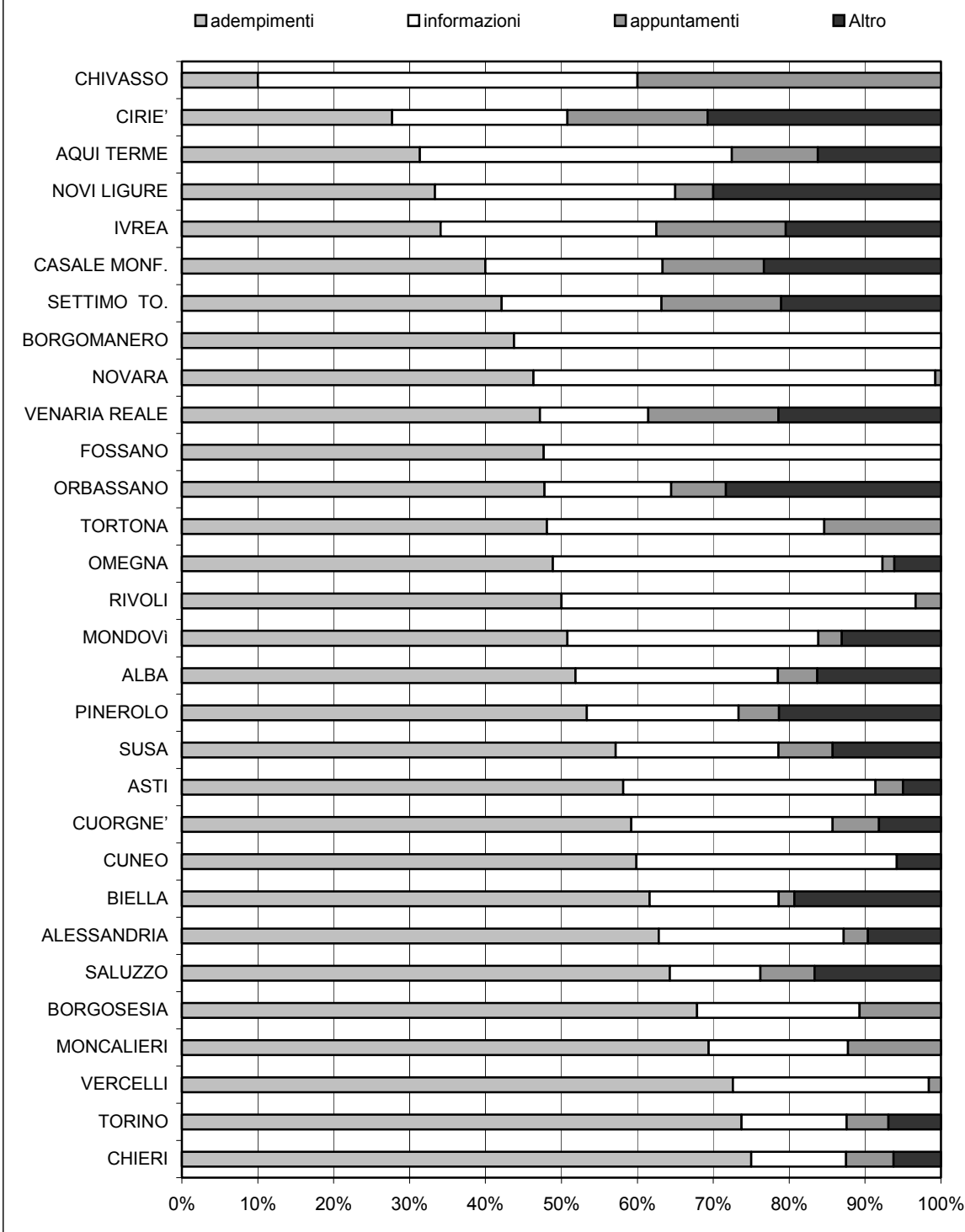
- per adempiere procedure di carattere amministrativo;
- per richiedere informazioni su offerte di lavoro;
- per effettuare incontri su appuntamento per orientamento e preselezione;
- per svolgere altre attività.

In media tra tutti i centri (comprensivi di unità decentrate), il 54% degli utenti si rivolge al centro per adempimenti di carattere amministrativo, il 29% per chiedere informazioni, il 7% per specifici appuntamenti e il restante 10% per altre ragioni.

La figura 6 illustra la distribuzione di queste ragioni distintamente per ciascun centro. I centri sono ordinati a seconda del valore attribuito alla prima percentuale, riguardante gli adempimenti amministrativi. Come emerge chiaramente dalla figura, questa percentuale varia enormemente da centro a centro. Una metà dei centri si colloca al di sotto del 50%, con punte vicine allo zero, mentre l'altra metà sale al di sopra del 50%, con punte che superano il 75%. Analoga variabilità si verifica per la percentuale di utenti che si rivolgono al centro per chiedere informazioni, con punte che superano il 50% e minimi di pochi punti percentuali.

Non pare emergere alcuna correlazione significativa tra la provincia di appartenenza o la dimensione cittadina e la distribuzione delle ragioni per cui gli utenti visitano il CPI. Il sospetto è che non vi sia sufficiente consapevolezza su questi aspetti da parte dei responsabili dei centri per l'impiego.

Fig. 6 Distribuzione percentuale delle ragioni per cui gli utenti visitano il centro



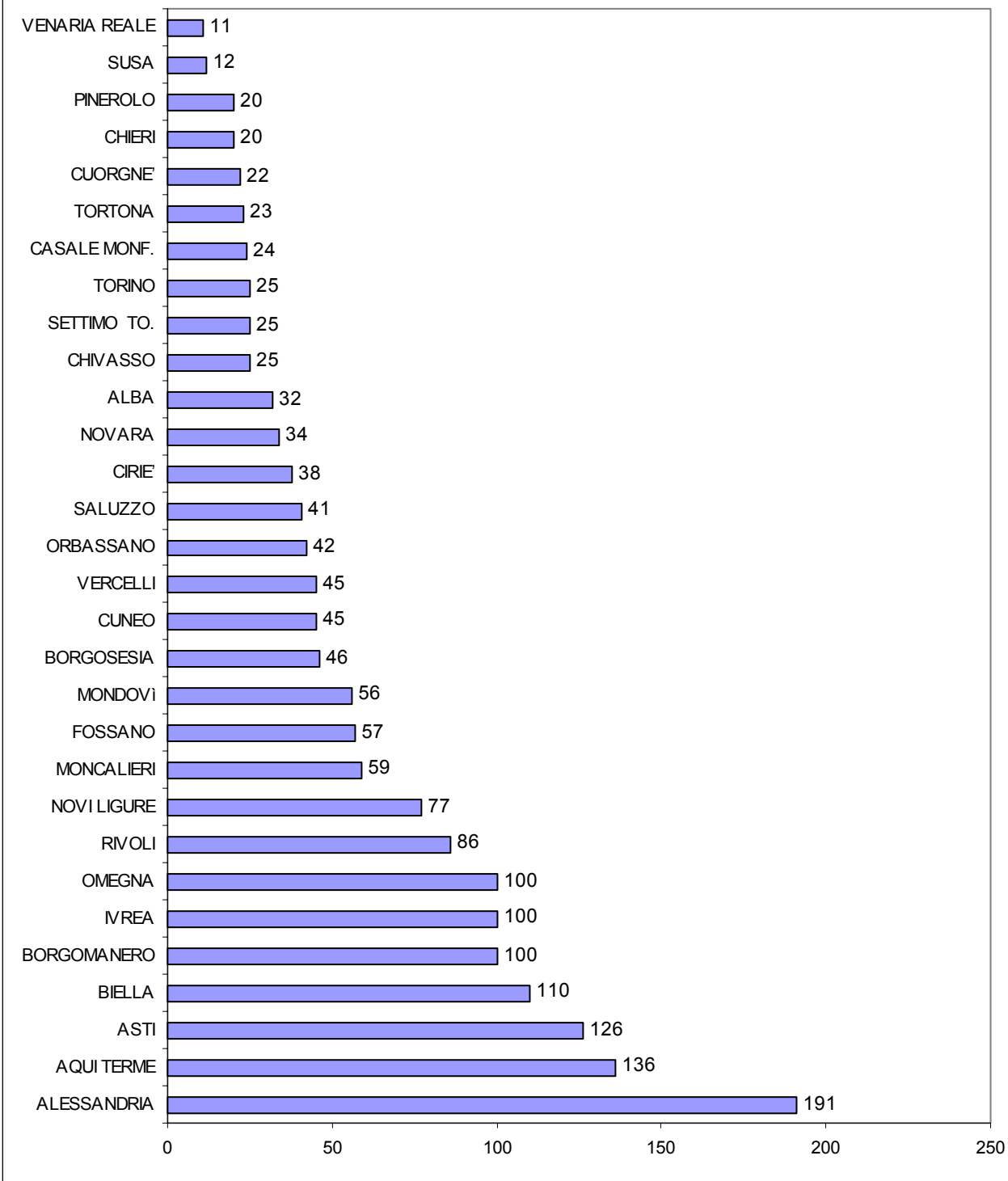
Le aziende che mensilmente si rivolgono al CPI per chiedere personale

Accanto alle persone che quotidianamente utilizzano il CPI per la ricerca di un lavoro, esiste un altro flusso di utenti rilevante: quello dei soggetti (aziende) che, attraverso i centri, offrono e pubblicizzano opportunità di lavoro.

Nell'indagine si è rilevato il numero di aziende che mensilmente si rivolge al centro (comprensivo di unità decentrate) per richieste di personale, utilizzando come base temporale il mese di ottobre 2001. In totale si sono rivolte ai CPI piemontesi circa 1.500 aziende, per una media di circa 50 per centro. Queste aziende hanno offerto ai CPI circa 2.500 posizioni lavorative individuali (cioè ogni

azienda ha offerto, in media, 1,6 posti di lavoro). Il 60% di queste aziende (964) si è inoltre avvalso/ha richiesto del servizio di preselezione dei CPI. La figura 7 riporta la distribuzione del numero di aziende stimate che si sono rivolte al singolo centro durante il mese di ottobre 2001.

Fig. 7 Le aziende che si sono rivolte al centro per ricerche di personale - Ottobre 2001



1.2 L'attuazione del decreto legislativo 181

Il D.Lgs. n. 181/2000, intitolato “Disposizioni per agevolare l’incontro tra domanda ed offerta di lavoro”, intendeva risolvere il problema della utilizzabilità delle vecchie liste di collocamento ai fini dell’offerta di nuovi servizi. Le liste di collocamento, nel corso del tempo ed in virtù dei benefici di varia natura collegati all’iscrizione, erano diventate qualcosa di più e di diverso da un elenco di disoccupati. In particolare, le liste mal si prestano all’individuazione di persone concretamente ed attivamente in cerca di lavoro, presupposto indispensabile, tra gli altri, per un’efficace gestione dell’incontro tra domanda e offerta.

Il testo normativo, riconoscendo tali difficoltà, proponeva una nuova definizione giuridica della condizione di disoccupazione, descritta come la situazione “del disoccupato o dell’inoccupato immediatamente disponibile allo svolgimento di un’attività lavorativa”. Questa formulazione avrebbe dovuto, nell’intenzione del legislatore, consentire l’individuazione di un sottoinsieme di individui nell’universo degli iscritti alle liste “realmente” disponibili all’impiego, cui indirizzare concretamente i nuovi servizi (dall’orientamento all’incrocio domanda/offerta).

L’emanazione del decreto ha svolto anche in Piemonte una forte funzione di stimolo nell’avvio del processo di revisione delle liste. Tutti i trenta centri regionali hanno avviato attività ascrivibili a questo ambito, a partire dalla fine del 2000 e per tutto il 2001, concretando in tal modo un significativo sforzo amministrativo. Tentare di offrire un quadro complessivo del processo è, tuttavia, un’operazione difficile a causa dell’estrema variabilità dei comportamenti amministrativi adottati dalle singole Province e anche dai singoli centri. E’ quindi utile premettere alcune considerazioni riguardo le diverse strategie di revisione seguite dalle singole province e supportare la presentazione dei vari grafici esplicativi con note di approfondimento, al fine di evitare possibili letture distorte.

Le diverse “strategie” di applicazione del 181

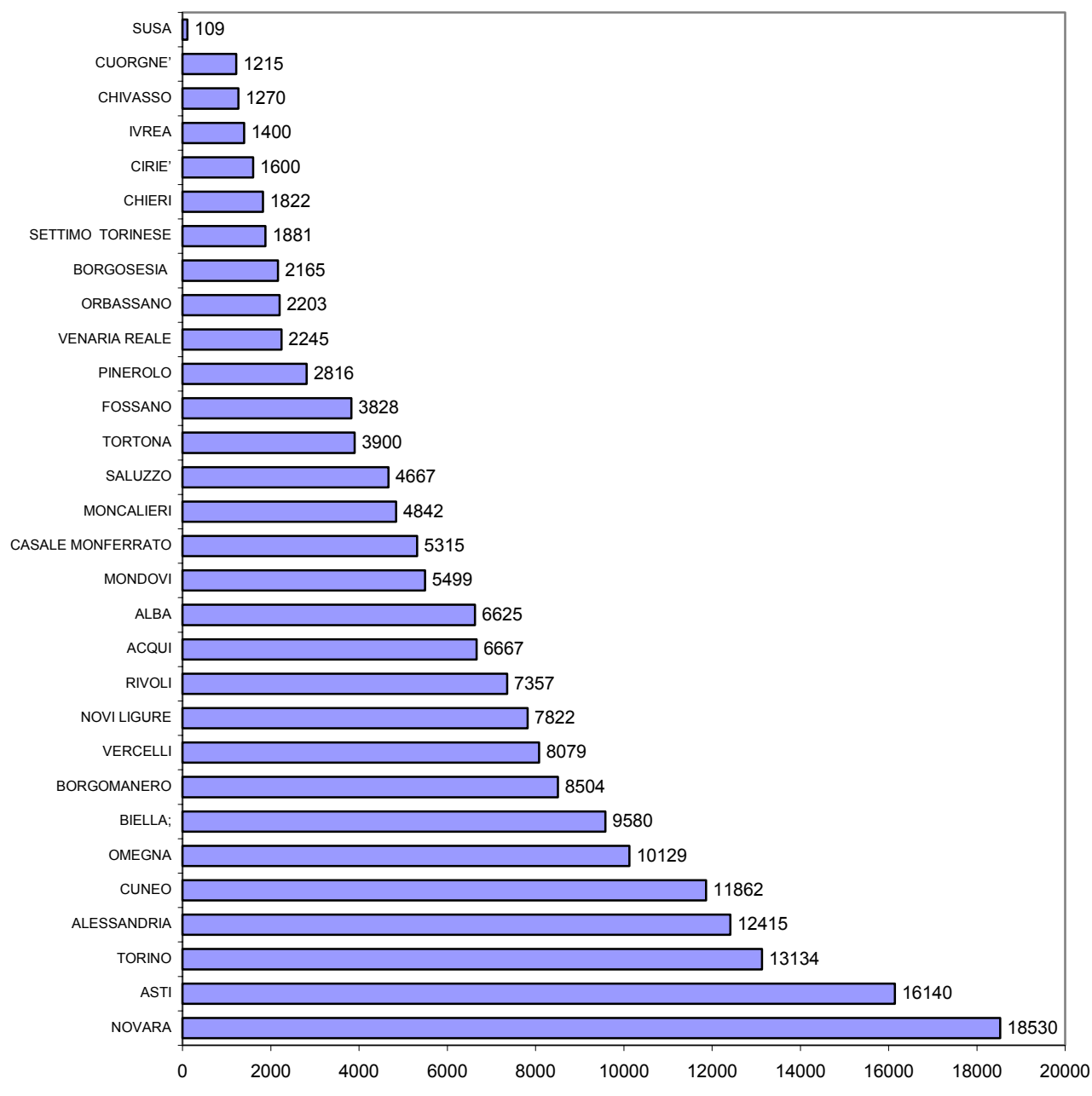
L’osservazione preventiva che condiziona la comparabilità dei dati rilevati è che l’insieme di riferimento sul quale si è proceduto all’accertamento non è uguale per tutti i CPI. Sette province su otto hanno optato per una revisione completa delle liste: hanno cioè scelto di verificare la disponibilità prevista dal decreto su tutti gli iscritti. L’ottava provincia (la Provincia di Torino) ha deciso di rinviare la revisione dell’intero stock degli iscritti, concentrandosi solo sui “flussi” (intendendo come tali i nuovi iscritti o i vecchi iscritti che spontaneamente o su convocazione si presentano allo sportello).

I centri che hanno effettuato l’operazione di revisione sulla totalità dei loro iscritti hanno perlopiù scelto il periodo della timbratura annuale dei cartellini (11 su 12). Un solo centro ha invece utilizzato una “procedura ad invito” (durante l’estate 2000). I CPI che hanno condotto l’accertamento sui flussi hanno, invece, utilizzato occasioni diverse per verificare la disponibilità al 181: nuove iscrizioni, rientri da tempo determinato, procedure del collocamento obbligatorio e colloqui di preselezione.

Le dimensioni del processo di accertamento della disponibilità ex-181

Nell’intero Piemonte, le procedure di accertamento della disponibilità ex-181 hanno coinvolto circa 184.000 individui (il 44% degli iscritti totali). La distribuzione degli accertati per centro è riportata nella figura 8, che evidenzia in maniera netta i risultati delle diverse strategie adottate: i centri della provincia di Torino si trovano, infatti, quasi tutti nella parte bassa della distribuzione, escluso il CPI di Torino (l’eccezione scompare se ci riferiamo, come nella figura seguente, al rapporto tra accertati ed iscritti).

