

1

CENTRI PER L'IMPIEGO IN EMILIA-ROMAGNA: ELEMENTI DI SINTESI DEL MONITORAGGIO 2003

Il monitoraggio condotto nel periodo aprile-maggio 2003 da POLEIS per conto della AERL Regione Emilia-Romagna, ha consentito di “fotografare” la situazione attualmente presente nei 36 Centri per l'impiego regionali. L'indagine ha riguardato aspetti strutturali e logistici, l'offerta e le modalità di erogazione dei servizi, le risorse umane impegnate.² Nei paragrafi seguenti si indicheranno le principali acquisizioni del monitoraggio, lasciando tuttavia i dati di dettaglio e gli approfondimenti tematici ai singoli capitoli del report. Tuttavia, prima di entrare nella descrizione dei risultati, un sintetico riferimento alla precedente rilevazione ISFOL del 2002 può fornire un utile quadro di riferimento rispetto alla situazione dei Servizi per l'impiego (SPI) e dei CPI.

1.1 Acquisizioni della rilevazione ISFOL 2002³

Il breve profilo del sistema regionale dei Servizi per l'impiego, come emerge dalla rilevazione ISFOL 2002, evidenzia alcuni punti essenziali che in buona misura trovano conferma anche nel 2003:

- si rafforzano le strutture di governo e coordinamento provinciale in termini di servizi, di risorse e di competenze; da segnalare, in particolare, la diffusione di una sempre maggiore attenzione alle funzioni di monitoraggio e valutazione con l'introduzione di

² La rilevazione è stata condotta attraverso interviste in profondità a 20 responsabili dei CPI, sulla base di un questionario semi strutturato, e la somministrazione di un questionario strutturato a tutti i 36 Centri per l'impiego, presenti nella regione. I dati e le informazioni riportate hanno, come fonte diretta, i CPI e le stesse amministrazioni provinciali.

³ La rilevazione regionale è stata condotta da POLEIS su incarico dell'ISFOL, nei mesi da settembre a novembre 2002; l'elaborazione dei dati è stata effettuata nel mese di dicembre. La possibilità di utilizzare i dati del monitoraggio ISFOL per specifiche analisi regionali è definita da un accordo fra la Direzione Regionale della Formazione Professionale e Lavoro della Regione Emilia-Romagna e ISFOL.

specifici processi operativi e la produzione di rapporti di monitoraggio, anche se non estesi in tutte le province;

- attivazione generalizzata di strategie di introduzione e presenza capillare dei Servizi sul territorio, anche attraverso l'integrazione funzionale con altri servizi presenti e gestiti dagli enti locali e/o da organismi di servizi (INPS);
- progressiva qualificazione strutturale e logistica; apprezzabili i progressi nell'adeguamento delle sedi relativamente alla messa in sicurezza delle strutture e per l'accesso ai servizi dei disabili;
- apprezzabile la dotazione tecnologico-informatica con una "copertura" pressoché totale sia per la dimensione gestionale sia per l'erogazione dei servizi, nonché nell'attivazione delle reti e dei collegamenti (Internet e Intranet);
- progressivo ampliamento dell'offerta dei servizi con particolare attenzione verso la qualificazione e la copertura dei servizi trasversali (accoglienza, informazione, orientamento, promozione dell'impiego);
- progressiva attenzione in termini di attivazione di interventi, servizi e/o progetti mirati verso utenze fino a poco tempo fa poco "coperte": lavoratori anziani, donne, cittadini extracomunitari;
- segnale di ulteriore "sviluppo organizzativo" è la tendenza a riequilibrare la struttura interna delle qualifiche (quindi delle mansioni e dei ruoli): da un appiattimento del sistema professionale, pressoché totalmente centrato sulle qualifiche "medie", ereditato dalla precedente gestione ministeriale, si tende alla redistribuzione delle risorse umane in ragione delle "effettive" necessità organizzative per l'erogazione dei nuovi servizi con maggiore presenza di ruoli operativi (qualifiche "basse") e ruoli direttivi (qualifiche alte).

