

Un difficile processo di innovazione dei servizi per il lavoro coinvolge tutti i Paesi europei per rispondere alle nuove complesse esigenze di mercati del lavoro sempre più complessi ed in tensione, di fronte alle sfide della trasformazione organizzativa e tecnologica dei sistemi economici e produttivi e della così detta globalizzazione dei mercati.

Il lavoro è al tempo stesso un potente fattore di inclusione sociale e le informazioni ed i servizi per agevolare, con incentivi e misure di accompagnamento, le persone più deboli e svantaggiate nella ricerca ed inserimento nel lavoro costituiscono essenziali strumenti per la tutela dei diritti di cittadinanza sociale.

L'obiettivo della modernizzazione dei servizi e della loro integrazione con le politiche attive del lavoro, in specie l'orientamento e la formazione professionale, è proposto dalla strategia europea per l'occupazione e tradotto in concreto nelle programmazioni di tutte le Regioni che hanno in questi anni utilizzato il cofinanziamento del Fondo Sociale Europeo a titolo dell'obiettivo 3.

In particolare nella misura A1 del programma operativo dell'Emilia-Romagna intitolata "implementazione dei servizi per l'impiego e messa in rete delle strutture" e nel relativo complemento di programmazione sono indicate finalità e tipologie di azioni atte a conseguire decisamente il decollo ed il consolidamento dei nuovi servizi ed migliorare così, rendendolo più efficiente ed efficace, l'incontro fra domanda e offerta di lavoro regionale e locale.

Negli altri Paesi europei, la sfida della modernizzazione dei servizi è raccolta da sistemi consolidati e collaudati di servizi locali di natura prevalentemente pubblica, organizzati su base nazionale con vasta diffusione decentrata e con una gamma di servizi che spesso comprende anche l'erogazione di sussidi ed ammortizzatori sociali.

In Italia, la sfida ha interessato servizi già statali nella loro fase di passaggio alla competenza regionale e provinciale, e quindi ha cumulato la complessità del decentramento e della transizione istituzionale a quella già di per sé

(*) Direttore dell'Agenzia Emilia-Romagna Lavoro

rilevante del mutamento di missione e dell'innovazione.

Si usa sinteticamente dire in proposito che l'obiettivo ambizioso era quello di passare da una cultura amministrativa, dell'adempimento e burocratica dell'iscrizione e tenuta di elenchi e graduatorie, centrata più sul disoccupato che sull'impresa, ad una nuova cultura del servizio al cliente, impresa o lavoratore, focalizzata sull'analisi del fabbisogno e sulla personalizzazione dei servizi.

A ciò si aggiunga la concomitante necessità per il nostro Paese di superare, a seguito di una condanna da parte della Corte di Giustizia europea, il cosiddetto regime di monopolio pubblico della funzione di intermediazione fra domanda ed offerta di lavoro attraverso una liberalizzazione, regolamentata, della possibilità di intervento sul mercato del lavoro anche di soggetti privati autorizzati.

La sfida è stata raccolta, fra mille difficoltà organizzative, strutturali, culturali e dovendo lottare contro un diffuso pregiudizio negativo di inefficienza dei servizi di collocamento pubblici, alimentato per ragioni diverse dai potenziali concorrenti privati come da una malintesa cultura ispirata al liberismo economico più radicale. Sottolineo il malinteso liberismo, perché in tutti i Paesi europei la concorrenza fra strutture pubbliche e private di intermediazione non esclude, anzi reclama la opportunità di un forte governo pubblico del mercato del lavoro, a tutela dei principi ed accordi internazionali di trasparenza e non discriminazione, di lotta al lavoro irregolare e sommerso, ed a beneficio degli utenti svantaggiati dei quali favorire l'inclusione sociale attraverso il lavoro.

Ancora, è diffuso l'atteggiamento liquidatorio dell'esperienza dei servizi pubblici in quanti assegnano centralità assoluta al solo servizio di incontro fra domanda e offerta di lavoro, la cosiddetta intermediazione, senza tener conto che, anche nei Paesi più evoluti e di lunga tradizione di servizio la percentuale di matching coperta dai servizi pubblici non supera il 20% e la percentuale di autonoma ricerca/offerta di lavoro da parte di lavoratori ed imprese copre almeno al 60/70% le esigenze del mercato.

Meno valorizzati e per nulla indagati sono altri fondamentali servizi di informazione sulle opportunità esistenti, di orientamento e consulenza, di promozione attraverso specifici servizi e strumenti (quali i tirocini, e le attività formative) dell'occupabilità delle persone, che silenziosamente incidono molto di più del servizio di intermediazione sulle reali possibilità di trovar lavoro e di conservarlo o migliorarlo.

Nella nostra Regione i Servizi per l'impiego, assegnati alla competenza delle province hanno in pochi anni, dal 2000 in poi, avviato un profondo rinnovamento che la Regione ha cercato di promuovere ed accompagnare con la programmazione di finanziamenti, supporto ed assistenza tecnica, strumenti informativi ed anche indirizzi prioritari e regole condivise ed omogenee di funzionamento.

I risultati in termini di incremento dell'efficienza, dell'efficacia, della diffusione e dell'integrazione sul territorio cominciano ad essere apprezzabili, e vengono da almeno tre anni costantemente monitorati e misurati secondo scale di valutazione condivise a livello nazionale.

Presentiamo in questo quaderno i risultati, le metodologie e gli strumenti utilizzati, come frutto del lavoro difficile e tenace degli operatori dei servizi provinciali, dei collaboratori esterni, e come testimonianza concreta e punto di partenza, non di arrivo, per gli ulteriori sviluppi di un sistema che dovrà ora affrontare, dopo la riforma costituzionale, e le recenti riforme della disciplina del mercato del lavoro, una ulteriore fase di crescita e apertura alla collaborazione di altri soggetti a servizio del mercato del lavoro regionale sempre più aperto e trasparente. Tutto ciò non si dovrà certo tradurre in una diminuzione della qualità dei servizi ai lavoratori ed alle imprese, anzi dovranno rafforzarsi le metodologie di concertazione istituzionale e con le parti sociali e la responsabilità del sistema Regione/Enti locali nella *governance* delle politiche attive del lavoro e dei servizi per il lavoro.