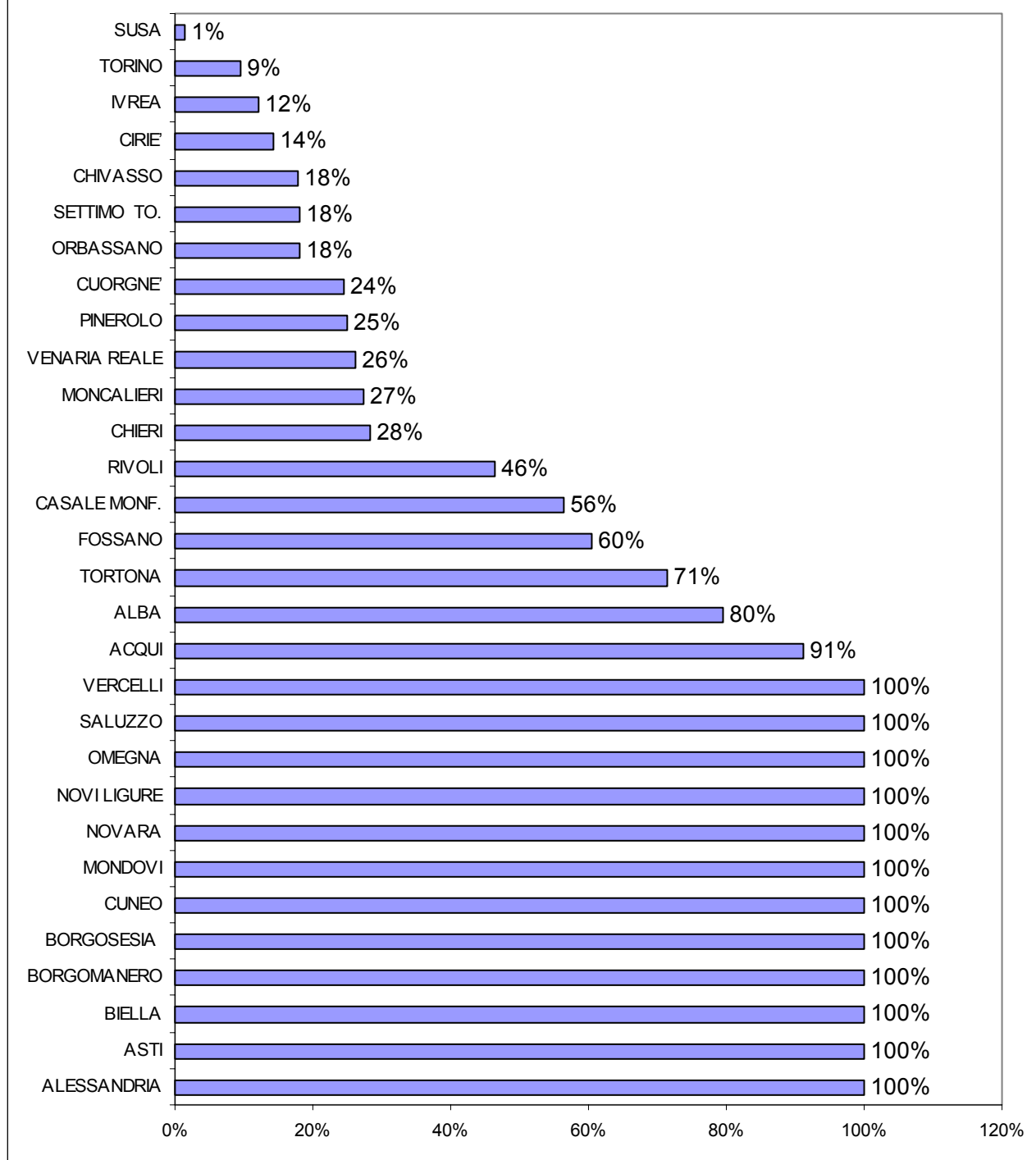
Fig. 8 Iscritti alle liste per i quali è stato condotto l'accertamento della disponibilità a lavorare previsto dal decreto 181



I dati riportati in questo grafico possono essere letti come una misura grezza delle dimensioni delle operazioni di accertamento sostenute dal singolo centro. Possono cioè fornire una stima del “carico burocratico” imposto dal processo di revisione. Si tratta tuttavia di una misura parziale: il processo di accertamento non si caratterizza, infatti, solo in termini di quantità di persone su cui viene realizzato (stock o flusso) ma anche in termini di procedura adottata. In alcuni centri la raccolta della disponibilità è stata effettuata tramite una semplice compilazione di modulistica allo sportello, in altri si è svolta nell’ambito di un più complesso colloquio di preselezione (come nel caso della Provincia di Torino). Ovviamente le due procedure comportano tempi e risorse del tutto diversi, e ciò diminuisce la comparabilità dei dati.

Per rappresentare il grado di avanzamento complessivo della revisione delle liste si può più utilmente ricorrere al rapporto tra “accertati” ed iscritti alle liste. La figura 9 mostra i valori di tale rapporto per ogni singolo CPI.

Fig. 9 Gli accertati ex 181 come percentuale degli iscritti alle liste



L'osservazione evidenzia come esista un'estrema variabilità anche in questo rapporto: nel complesso del Piemonte i valori oscillano tra l'1% e il 100%. Anche nelle sette province dove è stata avviata la revisione sull'intero stock esistono situazioni diverse rispetto al grado di completamento dell'operazione: dodici centri presentano un rapporto del 100% tra accertati ed iscritti alle liste, i rimanenti 5 centri assumono valori compresi tra il 55% ed il 91% mentre un unico centro registra un valore nettamente inferiore, con il 26%. Infine, i centri della Provincia di Torino collezionano percentuali più basse comprese tra l'1 ed il 28% (con l'eccezione di Rivoli attestato al 46%), spiegabili alla luce delle considerazioni sulle diverse strategie di revisione fatte in precedenza.

Gli esiti del processo: l'individuazione dei disponibili a lavorare

Se i dati sugli accertati aiutano a farci un'idea delle dimensioni complessive del processo di revisione da un punto di vista quantitativo, i dati riguardanti coloro che si sono dichiarati "immediatamente disponibili" dovrebbero consentire invece una quantificazione degli utenti che, almeno nelle intenzioni del decreto 181, sono effettivamente "in carico" ai singoli CPI e quindi potenziali destinatari dei servizi all'impiego (orientamento, incrocio domanda/offerta).

I dati che emergono dall'indagine condotta sui CPI sono tuttavia di assai difficile interpretazione, almeno nel senso previsto dal decreto 181. Da un lato molte province hanno condotto l'accertamento in maniera sostanzialmente formale, ottenendo una percentuale di disponibili (su coloro per cui è stato condotto l'accertamento) troppo alta per essere credibile. Nei casi in cui l'accertamento è stato condotto sulla totalità degli iscritti, il risultato finale che emerge è che la quasi totalità degli iscritti alle liste è disponibile a lavorare. Un risultato che delude le aspettative del decreto 181 di identificare un sottoinsieme di iscritti "realmente" disponibili, cui offrire servizi di sostegno al lavoro.

Dall'altro lato, l'interpretazione dei dati raccolti mediante l'indagine è complicata dall'anomalia del caso della Provincia di Torino, dove le rilevazioni sul numero di persone disponibili al lavoro tendono non a riflettere l'applicazione letterale dell'accertamento ex-181, quanto piuttosto il numero di soggetti che hanno aderito ai colloqui di preselezione e che quindi sono già stati destinatari di un servizio.

Nel resto del Piemonte è stato reputato "disponibile" chi ha risposto affermativamente ad un accertamento condotto il più delle volte senza la reale intenzione di individuare potenziali utenti di servizi. Nella Provincia di Torino "disponibile" è stato invece contato chi ha manifestato concretamente la propria disponibilità aderendo ad un'iniziativa relativamente impegnativa quale l'effettuazione di un colloquio di preselezione.

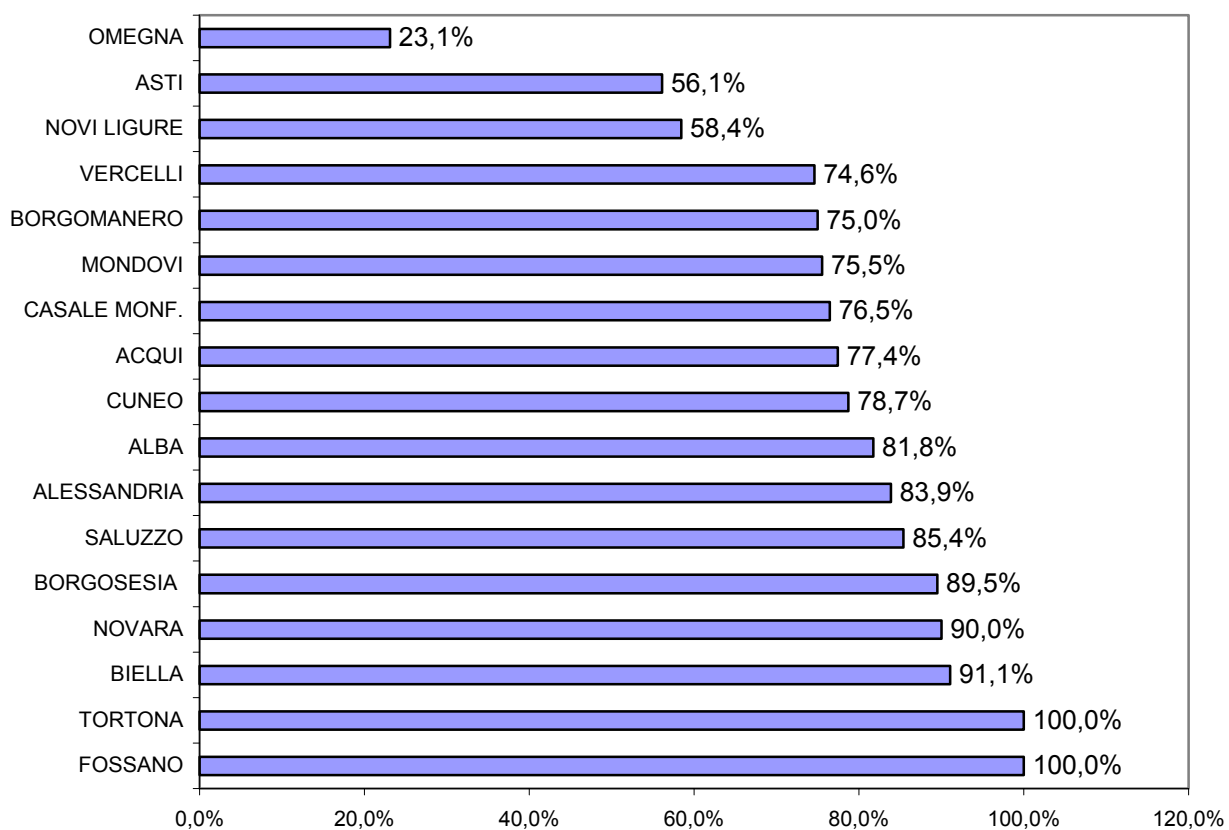
Ne consegue che i numeri raccolti per la gran parte dei centri della Provincia di Torino non sono comparabili con quelli del resto del Piemonte. Inoltre anche tra i diversi centri della provincia di Torino questa procedura è stata attuata con modalità e tempi diversi, per cui la comparabilità è bassa anche nell'ambito della stessa Provincia.

Il risultato finale è che il rapporto tra "disponibili" ed "accertati" nella provincia di Torino risulta essere molto più basso rispetto a quello degli altri CPI della regione, molto più variabile e fondamentalmente non comparabile. Per queste ragioni si è scelto di omettere i centri della provincia di Torino e di riportare solo i centri delle rimanenti province.

La figura 10 mostra come la grande maggioranza dei CPI al di fuori della Provincia di Torino raggiungano altissime percentuali di disponibilità immediata a lavorare, in due casi addirittura il 100%. La maggioranza, tuttavia, si situa tra il 75% e il 90%, percentuali che corrispondono, in termini assoluti, ad insiemi molto grandi. Ad esempio, la percentuale del 90% del CPI di Novara implica che sono immediatamente disponibili a lavorare e quindi potenziali destinatari di servizi oltre 16.000 persone (è legittimo avanzare dubbi che un centro di medie dimensioni sia in grado di offrire servizi reali ad un numero così vasto di utenti).

In generale, il processo di accertamento così come è stato concretamente attuato sembra aver prodotto effetti limitati nella direzione di una riduzione delle liste. Riferendoci ai soli centri in cui il processo può dirsi concluso (quelli con percentuale 100 nella figura 9) possiamo notare come solo tre centri registrano una cospicua riduzione, attestandosi su un rapporto tra disponibili ed accertati inferiore al 60%, mentre i rimanenti 9 centri hanno effetti di riduzione più contenuti, realizzando per il medesimo rapporto valori compresi tra il 75% ed il 92%.

Fig. 10 Numero di "disponibili a lavorare" in percentuale sul totale degli "accertati ex 181 "



Per la redazione del presente rapporto sull'implementazione dei Centri per l'impiego piemontesi abbiamo indagato sull'adeguatezza delle strutture utilizzate dai CPI, nonché sulla loro dotazione tecnologica informatica.

Prima di passare all'analisi dei dati raccolti è opportuno precisare che la rilevazione effettuata dall'Agenzia Piemonte Lavoro ha fotografato la situazione dei CPI a poco meno di due anni di distanza dal loro avvio e, relativamente al tema trattato in queste pagine, a poco più di un anno dalla deliberazione della Giunta Regionale del Piemonte sull'adozione della Misura A1 del Programma Operativo Regionale 2000-2006 Ob.3 che ha come scopo, tra gli altri, quello dell'adeguamento delle condizioni logistiche, infrastrutturali, tecnologiche ed organizzative dei CPI.

2.1 Risorse logistiche

Passando ad analizzare le informazioni contenute nella tab.1 si rileva che l'accessibilità alla sede centrale dei CPI è giudicata prevalentemente "buona" nelle province di Alessandria, Asti, Biella e Vercelli. Solo "discreta" risulta, invece, nelle province di Cuneo, Novara, Torino e VCO. Per quanto riguarda la visibilità degli uffici dalla strada notiamo che secondo i responsabili dei CPI tale visibilità è "buona" solo nelle province di Biella e Cuneo, "discreta" in quelle di Alessandria, Novara e Torino. Risulta invece "scarsa" in quelle di Asti, Vercelli e VCO. Con riguardo alla presenza di barriere architettoniche occorre osservare che queste sono presenti in 17 CPI (60% del totale) di cui 9 nella Provincia di Torino. Solo i CPI delle province di Asti, Novara e VCO non hanno barriere architettoniche. Andando ad analizzare i giudizi sulla collocazione geografica dei CPI rispetto alla città risulta che essi sono prevalentemente situati in posizione centrale. Solo 6 CPI, di cui 5 nella Provincia di Torino, denunciano una posizione periferica. Tuttavia la collocazione periferica non deve essere sempre giudicata svantaggiosa. Infatti, se ad esempio incrociamo le informazioni sulla collocazione geografica del CPI di Pinerolo con quelle relative alla raggiungibilità con i mezzi pubblici si rileva che a fronte di una posizione "periferica" vi è una "buona" accessibilità utilizzando i mezzi di trasporto pubblici. Per converso se esaminiamo le informazioni relative al CPI di Chieri notiamo che, nonostante sia collocato in posizione "centrale", è giudicata "scarsa" la raggiungibilità dello stesso con i mezzi pubblici.

Tab. 1 - Accessibilità della sede centrale

PROV.	CPI	RAGGIUNGIBILITA' CON MEZZI PUBBLICI	VISIBILITA' DEGL UFFICI DALLA STRADA	BARRIERE ARCHITETTON.	COLLOCAZIONE GEOGRAFICA IN CITTA'
AL	ACQUI TERME	buona	buona	presenti	centrale
AL	ALESSANDRIA	buona	buona	assenti	centrale
AL	CASALE MONF.	buona	discreta	presenti	centrale
AL	NOVI LIGURE	discreta	discreta	presenti	semi-centrale
AL	TORTONA	buona	scarsa	presenti	semi-centrale
AT	ASTI	buona	scarsa	assenti	centrale
BI	BIELLA	buona	buona	presenti	centrale
CN	ALBA	discreta	buona	assenti	centrale
CN	CUNEO	buona	buona	presenti	centrale
CN	FOSSANO	buona	buona	assenti	semi-centrale
CN	MONDOVI'	buona	buona	assenti	centrale
CN	SALUZZO	scarsa	scarsa	presenti	periferica
NO	BORGOMANERO	discreta	discreta	assenti	centrale
NO	NOVARA	buona	discreta	assenti	centrale
TO	CHIERI	scarsa	discreta	presenti	centrale
TO	CHIVASSO	buona	buona	presenti	centrale
TO	CIRIE'	discreta	discreta	assenti	centrale
TO	CUORGNE'	discreta	scarsa	presenti	periferica
TO	IVREA	discreta	scarsa	presenti	periferica
TO	MONCALIERI	discreta	scarsa	presenti	periferica
TO	ORBASSANO	buona	discreta	presenti	semi-centrale
TO	PINEROLO	buona	buona	presenti	periferica
TO	RIVOLI	buona	scarsa	presenti	periferica
TO	SETTIMO TO.	discreta	discreta	assenti	centrale
TO	SUSA	discreta	discreta	presenti	centrale
TO	TORINO	discreta	buona	assenti	semi-centrale
TO	VENARIA	scarsa	scarsa	assenti	semi-centrale
VC	BORGOSIESA	buona	discreta	assenti	centrale
VC	VERCELLI	buona	scarsa	presenti	centrale
VCO	OMEGNA	discreta	scarsa	assenti	semi-centrale

Con riguardo ai dati relativi alle ore settimanali di apertura al pubblico della sede centrale dei CPI (tab. 2) si rileva che la media regionale è di 23 ore con una punta di 26,5 ore in Provincia di Vercelli e un minimo di 20,5 ore in quella di Cuneo. L'apertura degli uffici al pubblico avviene in tutti i CPI dal lunedì al giovedì al mattino e due volte alla settimana anche di pomeriggio tranne per i CPI della Provincia di Torino che sono aperti tre pomeriggi alla settimana. Il venerdì tutti i CPI piemontesi sono aperti al pubblico solo al mattino, il sabato invece sono tutti chiusi.

Tab. 2 - Ore settimanali di apertura al pubblico della sede centrale

PROV.	CPI	TOT. ORE
AL	ACQUI TERME	25,5
AL	ALESSANDRIA	19,5
AL	CASALE MONF.	25,5
AL	NOVI LIGURE	25,5
AL	TORTONA	25,5
	Media provinciale	24,3
AT	ASTI	23
BI	BIELLA	22
CN	ALBA	20,5
CN	CUNEO	20,5
CN	FOSSANO	20,5
CN	MONDOVI'	20,5
CN	SALUZZO	20,5
	Media provinciale	20,5
NO	BORGOMANERO	23
NO	NOVARA	23
	Media provinciale	23
TO	CHIERI	21,5
TO	CHIVASSO	21,5
TO	CIRIE'	21,5
TO	CUORGNE'	21,5
TO	IVREA	21,5
TO	MONCALIERI	22,25
TO	ORBASSANO	21,5
TO	PINEROLO	21,5
TO	RIVOLI	21,5
TO	SETTIMO TO.	21,5
TO	SUSA	21,5
TO	TORINO	21,5
TO	VENARIA	22
	Media provinciale	21,6
VC	BORGOSIESA	26,5
VC	VERCELLI	26,5
	MEDIA PROVINCIALE	26,5
VCO	OMEGNA	23
	MEDIA PIEMONTE	23

Analizzando le modalità con cui avviene l'interazione con l'utente (tab. 3) osserviamo che nel 50% circa dei CPI tale interazione avviene intorno a tavoli o scrivanie. Nel restante 50% dei casi l'interazione con l'utente avviene attraverso il "classico" sportello. Pur tuttavia in diversi CPI alcuni servizi come ad esempio la preselezione o il collocamento dei disabili vengono erogati in locali separati. E' infine doveroso segnalare che molte strutture sono in fase di ristrutturazione o prossime al trasloco in sedi nuove e più idonee così come prevede la D.G.R. di adozione della Misura A1 del POR 2000-2006 Ob.3.

Tab. 3 - Come avviene l'interazione con l'utente

PROV.	CPI	SEDE CENTRALE	UNITA' DECENTRATA	UNITA' DECENTRATA	UNITA' DECENTRATA
AL	ACQUI TERME	sportello	sportello	0	0
AL	ALESSANDRIA	scrivanie	0	0	0
AL	CASALE MONF.	sportello	0	0	0
AL	NOVI LIGURE	scrivanie	0	0	0
AL	TORTONA	scrivanie	0	0	0
AT	ASTI	scrivanie	sportello	sportello	sportello
BI	BIELLA	scrivanie	scrivanie	scrivanie	0
CN	ALBA	sportello	scrivanie	0	0
CN	CUNEO	sportello	sportello	scrivanie	0
CN	FOSSANO	scrivanie	scrivanie	0	0
CN	MONDOVI'	sportello	scrivanie	0	0
CN	SALUZZO	scrivanie	0	0	0
NO	BORGOMANERO	sportello	0	0	0
NO	NOVARA	sportello	0	0	0
TO	CHIERI	sportello	0	0	0
TO	CHIVASSO	scrivanie	0	0	0
TO	CIRIE'	scrivanie	0	0	0
TO	CUORGNE'	sportello	0	0	0
TO	IVREA	scrivanie	0	0	0
TO	MONCALIERI	sportello	sportello	0	0
TO	ORBASSANO	sportello	0	0	0
TO	PINEROLO	scrivanie	0	0	0
TO	RIVOLI	sportello	0	0	0
TO	SETTIMO TO.	scrivanie	0	0	0
TO	SUSA	sportello	0	0	0
TO	TORINO	scrivanie	sportello	0	0
TO	VENARIA	scrivanie	0	0	0
VC	BORGOSIESIA	scrivanie	scrivanie	0	0
VC	VERCELLI	sportello	sportello	0	0
VCO	OMEGNA	scrivanie	scrivanie	scrivanie	0

In merito al giudizio espresso sulla struttura logistica dei CPI in relazione al tipo di interazione esistente tra utente e operatore (tab. 4) si rileva che il 50% delle sedi risulta essere "parzialmente adeguata", il 30% "adeguata" e il 20% completamente "inadeguata". Disaggregando le informazioni è possibile osservare che solo tutti i CPI delle province di Asti e VCO dichiarano "adeguata" la struttura logistica. Occorre altresì rilevare che tra i CPI della Provincia di Torino solo quello di Venaria e Torino (via Bologna) risultano essere "adeguati" mentre gli altri CPI

denunciano una parziale o totale “inadeguatezza”. Infine diversi CPI lamentano di non poter osservare la normativa sulla privacy causa la limitata e male organizzata disponibilità di spazi.