1.2 Elementi emergenti dal monitoraggio AERL 2003 sui CPI

I risultati del monitoraggio 2003 condotto da POLEIS in parte confermano e in parte ampliano le acquisizioni sopra menzionate.

Rete territoriale e rete istituzionale

Le amministrazioni provinciali stanno mettendo in atto strategie di penetrazione e diffusione territoriale dei servizi, attraverso l'attivazione di processi di integrazione con altri servizi - informagiovani, ecc. - e in particolare quelli gestiti da altri enti locali (Comuni). A una rete diretta di offerta di servizi, composta di 36 CPI, 36 sedi decentrate e punti operativi, 22 uffici provinciali centralizzati, si aggiunge una rete indiretta (gestita da altri

enti e soggetti) di prima informazione e primo orientamento composta di 110 punti territoriali a livello regionale. Complessivamente, quindi, sono 204 i “punti di riferimento” che rappresentano l’area di incontro tra servizi per il lavoro e cittadini dei 341 comuni dell’Emilia-Romagna. Si rileva tuttavia una situazione non omogenea del territorio regionale, con minore copertura nella fascia Ovest.

Questa strategia di ampia copertura territoriale pare tendere:

- a estendere i contatti con l’utenza potenziale;
- a incrementare il tasso di copertura dell’utenza effettiva dei CPI;
- ad avvicinare i servizi di base al cittadino che esprime bisogni anche più generalisti e “allargati” ad altri aspetti della vita, non immediatamente rapportabili all’impiego.

La messa in rete su *web* delle disponibilità di posti di lavoro offerti dalle imprese o il progetto regionale *SARE*, che permette l’invio delle comunicazioni da parte delle aziende ai CPI in via telematica, rappresentano altre modalità innovative di estensione agli utenti (persone e imprese) della rete dei servizi, ben al di là dei “punti territoriali” di contatto e di primo accesso.

La rete dei servizi, delle sperimentazioni e dei collegamenti è resa operativa da accordi formalizzati con enti e soggetti che operano – con ruoli diversi – sui temi del lavoro. Particolarmente presenti sono le convenzioni con INPS e con associazioni datoriali, ma tutti i principali interlocutori risultano coinvolti in accordi formali (AUSL, consulenti del lavoro, Comuni, ecc.). Peraltro, gli accordi formali non esauriscono la fitta rete di contatti e di collaborazioni dei CPI, che operano talvolta anche informalmente nella gestione delle attività correnti e di *routine*, o nella gestione di progetti in forma condivisa.

Adeguatezza delle strutture e accesso ai servizi

Tutti i CPI hanno registrato in questi anni miglioramenti derivati da interventi di adeguamento delle sedi e, in diversi casi, dal cambio stesso della loro localizzazione verso nuove strutture. Le sedi valutate come adeguate rappresentano oltre l’80% del totale: in sostanza, 29 sedi su 36 sono adeguate; nel 2001 le sedi segnalate come “adeguate” erano sotto il 50%.

Sostanziali interventi di miglioramento hanno riguardato la messa a norma delle strutture, l’adeguamento funzionale per assicurare l’accesso per i disabili – abolizione delle barriere architettoniche, attualmente eliminate o in fase di eliminazione nel 78% dei CPI – e l’offerta di spazi adeguati al servizio e agli utenti con interventi sulla logistica e sugli arredi.

Attenzione è stata posta alla raggiungibilità e fruibilità dei servizi dalla segnaletica, al primo contatto, al rispetto di spazi di colloquio riservati, a spazi informativi e di auto-consulazione.

L'accesso orario ai servizi dei CPI (22 ore in media per settimana) risulta più ampio soprattutto in considerazione delle possibilità di contatto anche telefonico (35 ore settimanali). I servizi, dato rilevante, presentano un progressivo adattamento alle esigenze degli utenti: molti di essi iniziano a essere offerti e accessibili anche in orari differenziati dal "normale" orario di apertura.

Attrezzature e software

Non si lamentano insufficienze nella dotazione di attrezzature nei CPI. In particolare, ogni operatore è dotato di personal computer e in genere è anche disponibile un pc a uso esclusivo degli utenti per l'autoconsultazione. Tutti i Centri risultano collegati a Internet, mentre la presenza della rete Intranet conosce ampia diffusione (oltre l'80% dei CPI).

