

PARTE PRIMA

MONITORAGGIO DEI CENTRI PER L'IMPIEGO IN EMILIA-ROMAGNA

di Stefano Borsari e Stefano Botti ¹

INTRODUZIONE

Il presente rapporto illustra i dati elaborati nel quadro dell'attività di monitoraggio dei Centri per l'impiego (CPI) dell'Emilia-Romagna, realizzata nella sua parte di rilevazione nei mesi di aprile e maggio 2003.

I questionari strutturati alla base del presente lavoro, predisposti anche attraverso il contributo di AERL e di testimoni privilegiati delle Province, hanno consentito di raccogliere una ingente mole di dati sui principali aspetti dei CPI e dei servizi erogati. È forse superfluo, ma doveroso, ricordare l'impegno concreto e fattivo degli operatori dei Centri e dei Servizi provinciali, fonte imprescindibile di informazioni e di collaborazione nel chiarire aspetti e problematiche. Per la descrizione della parte metodologica e degli strumenti di rilevazione si rimanda all'apposito allegato al presente rapporto.

A partire dalla consistente base di dati, si è operata una scelta di sintesi con l'obiettivo di porre nel rapporto i dati essenziali e di insieme, privilegiando la visione regionale e portando all'attenzione la dimensione della maggiore ricorrenza di attività e di fenomeni significativi. L'allegato statistico permette, tuttavia, una disanima molto approfondita per ogni singola provincia.

Nel capitolo 1 si presentano in modo sintetico i principali risultati del monitoraggio, anche con l'ausilio di indicatori selezionati che offrono una panoramica evolutiva pluriennale della situazione e dello sviluppo dei CPI.

Nel capitolo 2 si descrivono da un lato la rete territoriale che fa capo direttamente o indirettamente ai Servizi e ai Centri per l'impiego, dall'altro la rete di relazioni con soggetti esterni (istituzionali o sociali) coinvolti a diverso titolo nelle attività.

Nel capitolo 3 si evidenziano differenti aspetti legati alle strutture e agli strumenti utilizzati dai Centri per l'espletamento del servizio: accessibilità alle sedi, funzionalità delle strutture, funzionalità di attrezzature e del software.

Nel capitolo 4 si prendono in esame tutti i servizi gestiti dai CPI e ne vengono illustrate le modalità specifiche di attuazione, i principali contenuti in termini di attività realizzate

¹ Alla stesura di questa sezione hanno inoltre collaborato: Emanuela Carta, Giuseppe Forte, Giada Fornaciari (ricercatori); Roberto Landi, Filippo Tantillo (approfondimenti tematici); Davide Branduzzi (elaborazioni statistiche); Natalia Mealla (editing).

e i dettagli di taluni aspetti specifici (come, ad esempio, le tipologie di informazioni erogate o le modalità di svolgimento dei colloqui, per citare due casi). E' in tale capitolo che si ritrovano i temi riguardanti particolari segmenti di utenza (extracomunitari, over 50, ecc.) come anche, nella parte finale, la trattazione di tematiche specifiche inerenti gli adempimenti amministrativi tradizionali e quelli legati ai Decreti Legislativi 21 aprile 2000, n. 181 e 19 dicembre 2002, n. 297.

Nel capitolo 5 si illustrano due aspetti cruciali delle scelte organizzative fatte dalle Province rispetto alle attività dei Servizi e dei Centri per l'impiego: la centralizzazione e l'esternalizzazione dei servizi. Da questi orientamenti – oltre che da scelte organizzative interne – si determina l'impegno diretto profuso dai CPI verso gli utenti e la distribuzione del tempo sui differenti servizi e attività specifiche. Tali aspetti sono trattati nella seconda parte del capitolo.

Nel capitolo 6 si raccoglie l'insieme dei dati di monitoraggio inerenti le risorse umane. Si utilizzano qui diverse "serie" di dati: da quelli forniti direttamente dalle Province e comprendenti i servizi centralizzati, a quelli provenienti direttamente dai CPI, a quelli rielaborati da POLEIS sulla base delle ore di attività prestata che danno origine alla categoria degli addetti equivalenti *full-time*. Ne deriva una fotografia piuttosto nitida sulla situazione delle risorse umane operanti nei Centri per l'impiego della regione.

Nel capitolo 7 si affronta il tema del monitoraggio autonomo realizzato dalle Province e dai loro SPI rispetto all'attività dei Centri per l'impiego.

Infine, nel capitolo 8 si realizza la disamina dei siti *web* provinciali dedicati alle tematiche del lavoro, agli SPI e ai CPI. La prima parte del capitolo considera l'esistenza e l'accesso alla *home page*, mentre la seconda parte prende in esame i contenuti delle pagine.