Tab. 4 - Le caratteristiche della struttura logistica

PROV.	CPI	SEDE CENTRALE	UNITA' DECENTRATA	UNITA' DECENTRATA	UNITA' DECENTRATA
AL	ACQUI TERME	parz.adequata	parz.adequata	0	0
AL	ALESSANDRIA	adequata	0	0	0
AL	CASALE MONF.	adequata	0	0	0
AL	NOVI LIGURE	parz.adequata	0	0	0
AL	TORTONA	adequata	0	0	0
AT	ASTI	adequata	adequata	adequata	adequata
BI	BIELLA	parz.adequata	parz.adequata	parz.adequata	0
CN	ALBA	parz.adequata	parz.adequata	0	0
CN	CUNEO	inadeguata	inadeguata	parz.adequata	0
CN	FOSSANO	adequata	inadeguata	0	0
CN	MONDOVI'	parz.adequata	parz.adequata	0	0
CN	SALUZZO	inadeguata	0	0	0
NO	BORGOMANERO	parz.adequata	0	0	0
NO	NOVARA	parz.adequata	0	0	0
TO	CHIERI	inadeguata	0	0	0
TO	CHIVASSO	parz.adequata	0	0	0
TO	CIRIE'	parz.adequata	0	0	0
TO	CUORGNE'	inadeguata	0	0	0
TO	IVREA	parz.adequata	0	0	0
TO	MONCALIERI	parz.adequata	parz.adequata	0	0
TO	ORBASSANO	inadeguata	0	0	0
TO	PINEROLO	adequata	0	0	0
TO	RIVOLI	parz.adequata	0	0	0
TO	SETTIMO TO.	inadeguata	0	0	0
TO	SUSA	parz.adequata	0	0	0
TO	TORINO	adequata	parz.adequata	0	0
TO	VENARIA	adequata	0	0	0
VC	BORGOSESIA	parz.adequata	parz.adequata	0	0
VC	VERCELLI	inadeguata	inadeguata	0	0
VCO	OMEGNA	adequata	adequata	adequata	0

2.2 Risorse informatiche

La dotazione di personal computer appare alquanto carente rispetto alle esigenze dei CPI. Infatti, a livello regionale, nonostante il rapporto tra la dotazione di pc ed il numero di dipendenti sia pari a 1,1 (quindi 1 pc ogni dipendente) si tratta per il 50% di attrezzature obsolete tanto che si rileva la richiesta di acquisizione di ben 221 pc per aggiornare il parco macchine esistente (tab. 5). Solo nei CPI della Provincia di Alessandria la strumentazione informatica risulta essere adeguata in quanto su un totale di 48 pc viene richiesta l'acquisizione di appena 2 computer. Per contro nel VCO a fronte di 20 pc in dotazione (su 21 dipendenti) si richiede l'acquisto di ben 35 computer. Si può ipotizzare, quindi, la previsione di mettere a disposizione degli utenti più postazioni per l'autoconsultazione delle informazioni e dei servizi erogati oltrechè per consentire agli operatori di utilizzare tutti i locali e le postazioni di lavoro disponibili.

Si rileva, inoltre, che a livello regionale il 40% dei pc non è collegato ad internet. Disaggregando i dati a livello provinciale osserviamo che i CPI della Provincia di Novara versano in una condizione ancora più negativa. Infatti solo il 17% dei pc in dotazione ha un collegamento ad Internet. E' altresì opportuno evidenziare che il CPI di Casale Monferrato è completamente sprovvisto di qualsiasi tipo di collegamento in quanto attende ancora la predisposizione della borchia per il collegamento alla RUPAR. Di converso appare eccellente la situazione nelle province di Asti e VCO dove il 100% dei computer è collegato ad Internet.

Tab. 5 - Dotazione hardware sedi centrali e decentrate

PROV.	CPI	N. DIP.	N. DIP/ N. PC	N. PC IN DOTAZIONE	COLLEGATI A INTERNET	DA ACQUISIRE
AL	ACQUI TERME	9		14	10	0
AL	ALESSANDRIA	8		11	10	2
AL	CASALE MONF.	9		6	0	0
AL	NOVI LIGURE	7		9	8	0
AL	TORTONA	6		8	8	0
	TOT. PROV.	39	1.2	48	36	2
AT	ASTI	42	0.8	32	32	38
BI	BIELLA	19	1.4	26	15	15
CN	ALBA	22		14	4	5
CN	CUNEO	16		15	6	13
CN	FOSSANO	14		10	10	7
CN	MONDOVI'	14		11	5	4
CN	SALUZZO	8		8	2	4
	TOT. PROV.	74	0.8	58	27	33
NO	BORGOMANERO	14		15	3	21
NO	NOVARA	24		19	3	26
	TOT. PROV.	38	0.9	34	6	47
TO	CHIERI	5		6	6	4
TO	CHIVASSO	9		11	1	1
TO	CIRIE'	10		12	2	0
TO	CUORGNE'	6		8	1	2
TO	IVREA	9		15	5	0
TO	MONCALIERI	20		21	6	6
TO	ORBASSANO	9		9	1	4
TO	PINEROLO	13		13	13	1
TO	RIVOLI	19		17	17	0
TO	SETTIMO TO.	9		10	10	2
TO	SUSA	7		8	2	2
TO	TORINO	80		77	77	25
TO	VENARIA	6		8	5	2
	TOT. PROV.	202	1.1	215	146	49
VC	BORGOSESIA	5		6	3	2
VC	VERCELLI	12		15	5	0
	TOT. PROV.	17	1.2	21	8	2
VCO	OMEGNA	21	1	20	20	35
TOT.	PIEMONTE	452	1.1	484	290	221

Analizzando la situazione dei collegamenti in rete e la versione utilizzata del software NetLabor (tab. 6) si rileva che i CPI delle province di Alessandria, Asti e Biella non utilizzano ancora la versione 7.1b che, seppur ancora inadeguata rispetto alle attività svolte, è stata implementata, rispetto alla versione 6.3c, con alcune funzionalità relative all'applicazione del D.Lgs. n. 181/2000 e fornita della nuova codifica delle professioni e dei titoli di studio. Appare, inoltre, importante sottolineare che tutti i responsabili dei CPI piemontesi lamentano l'inadeguatezza del software NetLabor (si pensi ad esempio al fatto che non supporta le funzionalità relative al collocamento dei disabili ex L. 68/99), anche nella più recente versione, e denunciano un grave ritardo nella progettazione e sviluppo di un software alternativo. Alla luce delle considerazioni sino ad ora fatte è, dunque, inutile analizzare le informazioni relative ai collegamenti delle banche dati gestite con NetLabor. Infatti nessun CPI, tranne quello di Biella (con Cossato e Trivero), è collegato in rete geografica e quindi non vi è la possibilità di condividere i rispettivi database. Il CPI di Torino, tuttavia, utilizza una versione riscritta del NetLabor 7.1b che sfrutta una piattaforma UNIX e "viaggia" in rete geografica anche se al momento non può ancora dialogare con gli altri CPI provinciali in quanto questi non utilizzano la versione riscritta di NetLabor.

Tab. 6 - Collegamenti in rete

PROV.	CPI	VERS. NETLABOR	LAN	CON UNITA' DECENTRATE	GESTIONE DB COMUNI	CON ALTRI CPI PROV.	GESTIONE DB COMUNI	CON ALTRI CPI REG.	GESTIONE DB COMUNI
AL	ACQUI TERME	6.3C	si	no	no	no	no	no	no
AL	ALESSANDRIA	6.3C	si	no	no	no	no	no	no
AL	CASALE MONF.	6.3C	si	no	no	no	no	no	no
AL	NOVI LIGURE	6.3C	si	no	no	no	no	no	no
AL	TORTONA	6.3C	si	no	no	no	no	no	no
AT	ASTI	6.3C	si	no	no	no	no	no	no
BI	BIELLA	6.3C	si	si	no	no	no	no	no
CN	ALBA	7.1B	si	no	no	no	no	no	no
CN	CUNEO	7.1B	si	no	no	no	no	no	no
CN	FOSSANO	7.1B	si	no	no	no	no	no	no
CN	MONDOVI'	7.1B	si	no	no	no	no	no	no
CN	SALUZZO	7.1B	si	no	no	no	no	no	no
NO	BORGOMANERO	7.1B	si	no	no	si	no	no	no
NO	NOVARA	7.1B	si	no	no	si	no	no	no
TO	CHIERI	7.1B	si	no	no	no	no	no	no
TO	CHIVASSO	7.1B	si	no	no	no	no	no	no
TO	CIRIE'	7.1B	si	no	no	no	no	no	no
TO	CUORGNE'	7.1B	si	no	no	no	no	no	no
TO	IVREA	7.1B	si	no	no	no	no	no	no
TO	MONCALIERI	7.1B	si	no	no	si	no	no	no
TO	ORBASSANO	7.1B	si	no	no	no	no	no	no
TO	PINEROLO	7.1B	si	no	no	no	no	no	no
TO	RIVOLI	7.1B	si	no	no	no	no	no	no
TO	SETTIMO TO.	7.1B	si	no	no	no	no	no	no
TO	SUSA	7.1B	si	no	no	no	no	no	no
TO	TORINO	7.1B	si	no	no	no	no	no	no
TO	VENARIA	7.1B	si	no	no	no	no	no	no
VC	BORGOSESIA	7.1B	si	no	no	no	no	no	no
VC	VERCELLI	7.1B	si	no	no	no	no	no	no
VCO	OMEGNA	7.1B	si	no	no	no	no	no	no

Per quanto attiene all'utilizzo di altri software (tab. 7) osserviamo che tutti i CPI piemontesi utilizzano Microsoft Word e Excel che sono rispettivamente un sistema di videoscrittura e un sistema di calcolo elettronico. Meno diffuso risulta l'utilizzo di Power Point ed Access (il 50% ca.) mentre per il collegamento ad internet viene utilizzato Microsoft Internet Explorer in tutti i CPI tranne in quello di Casale Monferrato, che come detto in precedenza al momento della rilevazione era sprovvisto della borchia per la connessione alla RUPAR tramite la quale avviene il collegamento ad internet. L'utilizzo della posta elettronica, tuttavia, non è ancora prerogativa di tutti i CPI. Ormai obsoleti e notoriamente poco stabili risultano i sistemi operativi installati sui pc client

dei CPI. Infatti la stragrande maggioranza dei pc utilizza Microsoft Windows 95 e 98. Occorre altresì evidenziare che il CPI di Biella utilizza un sistema di incontro domanda/offerta di lavoro denominato Biella Lavoro basato su tecnologia internet. Anche i CPI delle province di Cuneo e Novara utilizzano un software, diverso dal NetLabor, per gestire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro denominati rispettivamente Galileo e Neptune. Si segnala, infine, che il CPI di Mondovì e l'unità decentrata di Ceva, utilizzano per il servizio di preselezione un software, sviluppato con l'Ente bilaterale dell'artigianato, denominato "presele".

Tab. 7 - Dotazione software

PROV.	CPI	WORD	EXCEL	POWER POINT	ACCESS	NETSCAPE	EXPLORER	EUDORA	OUTLOOK
AL	ACQUI TERME	si	si	si	no	no	si	no	no
AL	ALESSANDRIA	si	si	no	no	no	si	no	si
AL	CASALE MONF.	si	si	si	no	no	no	no	no
AL	NOVI LIGURE	si	si	si	no	no	si	no	si
AL	TORTONA	si	si	si	no	no	si	no	si
AT	ASTI	si	si	si	no	si	si	si	si
BI	BIELLA	si	si	no	no	no	si	no	si
CN	ALBA	si	si	no	no	no	si	no	si
CN	CUNEO	si	si	si	si	no	no	no	si
CN	FOSSANO	si	si	si	si	no	si	no	si
CN	MONDOVI'	si	si	si	si	si	si	no	si
CN	SALUZZO	si	si	no	si	no	si	no	si
NO	BORGOMANERO	si	si	si	si	no	si	no	si
NO	NOVARA	si	si	si	si	no	si	no	si
TO	CHIERI	si	si	no	no	si	si	no	si
TO	CHIVASSO	si	si	si	si	si	si	no	si
TO	CIRIE'	si	si	si	no	si	si	no	no
TO	CUORGNE'	si	si	no	no	si	si	no	si
TO	IVREA	si	si	no	no	si	si	no	no
TO	MONCALIERI	si	si	si	no	si	si	no	si
TO	ORBASSANO	si	si	si	no	si	si	no	no
TO	PINEROLO	si	si	si	no	si	si	no	si
TO	RIVOLI	si	si	no	no	si	si	no	no
TO	SETTIMO TO.	si	si	si	no	si	si	no	no
TO	SUSA	si	si	no	si	si	si	no	no
TO	TORINO	si	no	no	si	si	si	no	no
TO	VENARIA	si	si	si	si	si	si	no	si
VC	BORGOSESIA	si	si	no	si	no	si	no	si
VC	VERCELLI	si	si	no	si	no	si	no	no
VCO	OMEGNA	si	si	si	si	no	si	no	si

Tab. 8 - Dotazione tecnologica in rapporto alla gestione dei nuovi servizi

PROV.	CPI	SEDE CENTRALE	UNITA' DECENTRATA	UNITA' DECENTRATA	UNITA' DECENTRATA
AL	ACQUI TERME	inadeguata	inadeguata	0	0
AL	ALESSANDRIA	adeguata	0	0	0
AL	CASALE MONFERRATO	parz.adeguata	0	0	0
AL	NOVI LIGURE	parz.adeguata	0	0	0
AL	TORTONA	parz.adeguata	0	0	0
AT	ASTI	inadeguata	inadeguata	inadeguata	inadeguata
BI	BIELLA	parz.adeguata	inadeguata	inadeguata	0
CN	ALBA	parz.adeguata	parz.adeguata	0	0
CN	CUNEO	inadeguata	inadeguata	inadeguata	0
CN	FOSSANO	parz.adeguata	parz.adeguata	0	0
CN	MONDOVI'	parz.adeguata	parz.adeguata	0	0
CN	SALUZZO	inadeguata	0	0	0
NO	BORGOMANERO	parz.adeguata	0	0	0
NO	NOVARA	parz.adeguata	0	0	0
TO	CHIERI	parz.adeguata	0	0	0
TO	CHIVASSO	parz.adeguata	0	0	0
TO	CIRIE'	parz.adeguata	0	0	0
TO	CUORGNE'	parz.adeguata	0	0	0
TO	IVREA	parz.adeguata	0	0	0
TO	MONCALIERI	parz.adeguata	parz.adeguata	0	0
TO	ORBASSANO	parz.adeguata	0	0	0
TO	PINEROLO	adeguata	0	0	0
TO	RIVOLI	parz.adeguata	0	0	0
TO	SETTIMO TORINESE	parz.adeguata	0	0	0
TO	SUSA	parz.adeguata	0	0	0
TO	TORINO (VIA BOLOGNA, 153)	adeguata	adeguata	0	0
TO	VENARIA	parz.adeguata	0	0	0
VC	BORGOSESIA	parz.adeguata	inadeguata	0	0
VC	VERCELLI	inadeguata	inadeguata	0	0
VCO	OMEGNA	inadeguata	inadeguata	inadeguata	0

In relazione al quesito, posto ai responsabili dei CPI, su come giudicano complessivamente la dotazione tecnologica informatica del centro - pc, reti, software - in rapporto alla gestione dei nuovi servizi (tab. 8) si rileva che solo i CPI di Alessandria, Pinerolo e Torino ritengono adeguata la dotazione informatica. Questo giudizio appare però contraddittorio rispetto alle dichiarazioni fatte e riportate nelle pagine precedenti circa l'inadeguatezza del software NetLabor e la mancanza di collegamenti in rete geografica con gli altri CPI. Per converso i CPI di Vercelli, Omezza, Saluzzo, Cuneo, Asti e Acqui Terme lamentano la completa inadeguatezza della dotazione tecnologica in rapporto alla gestione dei nuovi servizi che sono chiamati a svolgere. Gli altri 21 CPI dichiarano, invece, la parziale inadeguatezza. In conclusione è stato chiesto quali erano le principali esigenze di adeguamento tecnologico e a tale quesito è stata data, tra le altre, una risposta quasi all'unanimità: un software più adeguato e alternativo all'attuale versione di NetLabor ed il collegamento in rete geografica almeno con gli altri CPI della provincia di riferimento. Le altre esigenze manifestate riguardano l'acquisizione di nuove attrezzature informatiche (pc, stampanti, scanner, masterizzatori e fotocopiatrici), la necessità di collegare un maggior numero di pc ad Internet ed aumentare la "larghezza di banda" in quanto, in molti casi, insufficiente. Si segnala, infine, l'esigenza, proveniente da quasi tutti i CPI della Provincia di Torino, di acquisire stampanti.

2.3 Risorse umane

Una delle dimensioni più significative attraverso la quale rappresentare i CPI e la loro attività è sicuramente quella delle risorse umane e del loro utilizzo. Il personale rappresenta infatti uno degli snodi più problematici nell'attuazione dei nuovi servizi all'impiego. Verificare la quantità e l'utilizzo degli addetti di cui dispongono oggi i CPI fornisce ulteriori informazioni sulle capacità di erogare servizi da parte degli stessi centri.

L'approccio seguito per raccolta delle informazioni sulle risorse umane

Nel raccogliere le informazioni sulla composizione e l'utilizzo delle risorse umane dei centri si è adottato un approccio analitico, al fine di dare concretezza e migliorare l'affidabilità delle informazioni. Le due scelte principali in questa direzione sono state limitare l'orizzonte temporale ad un solo mese (ottobre 2001) e raccogliere informazioni relative all'utilizzo di ogni singolo addetto. La novità principale dell'approccio è stata quindi nel riferire l'utilizzo non al complesso dell'attività del centro, come ad esempio nella rilevazione dell'ISFOL, bensì a ciascun addetto o collaboratore del centro.

Queste scelte si sono tradotte in una scheda di rilevazione che richiedeva ai direttori dei centri di elencare tutti gli addetti e i collaboratori attivi nel mese di ottobre 2001, indicando per ciascuno la tipologia di rapporto di lavoro, il totale delle giornate lavorate nel mese di ottobre e la distribuzione percentuale del suo utilizzo su cinque funzioni principali:

- adempimenti amministrativi;
- accoglienza ed informazione;
- orientamento e sostegno all'inserimento;
- incontro domanda e offerta;
- consulenza alle imprese.

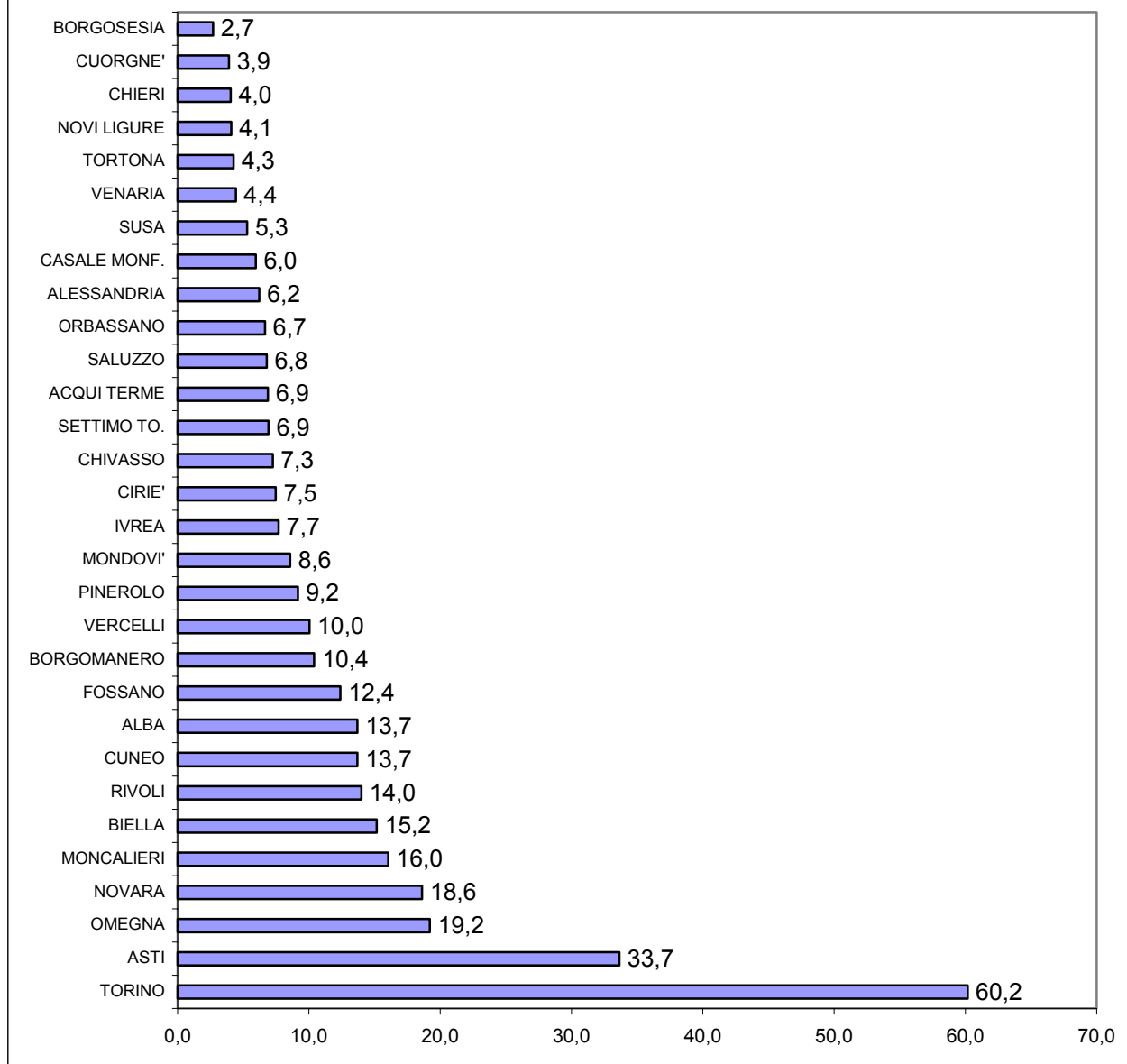
In fase di analisi, utilizzando le giornate lavorate come "peso" di ciascun collaboratore, si è ricostruita a livello di centro la distribuzione delle risorse umane sulle cinque funzioni.

Le risorse umane utilizzate dai centri secondo la tipologia contrattuale

La metodologia di rilevazione sopra descritta consente di ricavare in sede di analisi una misurazione della quantità di risorse umane utilizzate in termini non di individui ma di "persone-equivalenti a tempo pieno". Questa quantità è stata ottenuta dividendo per 23 (il numero di giornate lavorative di ottobre 2001) il totale delle giornate lavorate da tutti gli addetti, a qualsiasi titolo essi abbiano collaborato con il centro. Il numero che si ottiene per ciascun centro corrisponde al numero di addetti che il centro avrebbe avuto se tutti gli addetti avessero lavorato 23 giornate. Nel prosieguo dell'analisi ci riferiremo al totale delle "persone-equivalenti a tempo pieno" come addetti equivalenti.

La figura 11 mostra la distribuzione degli addetti equivalenti nei trenta centri della regione Piemonte.

Fig. 11 Numero di addetti equivalenti utilizzati dai CPI nell'ottobre 2001

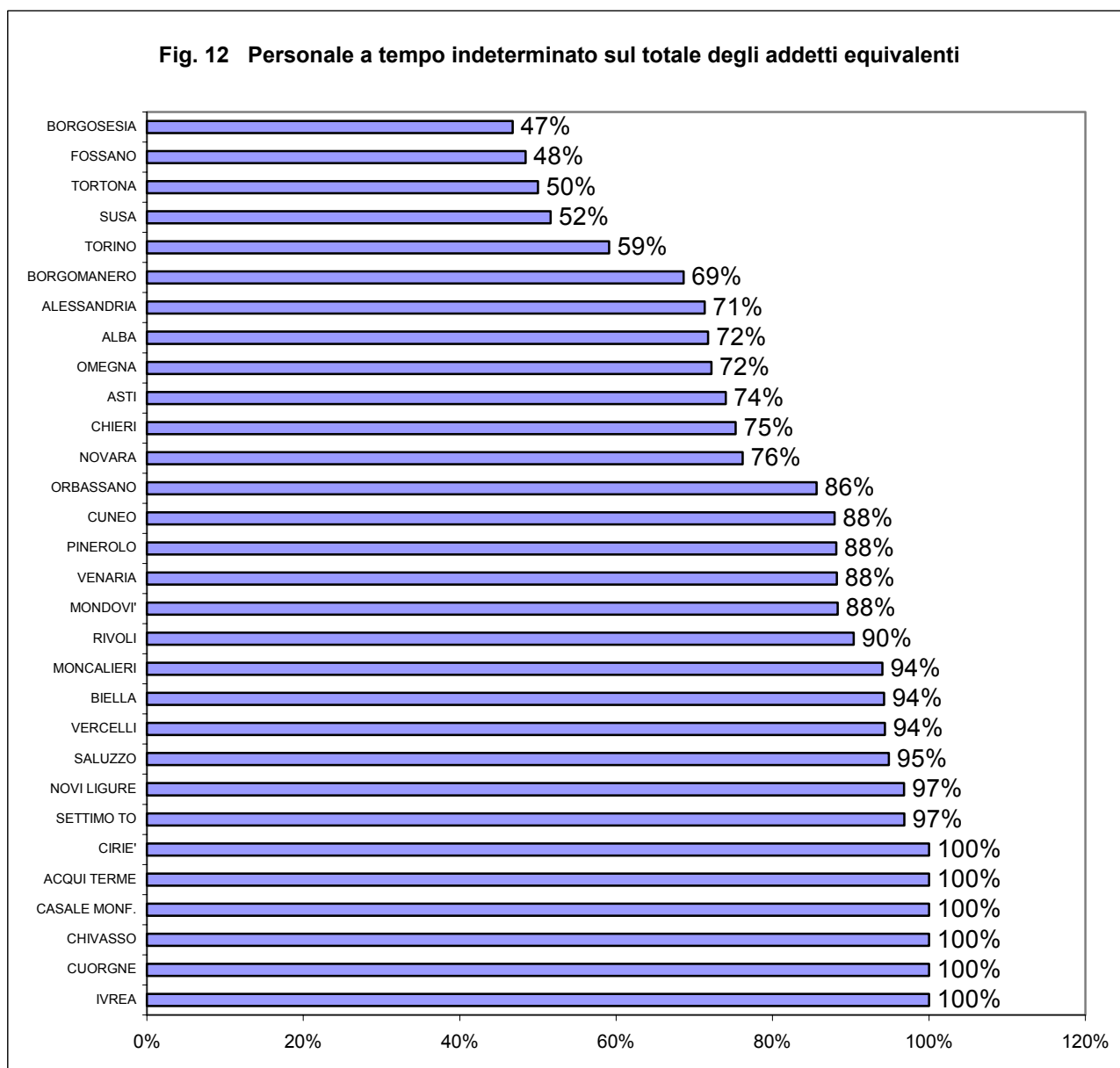


Non sorprendentemente, si ritrova una grande variabilità nelle dotazioni di personale tra i vari CPI. Si va dai 2,7 addetti equivalenti di Borgosesia ai 60,2 di Torino, mentre la media regionale si attesta sul valore di 11,5.

Ma le differenze non si limitano alla quantità delle risorse umane a disposizione. I centri piemontesi si diversificano fortemente anche in termini di composizione per tipologia contrattuale degli addetti. L'indagine ha rilevato, per ciascuna risorsa umana, la natura giuridica della collaborazione, distinguendo sette categorie:

1. dipendente a tempo indeterminato;
2. dipendente a tempo determinato;
3. LSU o tirocinante;
4. collaboratore ad altro titolo;
5. dipendente comunale in convenzione;
6. dipendente di agenzia formativa in convenzione;
7. consulente specializzato.

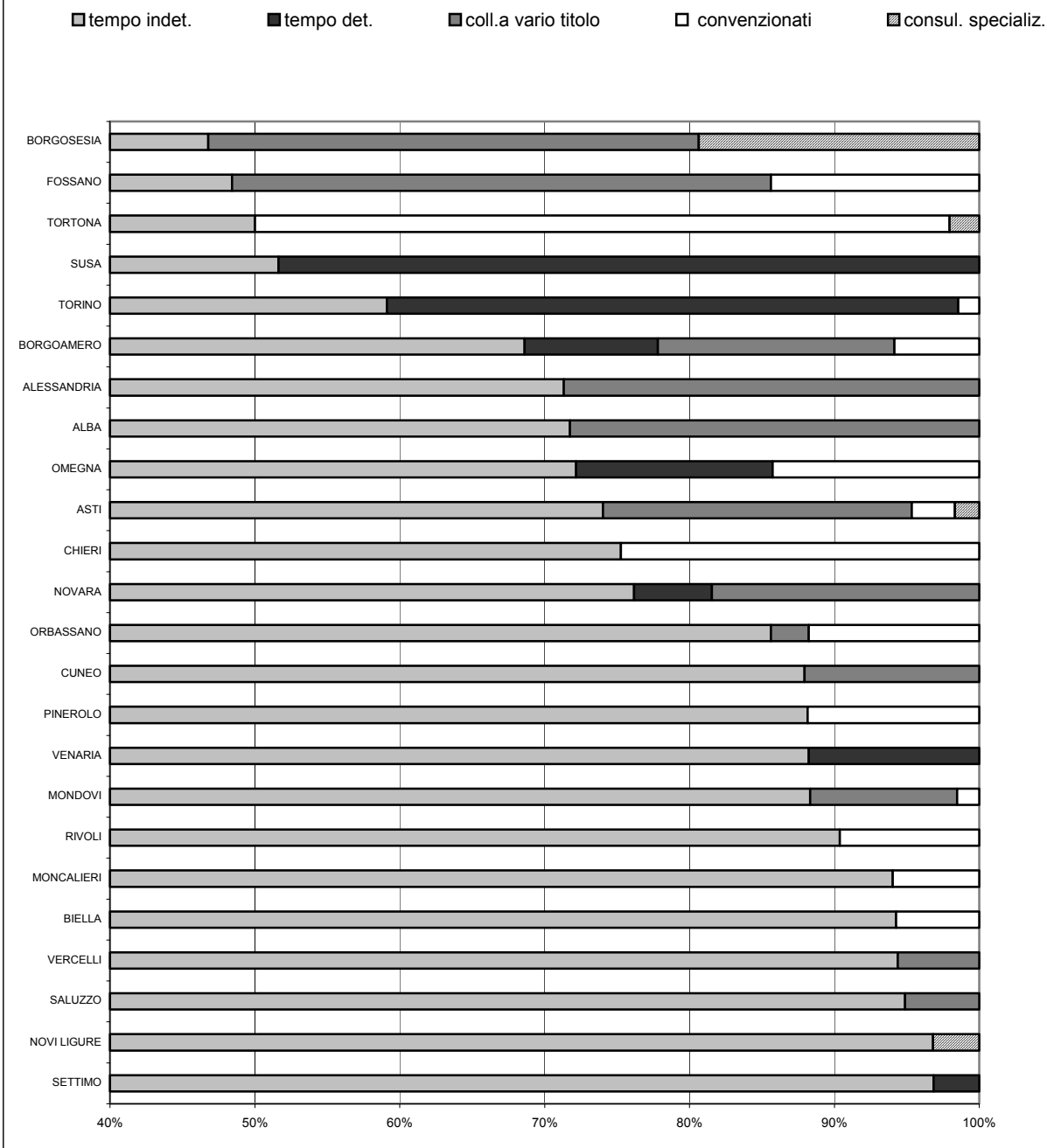
La figura 12 illustra l'incidenza percentuale del personale della prima categoria (dipendenti della Provincia a tempo indeterminato) sul totale degli addetti-equivalenti. Anche lungo questa dimensione si evidenzia una forte differenziazione tra i centri.



Sei centri riportano nell'ottobre del 2001 l'assenza di qualsiasi altra figura contrattuale diversa dal dipendente a tempo indeterminato, mentre dodici riportano solo una presenza marginale di altre figure contrattuali, con un'incidenza degli addetti a tempo indeterminato tra l'86% e il 97%. Nei restanti dodici centri la presenza di dipendenti varia tra il 76% e il 47%, con il CPI di Torino collocato nel mezzo di tale gruppo con il 59%. E' interessante ancora una volta notare come non emergano differenze sistematiche per provincia. Ad esempio, i centri della Provincia di Torino si ritrovano sia nella parte alta della distribuzione (ad esempio Ivrea, Cuorgne e Chivasso) sia nella parte bassa (Susa e Torino). Lo stesso dicasi dei centri della Provincia di Alessandria: ad esempio, troviamo Acqui e Casale al 100% e Tortona al 50%. Analogamente, nella Provincia di Cuneo si va dal 95% di Saluzzo al 48% di Fossano.

La figura 13 presenta invece la distribuzione percentuale dell'utilizzo delle altre fattispecie contrattuali. Sono esclusi dal grafico i sei centri che nell'ottobre del 2001 hanno riportato esclusivamente dipendenti a tempo indeterminato. Inoltre abbiamo ridotto a cinque le categorie di addetti, conglobando la terza e la quarta nella categoria "collaboratori a vario titolo" e la quinta e la sesta nella categoria "convenzionati".

Fig. 13 Distribuzione percentuale degli addetti equivalenti per tipologia contrattuale



La figura 13 mostra che non emerge come prevalente alcuna particolare combinazione di tipologie contrattuali. Si possono tuttavia fare alcune osservazioni. Innanzitutto l'uso dei consulenti nell'ottobre 2001 è risultato molto limitato, essendo stato riportato solo da quattro centri: Borgosesia, Tortona, Asti e Novi Ligure. Più rilevante è sembrato invece l'utilizzo di personale dipendente di enti convenzionati, in particolare agenzie formative e Comuni, con cui il centro aveva una forma di convenzione. L'utilizzo di tale personale è presente in 13 centri, con una punta (Tortona) dove questa tipologia contrattuale copre quasi il 50% delle risorse umane utilizzate. Per quanto riguarda l'utilizzo dei tempi determinati, solo sette centri vi hanno fatto ricorso. Tra questi Torino e Susa si distinguono per averli utilizzati in maniera consistente, coprendo con la loro attività, rispettivamente, il 48% ed il 38% dei loro fabbisogni di personale.

L'utilizzo delle risorse umane per funzione

L'utilizzo delle risorse umane all'interno dei singoli centri è illustrato graficamente nella figura 14, che mostra la distribuzione percentuale dell'utilizzo degli addetti equivalenti sulle cinque principali funzioni dei centri:

- adempimenti amministrativi;
- accoglienza ed informazione;
- orientamento e sostegno all'inserimento;
- incontro domanda e offerta;
- consulenza alle imprese.

Il primo elemento che si coglie analizzando la figura 14 è la preponderanza degli adempimenti amministrativi come utilizzo delle risorse umane. La media regionale è quasi del 50%, un dato medio dietro a cui sta anche in questo caso una notevole variabilità: si va dal valore minimo del centro di Ciriè, che afferma di utilizzare per adempimenti amministrativi solo il 31% delle proprie risorse umane totali, al valore massimo di quasi il 72 % per il centro di Saluzzo.

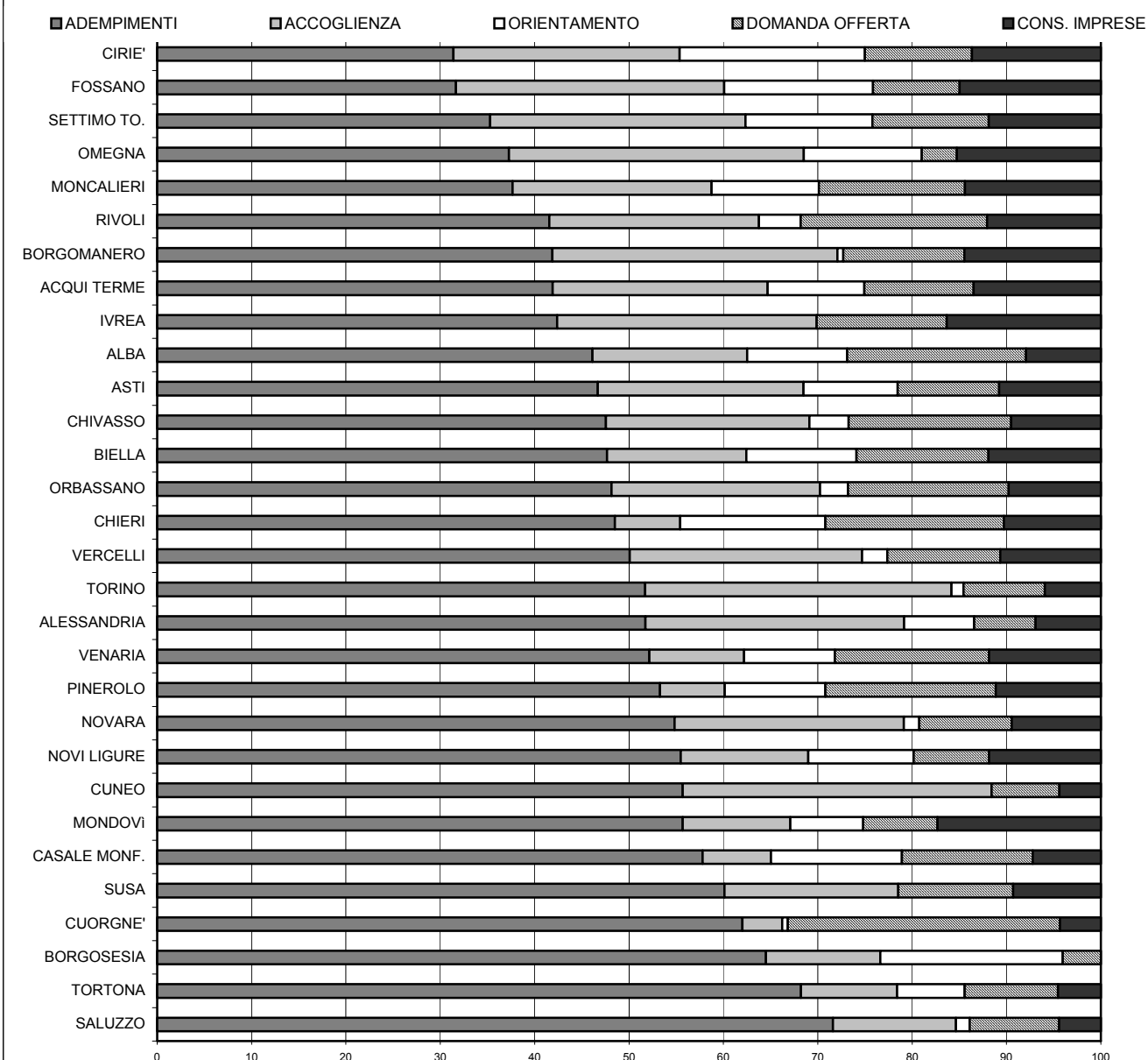
Anche lungo la dimensione dell'utilizzo degli addetti per funzione, l'appartenenza provinciale non sembra discriminare molto: ad esempio, i centri della Provincia di Torino vanno dal 31% di Ciriè al 62% di Cuorgné, mentre quelli della Provincia di Cuneo spaziano dal 72% di Saluzzo al 32% di Fossano.

Se le attività amministrative e di accoglienza venissero sommate, la variabilità tra centri diminuirebbe leggermente: Saluzzo dedicherebbe al complesso di queste due attività quasi l'85% delle proprie risorse, mentre il minimo della combinazione spetterebbe a Chieri con il 65%. Una possibile spiegazione è che la distinzione tra tempo dedicato ad accoglienza e informazione e tempo dedicato agli adempimenti amministrativi non sia facilmente distinguibile.

All'orientamento e al sostegno all'inserimento lavorativo si dedica mediamente nella regione l'8% delle risorse umane, mentre all'incontro domanda/offerta il 12%. Se le due attività venissero combinate, in media ad esse si dedicherebbe circa il 20% delle risorse, con una punta minima a Cuneo con il 7,2% e una punta massima a Chieri con il 34,3%.

Infine, la consulenza alle imprese assorbe mediamente il 12% delle risorse, con minor variabilità rispetto alle altre funzioni. La maggior parte dei centri si attesta di pochi punti percentuali attorno alla media regionale.

Fig. 14 Utilizzo delle risorse umane per funzione

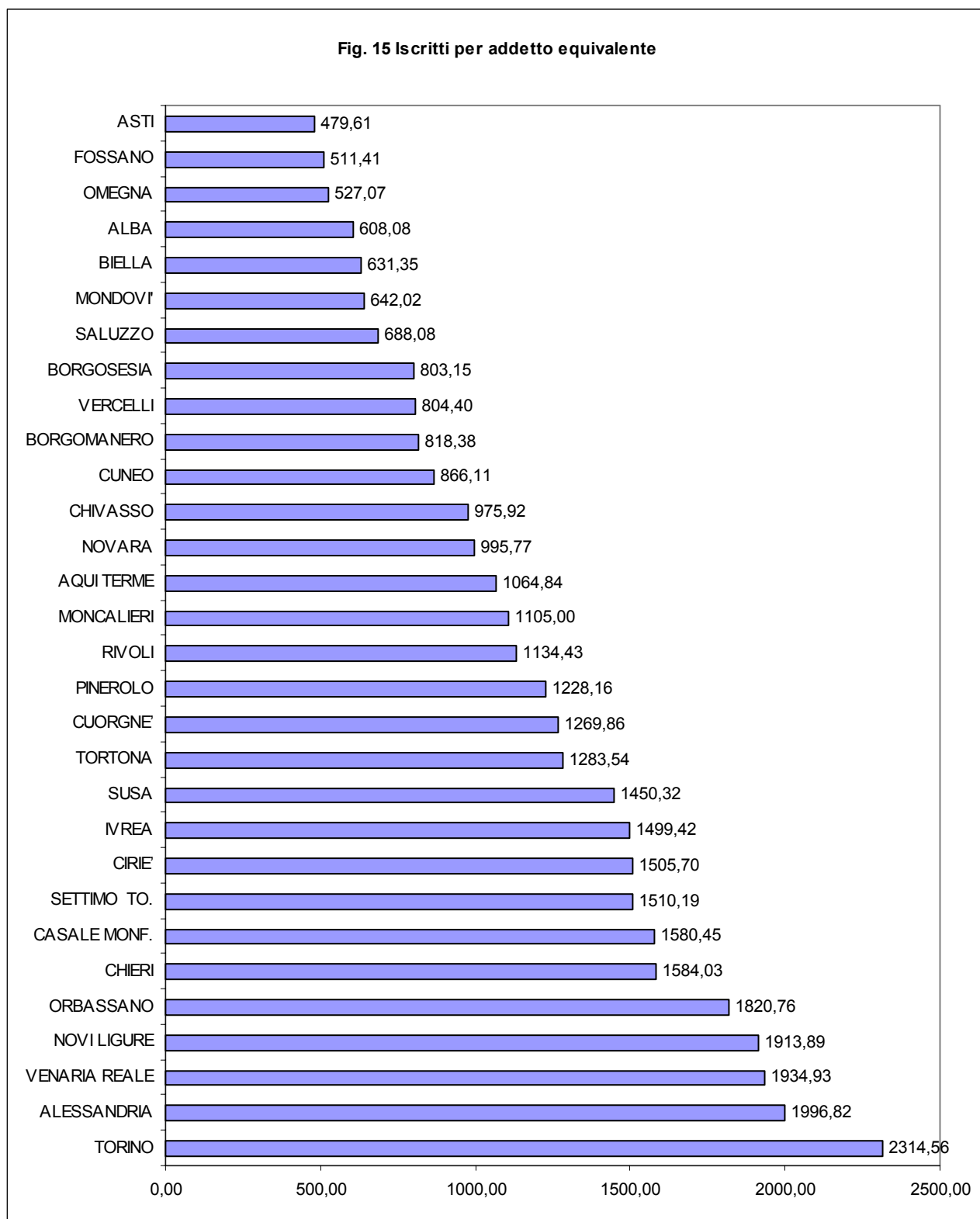


Il rapporto tra utenza e risorse umane

La figura 15 mette in relazione gli iscritti alle liste di collocamento e le risorse umane utilizzate nell'ottobre del 2001, riportando il numero di iscritti per addetto equivalente.

Utilizzando il numero di iscritti come rappresentazione approssimativa dell'utenza potenziale di un centro per l'impiego, ci si potrebbe attendere che il rapporto con gli addetti assuma un valore abbastanza costante tra centro e centro. La figura 15 testimonia invece di un'estrema variabilità: si va da un minimo di circa 480 iscritti per addetto ad Asti ad un massimo di 2.300 circa a Torino, quindi quasi cinque volte tanto. Ma anche raffrontando il CPI di Alessandria con quello di Asti si osserva comunque un rapporto di quattro a uno. Questo avvalorava l'ipotesi che le risorse umane non siano, allo stato attuale, allocate tra i centri sulla base di una valutazione dell'utenza potenziale dei servizi ma costituiscano piuttosto una variabile legata ad altri eventi, in particolare connessa alle modalità d'implementazione della riforma degli uffici di collocamento. Le attuali dotazioni

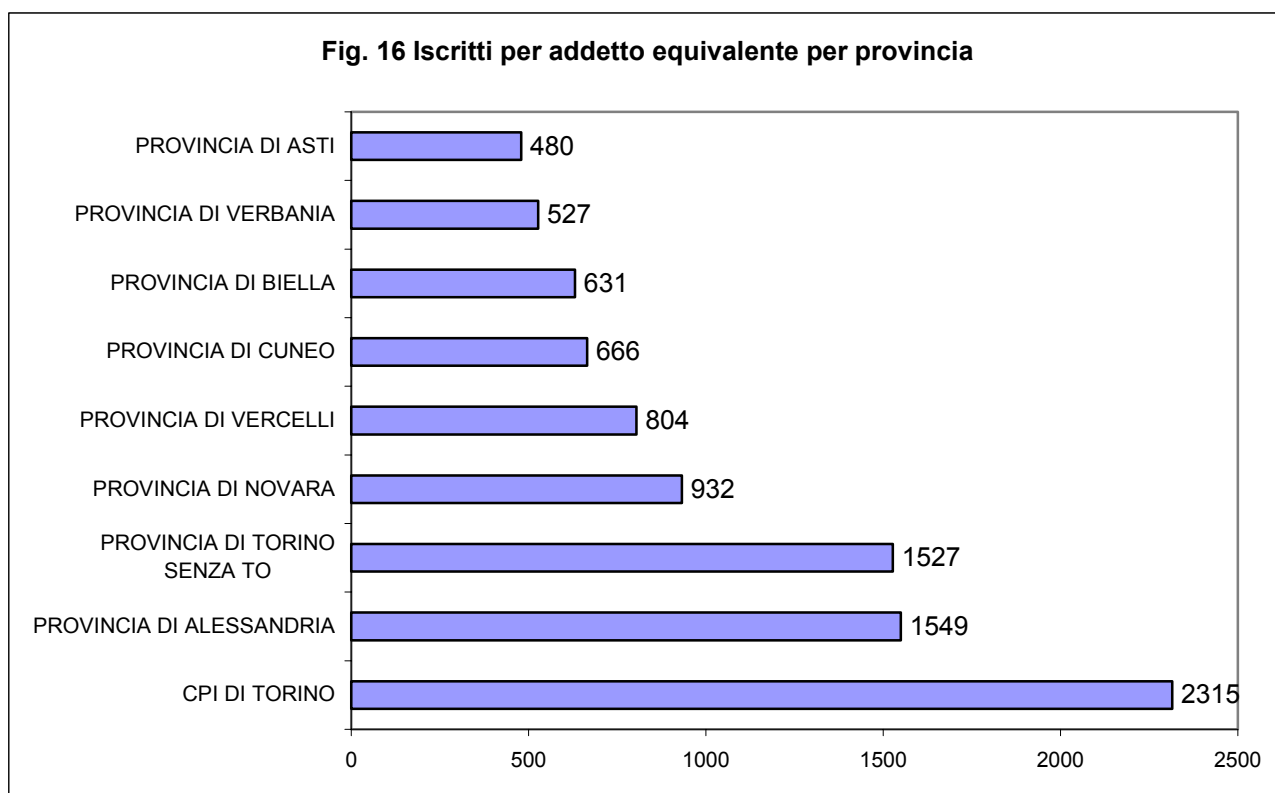
organiche dei centri si sono, infatti, originate attraverso il passaggio di dipendenti dalle vecchie SCICA ministeriali alle Province e tali processi si sono svolti in maniera diversa da centro a centro.



La figura 15 rivela anche come le differenze tra i singoli centri si riproducono in misura molto minore all'interno delle province: i centri della provincia di Alessandria (nonostante la discordanza tra i valori di Novi Ligure e di Acqui Terme) si situano tutti nella metà superiore della distribuzione, e così pure tutti i centri della Provincia di Torino (anche tralasciando il valore estremo del CPI di Torino). Viceversa, tutti i centri della provincia di Cuneo si situano nella parte bassa della distribuzione, assieme a quelli di Asti, Biella e del Verbano-Cusio-Ossola. I due centri della

provincia di Novara sono ravvicinati nella parte centrale della distribuzione. Sembrerebbe quindi che, sotto la condizione che gli iscritti alle liste rappresentino una proxy dell'utenza potenziale di un centro per l'impiego, i centri delle province di Torino ed Alessandria siano relativamente sottodimensionati rispetto all'utenza potenziale.

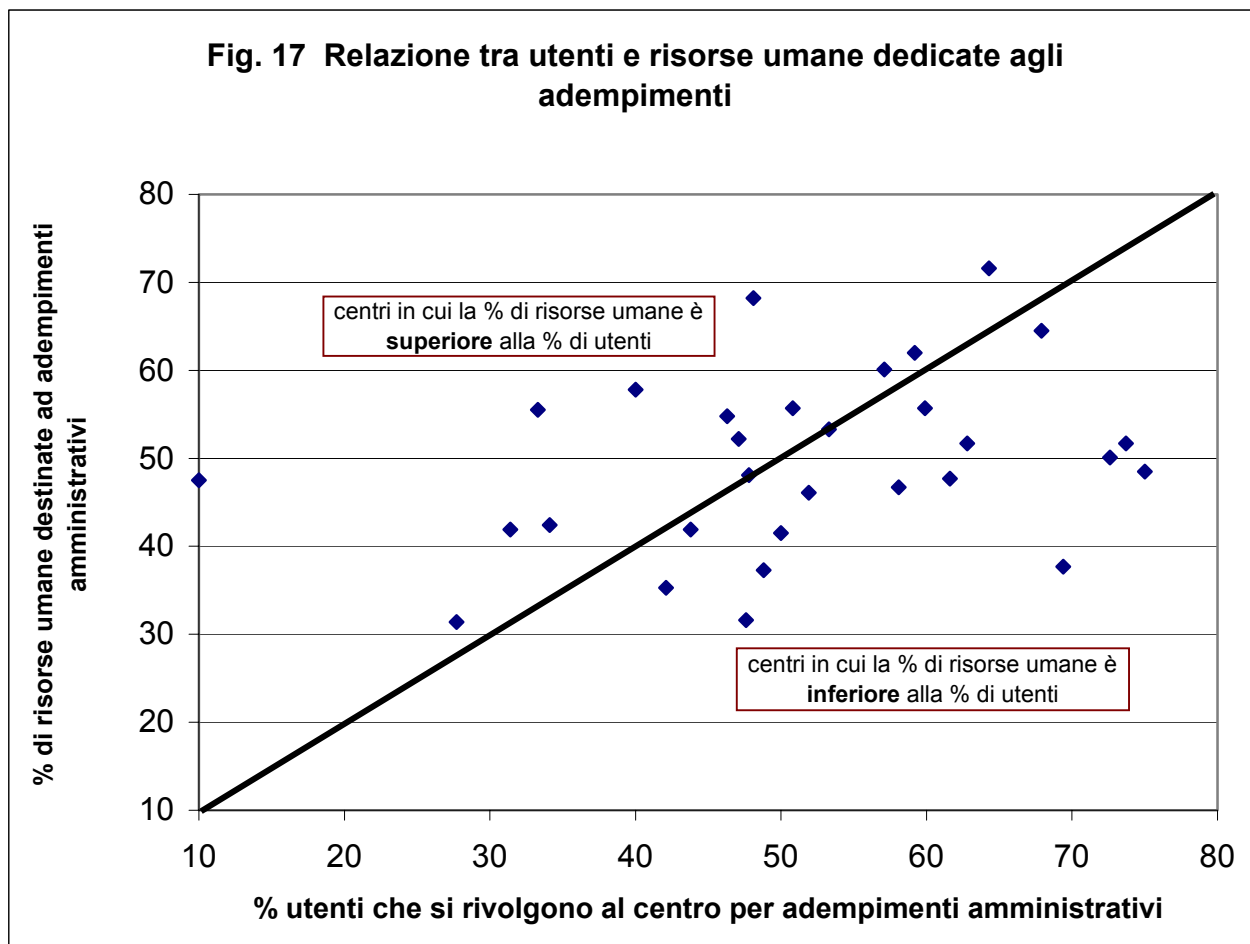
La figura 16 riporta le medie provinciali del numero di iscritti per addetto equivalente, evidenziando le differenze tra le province piemontesi. Si nota come il numero medio raggiunga i 1.500 per le province di Alessandria e Torino (escludendo il CPI di Torino, il cui valore supera i 2.300). Nettamente staccate appaiono le altre: Novara e Vercelli, le più vicine, scontano infatti, rispettivamente, una differenza di circa 600 e 700 iscritti per addetto, mentre Asti risulta essere la provincia con il rapporto più basso (480), circa tre volte inferiore a quello di Alessandria.



La figura 17 completa questa analisi tentando un approfondimento che inevitabilmente sconta i limiti dei dati raccolti. Nella figura mettiamo a confronto per ogni centro il dato sulla percentuale di utenti che si rivolgono al centro per svolgere adempimenti amministrativi con la percentuale di risorse umane che il centro afferma essere dedicate agli adempimenti amministrativi.

Ci si aspetterebbe una forte relazione positiva tra le due quantità, in altre parole che i centri che per i propri utenti svolgono prevalentemente adempimenti amministrativi dedichino buona parte delle risorse umane a questo scopo. Quindi i punti mostrati nella figura 17, ciascuno dei quali corrisponde ad un centro, dovrebbero allinearsi lungo la linea nera che taglia a metà il grafico. Vediamo come ciò avvenga solo per due centri. Degli altri 28, una metà circa si situa sopra la linea nera, l'altra metà al di sotto. I centri che si collocano "sopra" dedicano quindi una quantità inaspettatamente alta di risorse agli adempimenti amministrativi, a fronte di una quota più ridotta di utenti che visitano il centro per questo scopo. Viceversa, i centri che si situano "sotto" risparmiano risorse sugli adempimenti amministrativi, presumibilmente dedicandone di più agli altri servizi.

Un segno incoraggiante è che i centri che "sfuggono" verso l'angolo in basso a destra del grafico (in una direzione presumibilmente virtuosa) sono più numerosi di quelli che sfuggono verso l'angolo in alto a sinistra, che suggerisce un uso delle risorse umane poco consono allo spirito della riforma. Ovviamente, questa interpretazione va assoggettata a mille cautele, dovute ai forti limiti dell'attendibilità dei dati raccolti.



Le competenze presenti e quelle necessarie

Sulla base delle valutazioni fornite dai responsabili dei CPI in merito al numero di operatori o collaboratori esterni presenti in grado di svolgere determinate attività e a quanti sarebbero effettivamente necessari, è possibile fornire l'indice medio di copertura delle competenze a livello regionale.

Dai dati riportati nella tabella 1 risulta che l'indice di copertura minimo (14%) è quello relativo al "bilancio di competenze" e che restano al di sotto del 50% gli indici relativi all'orientamento ed al tutoraggio (tirocini).

L'indice di copertura più elevato (82%) riguarda la gestione e l'aggiornamento (ma in taluni casi potrebbe trattarsi in realtà della sola consultazione) delle banche dati.

Tab. 1 – Indice medio di copertura delle competenze a livello regionale

ELENCO DI COMPETENZE	INDICE DI COPERTURA
1. Condurre colloqui di orientamento professionale	43%
2. Condurre colloqui di orientamento scolastico	34%
3. Seguire come tutor utenti in percorsi di tirocinio o stage aziendale	47%
4. Redigere un bilancio di competenze	14%
5. Curare contatti con imprese e associazioni di categoria per promuovere i servizi del Centro	64%
6. Gestire attività di preselezione degli utenti del Centro per rispondere ad una richiesta di un'impresa	61%
7. Gestire e aggiornare banche dati informatiche	82%
8. Fornire informazioni alle imprese su legislazione del lavoro, istituti contrattuali	72%

La tabella 2 contiene invece gli indici di copertura delle competenze necessarie a livello provinciale ed offre la possibilità di verificare la presenza o meno di scostamenti significativi rispetto alla media regionale.

Sotto questo profilo, emerge per la provincia di Torino un sostanziale allineamento con i dati regionali e per il Verbano-Cusio-Ossola un sostanziale scostamento al ribasso rispetto agli stessi.

Per le rimanenti 6 province si presenta un quadro più articolato e disomogeneo.

Risultano infatti da un lato situazioni di particolare carenza delle competenze relative all'orientamento, al tutoraggio dei tirocini, alla preselezione, alla promozione dei servizi, alla gestione delle banche dati e alla consulenza per le imprese; e dall'altro, alcune province si pongono invece in modo significativo a livello superiore rispetto all'indice medio regionale per quanto concerne le competenze interne riferite alle medesime attività.

Tab. 2 – Indice di copertura delle competenze necessarie a livello provinciale

PROVINCIA	Competenze							
	1	2	3	4	5	6	7	8
	Indice di copertura							
AL	54%	39%	25%	10%	43%	65%	80%	75%
AT	33%	67%	75%	0	80%	60%	50%	60%
BI	0	50%	60%	0	76%	76%	100%	100%
CN	26%	19%	48%	0	70%	65%	90%	74%
NO	62%	50	0	25%	60%	64%	68%	54%
TO	48%	37%	56%	25%	67%	60%	85%	78%
VCO	40%	40%	25%	0	25%	17%	50%	0
VC	0	0	0	20%	33%	100%	100%	28%

Per la raccolta delle informazioni relative ai servizi innovativi offerti dai Centri si è fatto riferimento a quattro macro aree di attività: accoglienza e informazione, orientamento e sostegno all'inserimento lavorativo, incontro domanda-offerta e consulenza alle imprese. All'interno di tali aree si collocano indubbiamente alcuni servizi che risultano indispensabili per l'implementazione della riforma e quindi del decreto 181 e delle Misure A2, A3 e B1 del POR/Ob. 3.

I dati raccolti nell'apposita sezione del questionario sono stati integrati con quelli indicati in altra scheda relativa alla "rete" dei rapporti con organismi pubblici o privati realizzata dai CPI per l'erogazione dei servizi stessi.

Si è ritenuto opportuno, dopo l'illustrazione dei dati concernenti tutti i Centri piemontesi, nell'ambito di ciascuna delle macro aree di attività individuate, procedere anche ad una descrizione riepilogativa dei servizi offerti nell'ambito di ciascuna provincia.

3.1 Accoglienza e Informazione

Pur permanendo la presenza di problemi dovuti alla mancanza di personale e di spazi adeguati (in non pochi casi, alla fine del 2001, si attendeva ancora il trasferimento in una nuova sede più idonea), 21 dei 30 CPI presenti nel territorio regionale (pari quindi al 70%) hanno organizzato un servizio di accoglienza strutturato come servizio autonomo, mentre nei restanti 9 l'accoglienza viene effettuata direttamente dagli operatori addetti ai vari servizi.

La prima soluzione è l'unica adottata nelle province di Asti, Biella, Novara e Verbano-Cusio-Ossola e risulta nettamente maggioritaria nella Provincia di Torino (n. 11 CPI). In Provincia di Cuneo prevale invece la seconda configurazione del servizio.

All'interno della prima soluzione risulta che:

- n. 9 CPI hanno istituito un *punto di filtro* quale primo contatto con l'utente, prima informazione sui servizi disponibili nel Centro e rinvio agli stessi;
- n. 11 CPI dispongono di un'area (in due casi di uno sportello) destinato ad un primo *colloquio di approfondimento* nel corso del quale viene svolta almeno una parte delle seguenti attività: raccolta dati utente, accertamento della categoria di appartenenza ex D.Lgs. n. 181/2000, prima informazione orientativa sul problema posto dall'utente, rimando dell'utente ad altri servizi;
- n. 1 CPI (Biella) è organizzato con entrambe le modalità (cioè punto di filtro e rinvio al primo colloquio di approfondimento).

Tab. 1 – Modalità organizzative del servizio Accoglienza

ACCOGLIENZA					
PROVINCIA	Modalità organizzative			Altra modalità	Totale
	A	B	C		
AL		3		2	5
AT	1				1
BI			1		1
CN	1			4	5
NO	1	1			2
TO	5	6		2	13
VC		1		1	2
VCO	1				1
Totale	9	11	1	9	30

Legenda: A primo filtro; B colloquio di approfondimento; C entrambi

Per quanto concerne l'*informazione*, oltre a quella erogata direttamente dal personale, in n. 24 CPI (quindi nell'80% delle strutture) sono presenti aree (o vetrine) dedicate all'autoconsultazione di materiali cartacei informativi e in n. 6 CPI è presente anche un punto o area informativa multimediale.

Tab. 2 - Modalità organizzative del servizio Informazione

INFORMAZIONE				
PROVINCIA	Modalità organizzative			Totale
	A	B	C	
AL	5			5
AT			1	1
BI			1	1
CN	4		1	5
NO	1		1	2
TO	11		2	13
VC	2			2
VCO	1			1
Totale	24		6	30

Legenda: A area materiali cartacei; B area multimediale; C entrambe

Il 20% dei CPI dispone quindi di un'area informativa multimediale, che talvolta in sostanza consiste nella possibilità di accedere ad Internet da parte dell'utente.

Al fine di diffondere il servizio di accoglienza e informazione sul territorio per incrementarne, da un lato, la fruibilità, ed "alleggerire" nel contempo il carico di lavoro nei CPI, con particolare riferimento a quanti sono interessati a conoscere le opportunità formative e di lavoro, oltre ai casi in cui sono attivi sportelli decentrati, in n. 16 bacini sono presenti strutture, soprattutto Informalavoro (ex Cilo) e Informagiovani, che operano in collaborazione con i Centri. Questa "rete" è particolarmente sviluppata nelle province di Asti, Cuneo, Novara, Vercelli e Torino.

3.2 Orientamento e sostegno all'inserimento lavorativo

Tra i nuovi compiti affidati ai CPI, il servizio di orientamento rappresenta probabilmente quello più innovativo.

Numero dieci centri piemontesi (1/3 del totale) non risultano organizzati, nel senso che siamo in presenza solo di una *informazione orientativa* di massima sulle opportunità di formazione professionale e di lavoro, collegata all'accoglienza degli utenti, presso gli stessi CPI o gli Informalavoro e Informagiovani.

Colloqui di orientamento formativo e professionale, individuali e/o di gruppo, sono svolti, da parte di consulenti e/o operatori, in n. 17 CPI (il 57% circa del totale) con almeno 1 Centro in ogni provincia; mentre il servizio di orientamento per l'*obbligo formativo* risulta attivato in collaborazione con agenzie formative e scuole in n. 9 centri (30% del totale) distribuiti in n. 5 province.

Soltanto n. 4 CPI, già ricompresi tra quelli sopra indicati, erogano entrambi i servizi, mentre in altri 4 l'attività di orientamento viene svolta esclusivamente a favore dei soggetti disabili.¹

Tab. 3 - Modalità organizzative del servizio Orientamento

ORIENTAMENTO						
PROVINCIA	Modalità organizzative					Totale
	A	B	C	BC	AC	
AL	1	3	1			5
AT		1				1
BI				1		1
CN	1	1	2		1	5
NO	1			1		2
TO	5	5		2	1	13
VC		2				2
VCO		1				1
Totale	8	13	3	4	2	30

Legenda: A info/orientativa, B colloqui di orientamento, C obbligo formativo

Per quanto concerne la progettazione e/o proposta di tirocini (in prevalenza a carattere orientativo) non rivolta a disabili e/o ad altre categorie svantaggiate, risulta che il 50% dei CPI svolge regolarmente tale attività con una distribuzione che interessa 5 delle 8 province (escluse Alessandria, Biella e Novara - v. tab. 4).

Tab. 4 – Attività di progettazione/proposta di tirocini a livello provinciale

TIROCINI			
PROVINCIA	SI	NO	Totale
AL	3	2	5
AT		1	1
BI		1	1
CN	2	3	5
NO		2	2
TO	8	5	13
VC	1	1	2
VCO	1		1
Totale complessivo	15	15	30

¹Inoltre, ad Alessandria, in collaborazione con il Sert ed un gruppo locale, si svolgono attività di orientamento a favore di tossicodipendenti, alcolisti e detenuti

Sempre in tema di orientamento, in coerenza a quanto affermato in premessa, si è riscontrata la scarsa presenza di *servizi specialistici* (v. anche disabili).

Infatti sono soltanto n. 2 i CPI che svolgono rispettivamente l'attività di approfondimento diagnostico-valutativo individuale (Asti) e la consulenza orientativa breve (Ciriè). In un unico Centro (Savigliano) viene prestata la consulenza per la creazione di impresa e n. 5 CPI risultano progettare e/o proporre percorsi individuali di formazione professionale.

Quindi, anche considerando i servizi ai disabili, n. 20 centri (pari al 67% del totale), distribuiti in n. 5 province sono privi di servizi specialistici in materia di orientamento.

Per quanto riguarda la situazione del *sostegno all'inserimento lavorativo* in generale, e per i disabili e le fasce svantaggiate in particolare, risulta che n. 14 CPI (oltre il 46% del totale) non svolgerebbero regolarmente alcuna attività.

Numero 14 Centri erogano il sostegno nella ricerca del lavoro, di cui n. 4 anche il sostegno all'inserimento lavorativo dei disabili e delle persone svantaggiate; mentre altri 2 CPI si limitano ad espletare soltanto quest'ultima attività.

Tab. 5 – Modalità di realizzazione dell'inserimento lavorativo

SOSTEGNO ALL'INSERIMENTO LAVORATIVO					
PROVINCIA	Modalità di realizzazione				Totale
	A	B	AB	C	
AL	4			1	5
AT			1		1
BI		1			1
CN			2	3	5
NO	1	1			2
TO	3		1	9	13
VC	2				2
VCO				1	1
Totale complessivo	10	2	4	14	30

Legenda: A sostegno alla ricerca di lavoro; B sostegno disabili e persone svantaggiate;
C nessuna attività

Peraltro, se soltanto n. 6 Centri hanno dichiarato esplicitamente di svolgere attività di sostegno rivolte all'inserimento lavorativo dei *disabili*, dall'analisi dei dati relativi alla "rete" dei rapporti esterni ai CPI emerge che già nel mese di ottobre 2001 esistevano n. 13 situazioni caratterizzate da convenzioni o collaborazioni in atto, anche non formalizzate, soprattutto con i SIL ed i Consorzi socio assistenziali, per cui l'attività in questione interessava complessivamente n. 6 province (escluse Alessandria e Vercelli).

Ancora dall'esame dei dati relativi alle convenzioni emerge che almeno 2 CPI sostengono mediante tirocini l'inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati.²

² Nella Provincia di Torino: i giovani a rischio; nella Provincia di Cuneo: i tossicodipendenti.

3.3. Incontro domanda-offerta

Rispetto alle modalità di attuazione di questo servizio risulta che:

- a) la totalità dei CPI effettua la *diffusione delle domande e offerte di lavoro*, seppur con diverse procedure, così come indicato nella tab. 6, dalla quale emerge che n. 21 Centri utilizzano a questo fine solo strumenti tradizionali (es. annunci in bacheca, stampa e radio locali), e si appoggiano alla già richiamata “rete” degli Informalavoro e Informagiovani, oltre ad intrattenere in alcuni casi rapporti informali con le agenzie di lavoro interinale (pubblicità domande).

Il caso più “avanzato” è quello di Biella che gestisce l’incontro domanda-offerta on-line mediante la banca dati presente sul sito web “www.biellalavoro.it”, cui aderiscono le Associazioni dei datori di lavoro e le Organizzazioni sindacali.

Tab. 6 – Modalità organizzative della diffusione di domande e offerte di lavoro

DIFFUSIONE DOMANDE - OFFERTE LAVORO						
PROVINCIA	Modalità organizzative					Totale
	50A	50AB	50ABC	50AC	50E	
AL			5			5
AT			1			1
BI					1	1
CN	1		1	3		5
NO	1	1				2
TO	4			9		13
VC				2		2
VCO				1		1
Totale complessivo	6	1	7	15	1	30

Legenda *domande*: A: mediante strumenti tradizionali; B mediante Web;
offerte (curricula): C: mediante strumenti tradizionali; D mediante Web;
 E tutte le modalità

- b) Numero 27 CPI (90% del totale, v. tab. 7) effettuano la *preselezione*, anche in convenzione con soggetti terzi (es. cooperative).

In n. 15 Centri il servizio è previsto per tutti gli utenti che si dichiarano interessati, previo accertamento dei requisiti minimi di occupabilità e della disponibilità immediata (in un caso è destinata solo ai soggetti disabili); nei restanti soltanto in relazione a specifiche richieste aziendali (in n. 3 Centri situati nelle province di Cuneo e Verbania, il servizio risultava in fase di avvio).

Tab. 7 – Modalità organizzative dell’attività di Preselezione

PRESELEZIONE				
PROVINCIA	Modalità organizzative			Totale
	A	B	C	
AL		5		5
AT	1			1
BI		1		1
CN	1	2	2	5
NO		2		2
TO	13			13
VC		1	1	2
VCO		1		1
Totale complessivo	15	12	3	30

Legenda: A presel per tutti gli interessati; B presel su richiesta aziendale; C nessuna attività

c) L'*autocandidatura* (raccolta disponibilità, immissione in banca dati e trasmissione elenchi alle aziende) viene effettuata da un solo centro (Cuneo).

Tutti i 28 CPI che effettuano la preselezione o l'*autocandidatura* gestiscono banche dati relative ai profili professionali dei lavoratori e talvolta anche quelle relative alle richieste aziendali. Come noto, peraltro, tali banche non sono in rete tra loro.

3.4 Consulenza alle imprese

Premesso che in tale ambito non sono considerate le attività di tirocinio, preselezione e diffusione domanda-offerta già esaminate, il servizio di consulenza alle imprese risulta organizzato attraverso l'accoglienza o sportello dedicato e/o visite presso le aziende in n. 7 CPI (23% circa del totale, province di Alessandria, Cuneo, Torino e Verbano-Cusio-Ossola); senza tali modalità organizzative nei rimanenti 23 casi.

Come indicato nella tabella 8, tutti i Centri erogano (oltre alle informazioni sui servizi disponibili) informazioni/consulenza alle imprese (o loro consulenti) in merito alle procedure ordinarie, al collocamento mirato (tranne n. 2 CPI), alla normativa del lavoro e agli incentivi sulle assunzioni. Quasi tutti, esattamente n. 28, supportano le aziende rispetto all'offerta formativa, in particolare per l'apprendistato, anche in collaborazione con agenzie formative e associazioni artigiane.

Nessun Centro, invece, svolge l'*analisi dei fabbisogni professionali* delle imprese (prevista a breve in un solo caso).

Tab. 8 – Modalità di erogazione del servizio di consulenza alle imprese

Consulenza alle imprese				
PROVINCIA	Modalità di erogazione			Totale
	60A	60AB	61AB	
AL	2		3	5
AT			1	1
BI			1	1
CN		1	4	5
NO			2	2
TO		3	10	13
VC			2	2
VCO		1		1
Totale complessivo	2	5	23	30

*Legenda: 60 servizio strutturato; 61 non strutturato;
A info/consulenza procedure, normative, incentivi; B info/consulenza su offerta formativa.*

Si segnala infine la presenza di 2 CPI della Provincia di Torino al tavolo tecnico dei Patti Territoriali.

3.5 Sintesi riepilogativa dei servizi offerti a livello provinciale

PROVINCIA DI ALESSANDRIA (n. 5 CPI + n. 2 Sportelli)

Il servizio di *accoglienza e informazione* risulta organizzato mediante un primo colloquio di approfondimento in n. 3 CPI; nei restanti 2 non è strutturato come servizio specifico, bensì svolto dagli operatori addetti ai vari sportelli.

L'informazione in autoconsultazione è organizzata in tutti i CPI esclusivamente mediante materiali cartacei. Solo in un Centro risultano rapporti non formalizzati con strutture di *Informagiovani* e *Informalavoro*.

Per quanto riguarda l'*orientamento*, nei 3 CPI sopra citati si svolgono colloqui individuali (in previsione anche di gruppo) sia sulle opportunità di lavoro che su quelle formative: con il supporto di uno psicologo, sono progettati e proposti tirocini e percorsi individuali di formazione professionale.

Nei restanti 2, in un caso è presente soltanto una informazione orientativa, e nell'altro si svolgono colloqui individuali (sempre con il supporto di uno psicologo) rivolti ad "adolescenti" (in obbligo formativo) e a "giovani", con previsione di estensione del target.

Sempre in tema di obbligo scolastico e formativo risultano collaborazioni con altri enti.

Il *sostegno all'inserimento lavorativo* viene svolto come attività di sostegno alla ricerca di lavoro presso n. 4 CPI.

Risultano collaborazioni con altri enti e associazioni in tema di orientamento e sostegno all'inserimento (tirocini) di specifiche fasce deboli (alcolisti, tossicodipendenti, detenuti), ma non per i disabili.

Per quanto concerne il *servizio di incontro domanda-offerta* risulta che la *diffusione* delle domande e offerte di lavoro viene effettuata da tutti i Centri, con modalità sia tradizionali che *on line* per le domande.

Ugualmente tutti i CPI effettuano *interviste di preselezione* in relazione a specifiche richieste aziendali e gestiscono banche dati relativamente ai profili professionali dei lavoratori.

La *consulenza alle imprese*³ si presenta quale servizio con una sua configurazione specifica in n. 2 Cpi e riguarda le procedure ordinarie, quelle del collocamento mirato (un solo caso), la normativa del lavoro e gli incentivi alle assunzioni.

Negli altri Centri, ove il servizio viene prestato ai vari sportelli, risulta erogata anche l'informazione/consulenza sull'offerta formativa.

PROVINCIA DI ASTI (n. 1 CPI + n. 3 Antenne)

Presso il CPI l'*accoglienza* avviene mediante un punto di "filtro" e rinvio dell'utente ai servizi interni (è prevista l'organizzazione di un'area dedicata, con operatori dotati delle competenze necessarie).

L'*informazione* in autoconsultazione prevede sia l'utilizzo di materiali cartacei che di strumenti multimediali.

Sviluppata la "rete" territoriale, con n. 2 *Informalavoro* a loro volta articolati in n. 5 "Sportelli", che però denuncia alcuni problemi di funzionalità.

Vengono effettuati colloqui individuali di *orientamento* rispetto ad opportunità di lavoro e di formazione. Alla data della rilevazione erano in fase di avvio incontri collettivi di orientamento rivolti al "rinforzo del sé" ed all'approfondimento diagnostico-valutativo.

Il *sostegno all'inserimento lavorativo* si esplica mediante il supporto alla ricerca di lavoro e nella progettazione e proposta di percorsi individuali di inserimento, in particolare nell'ambito del

³ Non vengono mai considerati in tale ambito i servizi di preselezione ed i tirocini. E' invece implicita l'informazione sui servizi disponibili nel CPI.

collocamento dei disabili. A questo proposito risulta attivato un protocollo di intesa con l'Asl e alcuni Consorzi socio assistenziali.

L'*incontro domanda-offerta* viene attuato sia attraverso la diffusione delle richieste di personale (anche *on line*) e delle disponibilità dei lavoratori, che mediante le interviste di *preselezione*. Quest'ultima attività viene svolta in collaborazione con una cooperativa.

Alla data della rilevazione era in via di costituzione l'unità organizzativa "*Servizi alle imprese*" (presso il Centro e gli Sportelli). L'attività di consulenza era comunque già in essere e riguardava l'informazione/consulenza su procedure ordinarie, collocamento mirato, normativa sul lavoro, incentivi alle assunzioni e offerta formativa.

PROVINCIA DI BIELLA (n. 1 CPI + n. 2 Sportelli)

Il *servizio di accoglienza* viene erogato sia mediante un punto "filtro" e rinvio agli altri servizi, sia con un primo colloquio di approfondimento (in tempo reale o mediante appuntamento), in relazione al flusso degli utenti ed alle esigenze dell'utente.

L'*informazione* prevede punti di autoconsultazione sia per i materiali cartacei che per *Internet* (su appuntamento).

Sono in atto collaborazioni non formalizzate con n. 2 *Informagiovani*.

Una *informazione orientativa* viene erogata nell'ambito dei colloqui individuali sopra richiamati, anche in riferimento all'obbligo formativo.

Per i giovani è anche disponibile un programma di autovalutazione (MITO).

Temporaneamente sospesi gli incontri di gruppo per i disabili, collegati in particolare all'attivazione di tirocini, durante i quali è prevista, in collaborazione con i Consorzi socio assistenziali, un'attività di affiancamento e *sostegno*.

A questo proposito viene offerto a tutti coloro che ne fanno richiesta il sostegno alla ricerca di lavoro.

L'*incontro domanda-offerta* è attuato mediante la banca dati "www.biellalavoro.it" alla quale aderiscono le Associazioni di categoria e dei lavoratori, ove sono inseriti i curricula dei lavoratori e le proposte delle aziende, nonché con le interviste di *preselezione* su richiesta delle imprese.

La *consulenza alle imprese* è fornita dagli operatori addetti agli sportelli "avviamenti" e riguarda le procedure amministrative, il collocamento dei disabili, il catalogo dell'offerta formativa.

PROVINCIA DI CUNEO (n. 5 CPI + n. 5 Sportelli)

Nella Provincia il *servizio di accoglienza* non presenta nella maggior parte dei Centri una configurazione autonoma e viene pertanto erogato dagli operatori addetti agli sportelli, con eventuali rinvii interni o esterni.

Solo in un CPI è anche organizzato un apposito punto informativo (convenzione con *Informalavoro*) che "filtra" gli utenti.

Per quanto riguarda l'*informazione in autoconsultazione* è prevalente l'utilizzo esclusivo di materiali cartacei, in quanto in un solo CPI è disponibile un punto informativo multimediale consultabile con l'assistenza di un operatore.

Oltre al caso già richiamato, va evidenziato che anche gli altri CPI intrattengono rapporti di collaborazione, formalizzati o meno, con gli *Informagiovani*.

Per quanto concerne l'*orientamento* risulta che:

- n. 2 CPI offrono il supporto rispetto all'obbligo formativo;
- un altro Centro offre anche la proposta di percorsi individuali di formazione professionale e la progettazione/proposta di tirocini;
- nei restanti 2, oltre ai colloqui di orientamento, sono presenti in uno la consulenza alla creazione di impresa e nell'altro la progettazione/proposta di tirocini.

Tali attività sono svolte in collaborazione con cooperative, Comuni (“sportello impresa”), Informagiovani e scuole.

Per quanto riguarda il sostegno all’*inserimento lavorativo* la situazione è la seguente:

– n. 3 centri: nessuna attività;

– n. 2 centri: sostegno alla ricerca di lavoro e sostegno all’inserimento lavorativo per i disabili.

Anche se non esplicitamente dichiarato, dalle convenzioni o collaborazioni che risultano in essere con le Asl, i Consorzi socio assistenziali, ecc. il sostegno all’inserimento di soggetti disabili dovrebbe essere di fatto attuato anche da altri Centri.

Tutti i Centri organizzano l’*incontro domanda-offerta* mediante la diffusione delle richieste aziendali (in un solo caso con l’utilizzo del sito web) e/o dei curricula dei lavoratori.

Numero tre CPI effettuano le interviste di *preselezione*; in due casi al momento della rilevazione era in fase di avvio e solo su specifica richiesta aziendale.

Un Centro, ai fini dell’incontro domanda-offerta, utilizza anche la modalità dell’*autocandidatura*.

Il servizio di *consulenza alle imprese* è presente in tutti i CPI (con una configurazione più specifica in uno di essi) e riguarda gli ambiti già evidenziati a proposito delle altre province.

PROVINCIA DI NOVARA (n. 2 CPI + n. 2 Sportelli)

Il servizio di *accoglienza* viene svolto in un Centro mediante un punto di primo contatto con l’utente, prima informazione e successivo rinvio ad altri operatori per un maggior approfondimento. Nell’altro CPI è organizzata un’apposita area (in cui gli sportelli saranno sostituiti con box-office), contigua al punto informativo (ove opera altro personale), in cui si svolgono i primi colloqui di approfondimento.

L’*informazione* in autoconsultazione nel primo Centro si avvale anche di un display, di soli materiali cartacei nel secondo.

Nutrita è la rete di sportelli *Informalavoro e Informagiovani* in convenzione.

In tema di *orientamento*, un Centro offre sostanzialmente un’informazione orientativa e, solo per i disabili, colloqui individuali; nell’altro vengono proposti colloqui individuali per orientare sulle opportunità di lavoro e su quelle formative ed incontri tra gruppi omogenei, anche per l’obbligo formativo.

Il *sostegno all’inserimento* prevede, in un Centro, occasionalmente, il supporto alla ricerca di lavoro e, per i disabili, il sostegno all’inserimento lavorativo (educatori dei Consorzi assistenziali); nell’altro il supporto alla ricerca di lavoro.

La diffusione delle richieste di personale, anche mediante utilizzo del *Web* (1 Centro), e l’effettuazione di interviste di *preselezione* su richiesta delle imprese, rappresentano le modalità di attuazione dell’*incontro domanda-offerta*.

La *consulenza alle imprese* non identifica un apposito servizio, ma viene svolta da vari operatori (nei casi più complessi dal responsabile del Centro) e riguarda anche l’offerta formativa.

PROVINCIA DI TORINO (n. 13 CPI + n. 2 Sedi distaccate)

Il servizio di *accoglienza* risulta organizzato in n. 5 CPI come punto di “filtro” e prima informazione, con rinvio agli altri servizi, mentre in altri 6 Centri si svolge un primo colloquio di approfondimento.

In n. 2 CPI l’*accoglienza* non ha una sua configurazione autonoma e avviene presso i vari sportelli di servizio.

Sono attivi rapporti con gli *Informagiovani e Informalavoro* comunali.

Per quanto concerne l’*orientamento* n. 6 Centri offrono un’informazione orientativa su opportunità di lavoro e di formazione professionale (in sede di accoglienza); in un caso anche il supporto orientativo per l’obbligo formativo e in un altro per i disabili.

Altri 7 CPI dichiarano di svolgere colloqui più approfonditi, che però solo in alcuni casi assumono una distinta configurazione, mentre in altri coincidono con i colloqui di preselezione. Numero 8 CPI utilizzano i tirocini come strumento di orientamento.

Sempre nell'ambito di questi Centri, in un caso è attiva anche la consulenza orientativa breve e la progettazione/proposta di percorsi individuali di formazione professionale; in due casi è presente l'orientamento per l'obbligo formativo.

In n. 4 Centri non viene svolta alcuna attività di *sostegno all'inserimento lavorativo*.

In n. 3 CPI è presente il sostegno alla ricerca di lavoro e in un caso anche il sostegno all'inserimento dei disabili (tirocini).

Il dato relativo ai *disabili*, che pure rispecchia le esplicite indicazioni fornite dalle strutture, è da ritenersi inesatto per difetto, in quanto dall'esame della rete dei rapporti in essere con i CPI risulta una decina di collaborazioni, formalizzate e non, con Asl, Sil e Consorzi socio assistenziali.

L'*incontro domanda-offerta* viene attuato da tutti i Centri mediante la diffusione delle richieste di personale e in 9 casi anche delle disponibilità/curricula dei lavoratori, con strumenti tradizionali.

Da luglio 2001 la Provincia ha strutturato il servizio di *preselezione* per tutti gli utenti che vi abbiano interesse⁴.

Il *servizio di consulenza alle imprese* è presente in tutti i Centri, in 3 casi con una propria configurazione specifica e riguarda le materie già viste a proposito delle altre province.

PROVINCIA DEL VERBANO-CUSIO-OSSOLA (n. 1 CPI + n. 2 Antenne)

L'*accoglienza* degli utenti avviene attraverso un'attività di *front-office* e successivo rinvio ad altri servizi (prossima la riorganizzazione del servizio).

L'*informazione* in autoconsultazione è organizzata con un punto dotato di documentazione cartacea (si sta impostando il punto con postazioni multimediali).

Collaborazione in atto con gli *Informagiovani*.

Il servizio di *orientamento* si concretizza nello svolgimento di colloqui individuali su opportunità di lavoro e di formazione, nella progettazione/proposta di percorsi individuali di formazione professionale e di tirocinio, quest'ultimo anche come modalità di *sostegno all'inserimento lavorativo*.

L'*incontro domanda-offerta* avviene mediante la pubblicizzazione con strumenti tradizionali (anche giornali e radio locali) e la ricerca in banca dati dei profili professionali più idonei alle richieste aziendali.

E' in fase di avvio la *preselezione*, su specifica richiesta aziendale.

E' stato recentemente istituito un nuovo servizio di *consulenza alle imprese*, con il quale si intende affrontare anche la questione dei fabbisogni professionali delle stesse.

PROVINCIA DI VERCELLI (n. 2 CPI + n. 2 Sportelli)

Il servizio di *accoglienza* in un Centro non è ancora strutturato, mentre nell'altro è organizzato con sportelli polivalenti che, una volta individuate le esigenze dell'utente, lo indirizzano ai servizi competenti.

In entrambi l'*informazione* si avvale di punti di autoconsultazione con materiali cartacei.

Numerosi gli sportelli *Informagiovani* e *Informalavoro* presenti nei due bacini.

⁴Dopo una verifica circa la sussistenza dei requisiti minimi di occupabilità e disponibilità immediata, si procede ad un'intervista semistrutturata e quindi all'inserimento in banca dati delle informazioni utili alla definizione dello skill professionale. Parallelamente è organizzata una banca dati delle imprese, ove sono raccolti i dati informativi sulle imprese e sulle figure professionali richieste. Alle imprese viene segnalata una "rosa" di nominativi" e successivamente si provvede a monitorare l'esito dell'attività.

L'*orientamento* si attua mediante la collaborazione di n. 2 consulenti, con colloqui individuali (in parte di tipo diagnostico-valutativi, in parte orientamento rispetto ad opportunità lavorative e formative) e, in un caso, con i tirocini.

Inoltre, anche presso gli *Informagiovani*, oltre all'informazione orientativa, in virtù di recenti convenzioni, è in via di attivazione, mediante i consulenti della Provincia, la consulenza orientativa. Il *sostegno all'inserimento lavorativo* prevede il supporto alla ricerca del lavoro.

Per favorire l'*incontro domanda-offerta* entrambi i CPI provvedono alla diffusione delle richieste di personale, mediante strumenti tradizionali, ed alla ricerca dei profili professionali dei lavoratori nell'archivio o nel data base del Centro.

A seguito di richiesta da parte delle imprese, uno dei Centri effettua il servizio di *preselezione*.

Non è definita una specifica configurazione organizzativa per il servizio di *consulenza alle imprese*, che comunque viene erogato.

Volendo richiamare gli aspetti più rilevanti per una conoscenza dell'attuale situazione dei Centri per l'Impiego possiamo indicare, seguendo le modalità espositive del documento, tre ambiti: utenza e risorse logistiche (infrastrutture e sistema informativo), personale e servizi (accoglienza, informazione, orientamento, ecc.).

Per quanto concerne l'*utenza* e le *risorse logistiche* l'analisi evidenzia i seguenti punti cruciali:

- a) si riscontra una notevole diversità nella individuazione dell'*utenza* da coinvolgere nell'accertamento della disponibilità ad utilizzare i servizi dei CPI, inoltre sussiste una notevole differenza nelle modalità di accertamento ciò inevitabilmente incide anche nella verifica della disponibilità al lavoro.
- b) Pochi risultano gli utenti che si rivolgono ai Centri per l'Impiego dietro specifico appuntamento allo scopo di sostenere colloqui di orientamento e preselezione (7%).
- c) L'interazione con l'*utenza* avviene nel 50% dei casi in modo colloquiale, mentre nei restanti centri si sta procedendo ad adeguare le sedi anche trasferendosi. Da segnalare, in alcuni casi, il permanere di problemi di agibilità per i disabili.
- d) Irrisolto, ma sappiamo in via di soluzione, rimane il problema relativo al collegamento in rete geografica degli archivi di NetLabor. Si segnala anche la necessità di acquisire 221 personal computer per la maggior parte in sostituzione di strumenti obsoleti.

Passando al *personale* (452 unità) emerge con particolare evidenza l'eterogeneità dei contratti di assunzione, degli orari di lavoro e dell'incidenza numerica degli "esterni" che in alcune piccole realtà possono superare il 50%. All'interno dei Centri coesistono assunzioni a tempo determinato, lavoratori socialmente utili, dipendenti di enti convenzionati e consulenti. L'articolazione della tipologia contrattuale può essere assunta quale indicatore di un utilizzo qualitativamente differente dei contributi esterni. Per esemplificare i consulenti svolgono oltre alla funzione per cui sono stati assunti anche un'attività come formatori in situazione per i dipendenti del Centro. Da segnalare, in tema di contratti, il diverso trattamento su base provinciale per quanto attiene l'attribuzione dei livelli di inquadramento ai dipendenti transitati dallo Stato alle Province.

Rispetto all'attività svolta l'incidenza dello svolgimento degli adempimenti amministrativi risulta ancora modale, si passa dal 32% di Ciriè a oltre il 70% di Saluzzo. Si segnala comunque l'importanza, in termini di tempi e persone dedicate, che sta assumendo in tutti i Centri l'attività di accoglienza. Meno definita l'incidenza dell'orientamento che registra notevoli differenze fra i Centri.

Focalizzando l'attenzione sulle modalità di erogazione dei *servizi* si nota la mancata strutturazione in nove centri dell'Accoglienza, il che significa anche una mancanza di personale dedicato principalmente a tale funzione. Per quanto concerne l'orientamento, al momento della rilevazione, dieci centri risultavano svolgere una informazione orientativa collegata all'accoglienza, diciamo che tale modalità risulta più "blanda" se confrontata al colloquio di orientamento attuato in 17 CPI anche con supporto di consulenti. Rispetto all'incontro Domanda-Offerta, considerato da tutti i centri la funzione strategica del servizio, questo viene effettuato ovunque con l'unica differenza costituita dall'utilizzo o meno di Internet. Anche la preselezione vede impegnati, con modalità diverse, 27 centri. Numericamente modesta appare, per contro, la strutturazione del servizio di consulenza alle imprese, solo 7 Centri risultano disporne.

Il quadro d'insieme che emerge, da quanto sopraesposto, pone in luce un notevole sforzo per l'adeguamento delle strutture e per disporre di personale numericamente e qualitativamente

sufficiente. Più problematica appare l'implementazione dei servizi, in particolare per quanto riguarda l'orientamento e il supporto all'inserimento lavorativo che risultano necessitare di un rafforzamento in termini di personale pari al 50%.

1. L'utenza del CPI

1.1 Utenza intesa come iscritti alle liste

Nota: le domande di questa sezione devono essere riferite al complesso del Centro per l'Impiego comprensivo delle sue eventuali Unità decentrate.

1) Quanti erano gli iscritti alla lista di collocamento ordinario al 31 ottobre 2001?

- numero iscritti al 31/10/2001 _____
- non è possibile fornire l'informazione perché.....
.....

2) Per chi è stata condotta la procedura di accertamento dello stato di disoccupazione (verifica dell'immediata disponibilità allo svolgimento di un'attività lavorativa), così come previsto dal decreto 181? (barrare solo una delle tre possibili opzioni e rispondere alle domande relative all'opzione prescelta)

- La procedura di accertamento è stata condotta per tutti gli iscritti alle liste

Con quali tempi e modalità? (ad esempio: durante il periodo di timbratura, con compilazione di una dichiarazione oppure attraverso brevi colloqui, mediante convocazioni)
.....
.....
.....
- La procedura di accertamento è stata condotta solo per una parte degli iscritti alle liste

Per quali tipologie è stata condotta, con quali tempi e modalità? (ad esempio: solo per i nuovi iscritti, attraverso la compilazione di una dichiarazione oppure con colloqui di approfondimento)
.....
.....
.....

Per quante persone è stato condotta la procedura di accertamento (al 31/10/01)? _____
- La procedura non è stata condotta per nessuno degli iscritti

(se si barra l'ultima risposta passare alla sezione 1.2)

3) Tra coloro per i quali è stata condotta la procedura di accertamento dello stato di disoccupazione, quanti si sono dichiarati “immediatamente disponibili allo svolgimento di un’attività lavorativa”, secondo la definizione data dal decreto 181?

Numero di immediatamente disponibili _____

E’ possibile fornire il numero dei disponibili a seconda delle diverse categorie previste dal 181?

Categorie previste dal decreto 181	Numero al 31/10/2001
Adolescenti	
Giovani	
Donne in reinserimento lavorativo	
Inoccupati di lunga durata	
Disoccupati di lunga durata	

Non è possibile fornire le informazioni perché.....

4) Quali servizi sono stati offerti alle persone che si sono dichiarate immediatamente disponibili ai sensi del 181?

.....

5) Per quanti tra gli iscritti al 31/10/01 è stata compilata la nuova scheda anagrafica prevista dal Decreto del Ministro del Lavoro del 30 Maggio 2001, in particolare nelle sue parti che riguardano le notizie sullo stato occupazionale e la categoria di appartenenza di cui al 181?

- numero di iscritti per cui è stata compilata la scheda anagrafica _____
- la scheda anagrafica non è stata compilata per nessuno

Osservazioni:.....

6) Per quanti tra gli iscritti al 31/10/01 è stata compilata la nuova scheda professionale prevista dallo stesso decreto?

- numero di iscritti per cui è stata compilata la scheda professionale _____
- la scheda professionale non è stata compilata per nessuno

Osservazioni:.....

1.2 Utenza intesa come “persone in cerca di lavoro che si rivolgono al Centro”

Nota: le domande di questa sezione devono essere riferite, in maniera distinta, alla sede centrale ed alle unità decentrate del Centro per l'Impiego.

1) Prendendo a riferimento una tipica giornata dell'ottobre 2001, quante persone (approssimativamente) entrano quotidianamente nel Centro?

	CPI-Sede centrale	Unità decentrata 1	Unità decentrata 2
numero persone che entrano quotidianamente nel Centro

Osservazioni.....

.....

2) Quali sono i motivi prevalenti per cui queste persone si rivolgono al Centro e qual è il numero approssimativo di utenti giornalieri per ognuna delle attività elencate?

Motivi per cui le persone entrano nel Centro	CPI-Sede centrale	Unità decentrata1	Unità decentrata 2
<input type="checkbox"/> adempiere a procedure di carattere amministrativo
<input type="checkbox"/> richiedere informazioni su offerte di lavoro
<input type="checkbox"/> incontri su appuntamento per orientamento e preselezione
<input type="checkbox"/> altro.....
<input type="checkbox"/> altro.....

3) Facendo il confronto con una tipica giornata dell'ottobre 2000, il numero di visite è significativamente cambiato?

	CPI-Sede centrale	Unità decentrata1	Unità decentrata 2
NO, è approssimativamente lo stesso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SI, è significativamente diminuito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SI, è significativamente aumentato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Osservazioni.....

.....

4) **Facendo il confronto con una tipica giornata dell'ottobre 2000, i motivi prevalenti per cui gli utenti visitano la sede centrale del CPI sono significativamente cambiati?**

- no, sono approssimativamente gli stessi
- sì, sono aumentati significativamente gli utenti che visitano il Centro per.....
.....
- sì, sono diminuiti significativamente gli utenti che visitano il Centro per.....
.....

1.3 Utenza intesa come “aziende che si rivolgono al Centro per richieste di personale”

Nota: le domande di questa sezione devono essere riferite, in maniera distinta, alla sede centrale ed alle unità decentrate del Centro per l'Impiego.

1) **Qual è approssimativamente il numero di aziende che nel mese di ottobre 2001 si è rivolto al Centro per richieste di personale?**

	CPI-Sede centrale	Unità decentrata 1	Unità decentrata 2
numero approssimativo di aziende

Osservazioni.....
.....

2) **Qual è approssimativamente il numero di persone richieste dalle aziende che si sono rivolte al Centro nel mese di ottobre 2001?**

	CPI-Sede centrale	Unità decentrata 1	Unità decentrata 2
numero approssimativo di personale richiesto

Osservazioni.....
.....

3) **Quante aziende, nel mese di ottobre 2001, hanno richiesto al Centro di fare preselezione di personale?**

	CPI-Sede centrale	Unità decentrata 1	Unità decentrata 2
numero approssimativo di richieste di preselezione

Osservazioni.....
.....

4) **Quanti tirocini sono stati avviati nel mese di ottobre 2001:** _____

2. Le risorse a disposizione del CPI e le modalità del loro utilizzo

2.1 Le risorse logistiche e organizzazione

1) Quante ore al giorno resta aperta al pubblico la sede centrale del CPI? (completare la tabella inserendo nelle singole caselle le ore totali di apertura per ciascuna fascia oraria)

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
I fascia (07.00-13.00)						
II fascia (13.00-19.00)						

2) Accessibilità della sede centrale del CPI:

raggiungibilità con mezzi pubblici	<input type="checkbox"/> buona	<input type="checkbox"/> discreta	<input type="checkbox"/> scarsa
------------------------------------	--------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------

visibilità degli uffici dalla strada	<input type="checkbox"/> buona	<input type="checkbox"/> discreta	<input type="checkbox"/> scarsa
--------------------------------------	--------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------

barriere architettoniche	<input type="checkbox"/> presenti	<input type="checkbox"/> assenti
--------------------------	-----------------------------------	----------------------------------

collocazione geografica rispetto alla città	<input type="checkbox"/> centrale	<input type="checkbox"/> semi-centrale	<input type="checkbox"/> periferica
---	-----------------------------------	--	-------------------------------------

3) Numerosità e ampiezza dei locali a disposizione per le attività del Centro e delle unità decentrate

	CPI-Sede centrale	Unità decentrata 1	Unità decentrata 2
superficie totale	Mq.....	Mq.....	Mq.....
numero di locali/spazi separati	n.....	n.....	n.....

4) L'interazione con l'utente, all'interno del Centro, avviene prevalentemente attraverso:

	CPI- Sede Centrale	Unità decentrata 1	Unità decentrata 2
una struttura a sportello	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
intorno a tavoli o scrivanie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Osservazioni.....

5) Che giudizio esprime sulla struttura logistica del Centro dal punto di vista del tipo di interazione che consente tra utente e operatore?

CPI- Sede Centrale	Unità decentrata 1	Unità decentrata 2
<input type="checkbox"/> adeguata	<input type="checkbox"/> adeguata	<input type="checkbox"/> adeguata
<input type="checkbox"/> parzialmente adeguata	<input type="checkbox"/> parzialmente adeguata	<input type="checkbox"/> parzialmente adeguata
<input type="checkbox"/> inadeguata	<input type="checkbox"/> inadeguata	<input type="checkbox"/> inadeguata

Osservazioni.....

2.2 Le risorse informatiche

1) Qual è la dotazione hardware della sede centrale e delle singole unità decentrate?

	CPI- Sede Centrale	Unità decentrata 1	Unità decentrata 2
numero di Personal Computer presenti	n.....	n.....	n.....
di cui collegati ad internet	n.....	n.....	n.....
quanti PC è necessario acquistare?	n.....	n.....	n.....

2) Qual è la situazione dei collegamenti in rete del Centro nel suo complesso?

I PC del Centro sono collegati in rete locale?	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO ⇒ passare alla domanda 3
La rete locale è collegata con sportelli o antenne distaccate?	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
• Se sì, gestite banche dati in maniera congiunta?	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
La rete locale è collegata con altri centri della Provincia?	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
• Se sì, gestite banche dati in maniera congiunta?	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
La rete locale è collegata con altri centri della Regione?	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
• Se sì, gestite banche dati in maniera congiunta?	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO

3) Qual è la versione di Netlabor attualmente in uso nel Centro?

.....

4) Quali sono i principali ostacoli che la versione di Netlabor utilizzata pone rispetto alla gestione dei nuovi servizi previsti nel Centro?

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

5) Quali dei seguenti software sono attualmente in uso nel Centro?

- Word
- Netscape Navigator
- Excel
- Microsoft Explorer
- Power Point
- Eudora
- Access
- Outlook

6) Quali altri software sono attualmente in uso e per quali attività?

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

7) Come giudica complessivamente la dotazione tecnologica informatica del Centro (Personal Computer, Reti, Software), in rapporto alla gestione dei nuovi servizi?

CPI- Sede Centrale	Unità decentrata 1	Unità decentrata 2
<input type="checkbox"/> adeguata	<input type="checkbox"/> adeguata	<input type="checkbox"/> adeguata
<input type="checkbox"/> parzialmente adeguata	<input type="checkbox"/> parzialmente adeguata	<input type="checkbox"/> parzialmente adeguata
<input type="checkbox"/> inadeguata	<input type="checkbox"/> inadeguata	<input type="checkbox"/> inadeguata

8) Quali sono le principali esigenze di adeguamento tecnologico del Centro?

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

2.3 Le risorse umane del CPI e il loro utilizzo

- 1) **La tabella nella pagina successiva intende ricostruire approssimativamente l'utilizzo delle risorse umane all'interno del Centro (comprese eventuali unità decentrate), nel corso del mese di ottobre 2001, ripartendole su cinque aree di attività.**

Istruzioni per la compilazione

- **Prima colonna da destra:** utilizzando le iniziali del nome o un qualsiasi codice alfanumerico che lo distingua dagli altri, elencare le persone impegnate all'interno del Centro nel corso del mese di ottobre 2001, considerando sia i dipendenti sia tutti gli altri collaboratori e consulenti.
 - Escludere dall'elenco il direttore del Centro
- **Seconda colonna:** inserire il codice corrispondente al tipo di rapporto di lavoro che la persona elencata nella prima colonna ha con il Centro (1=dipendente a tempo indeterminato; 2=dipendente a tempo determinato; 3=LSU o tirocinante; 4=collaboratore ad altro titolo quali soci di cooperative; 5=dipendenti comunali in convenzione; 6=dipendenti agenzie formative 7=consulente specializzato).
- **Terza, quarta, quinta, sesta e settima colonna:** inserire la percentuale di tempo impiegata dall'addetto sulle rispettive aree di attività, usando come riferimento temporale una tipica settimana del mese di ottobre 2001. Ripartire il tempo dedicato a riunioni, contatti esterni, progettazione, sulle aree di attività che paiono più pertinenti
- **Ultima colonna:** riportare il numero di giornate lavorate complessivamente dall'addetto nel corso del mese di ottobre 2001. Per coloro che lavorano meno di sette ore giornaliere, si prega di compiere il seguente calcolo: calcolare il totale delle ore effettivamente lavorate nel mese e dividere per 7.

Definizione delle cinque aree di attività

Adempimenti amministrativi

Tutte quelle attività a carattere prevalentemente amministrativo a carico dei Centri per l'Impiego, previsti dalla normativa corrente, quali: avviamenti, cessazioni e trasformazioni di rapporto, iscrizioni, adempimenti per tirocini, apprendistato, CFL, mobilità, CIGS, collocamento obbligatorio.

Accoglienza e informazione

Tutte quelle attività di breve interazione con persone in cerca di lavoro, attraverso cui si evidenzia il fabbisogno dell'utente e viene fornita una risposta in termini di informazioni su adempimenti amministrativi, offerte di lavoro, servizi disponibili nel Centro.

Orientamento e sostegno all'inserimento

Tutte quelle attività di interazione non occasionale (su appuntamento o comunque che superano la durata di pochi minuti), con persone in cerca di occupazione, che permettono di orientare le loro scelte rispetto a percorsi formativi e professionali. Per esempio: stesura curriculum, tecniche di ricerca di lavoro, orientamento per persone sottoposte ad obbligo formativo, supporto orientativo per tirocinanti o stagisti, bilancio di competenze.

Incontro domanda e offerta

Tutte quelle attività mirate a soddisfare la domanda di lavoro espressa da un'azienda: raccolta dei profili professionali richiesti dalle aziende, ricerche dei profili richiesti nei database del Centro, raccolta delle autocandidature, segnalazioni alle imprese, colloqui di preselezione. Anche se a carattere obbligatorio, vanno comprese in questa area le attività appena elencate svolte per l'incontro tra azienda e utenti disabili.

Consulenza alle imprese

Tutte quelle attività di supporto e informazione alle imprese su adempimenti amministrativi, legislazione del lavoro, istituti contrattuali, incentivi, servizi disponibili nel Centro a favore delle imprese.

Codice addetto o iniziali del nome (escludere il Direttore del CPI)	Tipologia rapporto di lavoro (vedi istruzioni)	<i>Inserire la percentuale di tempo dedicato alle singole aree di attività in una settimana tipo nell'ottobre 2001</i> <i>(Ripartire il tempo dedicato a riunioni, contatti esterni, progettazione, sulle aree di attività che paiono più pertinenti)</i>					Totale	Giornate lavorate ¹ nel mese di ottobre 2001
		Adempimenti amministrativi	Accoglienza e informazione	Orientamento e sostegno all'inserimento	Incontro domanda e offerta	Consulenza alle imprese		
.....		%	%	%	%	%	100%	
.....		%	%	%	%	%	100%	
.....		%	%	%	%	%	100%	
.....		%	%	%	%	%	100%	
.....		%	%	%	%	%	100%	
.....		%	%	%	%	%	100%	
.....		%	%	%	%	%	100%	
.....		%	%	%	%	%	100%	
.....		%	%	%	%	%	100%	
.....		%	%	%	%	%	100%	
.....		%	%	%	%	%	100%	
.....		%	%	%	%	%	100%	
.....		%	%	%	%	%	100%	
.....		%	%	%	%	%	100%	
.....		%	%	%	%	%	100%	
.....		%	%	%	%	%	100%	
.....		%	%	%	%	%	100%	
.....		%	%	%	%	%	100%	
.....		%	%	%	%	%	100%	
.....		%	%	%	%	%	100%	

¹ **Nota bene:** dal conteggio delle giornate lavorate da ogni addetto nel mese di ottobre 2001 devono essere escluse quelle dedicate alla formazione e non lavorate per ferie, permessi e malattia. Per i consulenti e i collaboratori che lavorano a tempo parziale o con orari flessibili, si prega di calcolare il numero di giornate di lavoro equivalenti, dividendo il totale delle ore lavorate nel mese per 7.

Esempio di compilazione della tabella

Codice addetto o iniziali del nome	Tipologia rapporto di lavoro	Inserire la percentuale di tempo dedicato alle singole aree di attività in una settimana tipo nell'ottobre 2001 (Ripartire il tempo dedicato a riunioni, contatti esterni, progettazione, sulle aree di attività che paiono più pertinenti)					Totale	Giornate lavorate nel mese di ottobre 2001
		Adempimenti amministrativi	Accoglienza e informazione	Orientamento e sostegno all'inserimento	Incontro domanda e offerta	Consulenza alle imprese		
A. B.	1	70%	20%	%	10%	%	100%	20
C.D.	2	%	80%	10%	%	10%	100%	10
E.F.	3	%	100%	%	%	%	100%	9
G.H.	4	%	%	100%	%	%	100%	8
I.L.	7	%	%	%	100%	%	100%	2

Esempi dimostrativi utilizzati per completare il fac-simile:

A.B. è una dipendente della Provincia a tempo indeterminato, è stata presente nel mese di ottobre solo per 20 giornate complessive perché impegnato in attività di formazione per tre giornate. E' allo sportello a ricevere e sbrigare adempimenti amministrativi per le persone che si presentano nel centro. Occasionalmente preleva dal database del centro liste di persone con determinati requisiti, per rispondere alle richieste delle imprese.

C.D. è un dipendente a tempo determinato che lavora part-time, 4 ore al giorno. È stato presente 18 giorni x 4 ore = 72 ore, cioè circa 10 giornate equivalenti.

E.F. è una tirocinante che lavorerà nel Centro per un totale di 200 ore nel corso dell'anno, col compito principale di rispondere al telefono per dare prime informazioni. In ottobre è stato presente per un totale di 60 ore, cioè circa 9 giornate equivalenti.

G.H. è un dipendente comunale distaccato nel centro per 2 giorni alla settimana per svolgere attività di orientamento con i nuovi iscritti in cerca di prima occupazione. Nel mese di ottobre è stato dunque presente per 8 giornate equivalenti.

I.L. è un consulente specializzato in selezione del personale e bilancio di competenze ed è occupato nel centro solo quando bisogna svolgere attività di preselezione per le imprese, per fare colloqui di approfondimento con persone in cerca di lavoro. Nel mese di ottobre ha lavorato per 12 ore complessive, cioè 2 giornate equivalenti circa.

2.4 La rete di rapporti esterni del CPI

La preghiamo di indicare convenzioni, accordi o qualsiasi altra forma di collaborazione in atto nel mese di ottobre 2001 tra il CPI ed organismi pubblici o privati (per esempio: Informagiovani comunali, Informalavoro, Associazioni di Categoria, Associazioni di Volontariato, Aziende Sanitarie Locali, Scuole, ecc.) , descrivendo le attività oggetto di questa collaborazione.

1. Organismo o ente:.....

Natura del rapporto:.....

.....

Attività oggetto del rapporto di collaborazione:.....

.....

.....

2. Organismo o ente:.....

Natura del rapporto:.....

.....

Attività oggetto del rapporto di collaborazione:.....

.....

.....

3. Organismo o ente:.....

Natura del rapporto:.....

.....

Attività oggetto del rapporto di collaborazione:.....

.....

.....

4. Organismo o ente:.....

Natura del rapporto:.....

.....

Attività oggetto del rapporto di collaborazione:.....

.....

.....

Nota: qualora il numero dei soggetti con cui il CPI intrattiene rapporti di collaborazione fosse superiore a quattro, le registrazioni eccedenti potranno essere riportate su una fotocopia della presente pagina.

3. L'offerta di servizi da parte del CPI

Note: le domande di questa sezione devono essere riferite alla sola sede centrale del Centro per l'Impiego.

1) Com'è organizzato nel vostro Centro il servizio di accoglienza e informazione?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

a. Quali delle seguenti due modalità meglio caratterizza il servizio di accoglienza del Centro?

Punto informativo per smistamento immediato ad altri servizi	<input type="checkbox"/>	Commenti e osservazioni
Primo colloquio di approfondimento e rimando ad altri servizi	<input type="checkbox"/>

b. Quali delle seguenti modalità di erogazione del servizio di informazione sono attivate?

Punto di autoconsultazione di materiali cartacei	<input type="checkbox"/>	SI	<input type="checkbox"/>	NO	Commenti e osservazioni
Punto di autoconsultazione su postazioni multimediali	<input type="checkbox"/>	SI	<input type="checkbox"/>	NO

c. Quali delle seguenti attività vengono regolarmente svolte nell'ambito del servizio di accoglienza e informazione?

- Accogliere l'utente e individuare il suo fabbisogno di servizi
- Fornire prima informazione sui servizi disponibili nel Centro e sulle modalità di accesso
- Fornire prima informazione su opportunità di lavoro e offerta formativa
- Raccogliere i dati dell'utente
- Rinviare l'utente a servizi più rispondenti

Osservazioni:.....

.....

2) Com'è organizzato nel vostro Centro il servizio di orientamento e sostegno all'inserimento?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

a. Sono attuate (e in che misura) le seguenti due modalità di erogazione del servizio di orientamento?

<p>Incontri/colloqui orientativi individuali</p>	<p><input type="checkbox"/> SI</p>	<p><input type="checkbox"/> NO</p>	<p>Nel mese di ottobre 2001 quante persone hanno sostenuto un colloquio individuale?</p> <p>Quante ore complessive sono state dedicate a colloqui individuali?</p>
<p>Incontri/colloqui orientativi di gruppo</p>	<p><input type="checkbox"/> SI</p>	<p><input type="checkbox"/> NO</p>	<p>Nel mese di ottobre 2001 quanti colloqui di gruppo sono stati effettuati?</p> <p>Quante ore complessive sono state dedicate a colloqui di gruppo?</p>

Osservazioni.....

b. Quali delle seguenti attività vengono regolarmente svolte nell'ambito del servizio di orientamento e sostegno all'inserimento?

- Orientare rispetto ad opportunità di lavoro
- Orientare rispetto ad opportunità formative
- Sostenere la ricerca di lavoro (stesura curriculum, ricerca su Web)
- Progettare e proporre percorsi individuali di formazione professionale
- Progettare e proporre percorsi individuali di inserimento lavorativo (tirocinio e/o stage)

Osservazioni.....

.....

.....

3) Com'è organizzato nel vostro Centro il servizio di incontro domanda e offerta?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

a. Quali delle seguenti due modalità meglio caratterizza il servizio di incontro domanda e offerta erogato dal Centro?

		Commenti e osservazioni
Incontro domanda offerta senza preselezione (ad esempio: raccolta dei curriculum e delle richieste di personale e loro pubblicizzazione)	<input type="checkbox"/>
Incontro domanda offerta con preselezione (mediante verifica diretta della disponibilità e del profilo dei candidati a seguito di una specifica richiesta di personale da parte in un'azienda)	<input type="checkbox"/>

b. Quali delle seguenti attività vengono regolarmente svolte nell'ambito del servizio di incontro domanda e offerta?

- Pubblicizzazione delle richieste di personale mediante strumenti tradizionali (ad es. annunci in bacheca)
- Pubblicizzazione delle richieste di personale mediante utilizzo del Web
- Pubblicizzazione dei curricula professionali mediante strumenti tradizionali (ad es. tenuta in archivio)
- Pubblicizzazione dei curricula professionali mediante utilizzo del Web
- Ricerche dei profili professionali richiesti nei database del Centro
- Colloqui di preselezione

Osservazioni.....

.....

.....

.....

.....

4) Com'è organizzato nel vostro Centro il servizio di consulenza alle imprese?

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

a. Quali delle seguenti attività vengono svolte/sono parte integrante il Centro nell'ambito del servizio di consulenza alle imprese?

- Informare le aziende sui servizi disponibili nel Centro
- Informare le aziende su procedure, normativa e contrattualistica del lavoro
- Informare le aziende sul collocamento mirato
- Informare le aziende sull'offerta formativa

Osservazioni.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....



Prima rilevazione dell'attività dei Centri per l'Impiego del Piemonte

La compilazione del questionario dovrebbe avvenire preferibilmente a cura del Direttore del Centro. Il questionario compilato verrà ritirato da un rappresentante dell'Agenzia Piemonte Lavoro durante un incontro successivo, nel corso del quale verranno chiariti eventuali dubbi sorti in sede di compilazione e condotti i necessari approfondimenti per facilitare l'interpretazione delle risposte.

Nome e Cognome del compilatore.....

Posizione organizzativa.....

Centro per l'Impiego di.....

Eventuali unità decentrate sul territorio

Unità decentrata 1 di.....

Unità decentrata 2 di.....

Nota: Si prega di segnalare la presenza di eventuali unità decentrate che dipendono organizzativamente e amministrativamente dal Centro per l'Impiego (escludendo quindi i soggetti legati al Centro da convenzioni o altre forme contrattuali, ad esempio gli Informagiovani comunali). Nel prosieguo della compilazione si prega di fare riferimento alle Unità decentrate utilizzando la sequenza sopra riportata.

Per ulteriori informazioni e chiarimenti relativi alla compilazione del questionario, si prega di rivolgersi a
..... presso Agenzia Piemonte Lavoro

Agenzia Piemonte Lavoro

Ente strumentale della Regione Piemonte con la collaborazione di

Via Arcivescovado, 9/c – 10121 Torino

(tel. 011 5613222 fax 011 5176573)

e-mail: info@agenziapiemontelavoro.net

www.agenziapiemontelavoro.net

Progetto Valutazione

Via Donati 17, 10121 Torino

(tel. 011 533191)

e-mail: staff@prova.org

www.prova.org

Agenzia Piemonte Lavoro
Ente strumentale della Regione Piemonte
Via Arcivescovado 9/c – 10121 Torino
www.agenziapiemontelavoro.net