Il software disponibile per l'*office automation* (soprattutto programmi di scrittura, di calcolo, di navigazione e posta elettronica) risulta in genere adeguato.

L'applicativo per la gestione *SIL* attualmente utilizzato da tutti i Centri per l'impiego è Netlabor, in via di sostituzione con una sua evoluzione realizzata dalla Regione, denominata Prolabor, contenente gli adeguamenti al Decreto Legislativo n. 297/2002. Per tale applicativo vengono espressi anche giudizi di non completa adeguatezza alle necessità del servizio.

Ampia la presenza di altri software specifici implementati dalle diverse Province per migliorare la prestazione dei servizi.

Servizi erogati nei CPI e indice di qualità

Le Province hanno decisamente imboccato, in termini intensivi ed estensivi, l'applicazione e lo sviluppo dei contenuti della legge. Naturalmente esistono differenze nello stato di attuazione dei vari servizi tra le diverse Province. Tali differenze non sono più unicamente imputabili alle diverse "eredità", ma anche al dispiegarsi dei primi effetti di co-evoluzione tra il sistema dei Servizi per l'impiego, da un lato, e i sistemi di formazione e i mercati del lavoro locali, dall'altro.

In termini di valori aggregati – sulla base di indicatori ISFOL riferiti al livello qualitativo dei servizi e per un gruppo di 8 attività fondamentali – è possibile affermare che i CPI dell'Emilia-Romagna si posizionano attualmente su una fascia di attuazione medio-alta. Per la precisione, il 47% di indicazioni si colloca nella fascia alta, un altro 47% nella fascia media e la restante parte nella fascia bassa di attuazione.

Come evidenziato nel box sul sistema SPI dell'Emilia-Romagna posto a fine rapporto, l'indicatore generale di qualità calcolato da ISFOL per il 2002 si attesta su un valore di 14,2 (su un massimo di 21), in media con le regioni del Centro Nord e di due punti superiore alla media nazionale per quello stesso anno. Lo stesso dato indice calcolato da POLEIS per il

2003 segna per l'Emilia-Romagna un incremento di oltre 2 punti, attestandosi a 16,2. Va inoltre segnalata la ridotta varianza del sistema dei CPI emiliano-romagnoli (al 6,2 nel 2002 e 2,9 nel 2003) rispetto alla situazione del quadrante Cento-Settentrionale (13,7 nel 2002) e a quella nazionale (23,6 nel 2002): questo dato è indice di una maggiore omogeneità (o minore dispersione) nel livello complessivo di attuazione dei servizi.

Il servizio di accoglienza e informazione è riconosciuto come uno fra i più strategici, sia per l'immagine del CPI sia per la sua funzionalità, e risulta in continuo miglioramento pressoché in tutti i Centri. L'accoglienza sta passando da semplice informazione-smistamento dell'utenza a processi veri e propri di accoglienza, con colloqui individuali più o meno approfonditi e l'approntamento di appuntamenti con altri servizi.

L'orientamento è considerato tra i servizi più qualificanti dei Centri, anche per la sua trasversalità rispetto ad altri servizi erogati dai CPI (NOF, "181", promozione dell'occupazione).

Allo stato attuale possiamo registrare una copertura del servizio di orientamento in tutti i CPI; in particolare, delle 36 strutture che assicurano colloqui individuali di orientamento, almeno 12 Centri offrono anche un livello più avanzato e specialistico del servizio, identificato nel bilancio di competenze. In taluni casi, la gestione dei servizi più avanzati è condotta in forma centralizzata dagli uffici dell'Amministrazione o presso il CPI del capoluogo provinciale.⁴

Il servizio di promozione all'inserimento lavorativo è attivato in tutti i CPI. La maggior parte dei Centri assicura interventi connessi a colloqui individuali, sostegno nella ricerca e nel conseguimento dell'impiego (stesura curriculum, indicazioni di percorsi di ricerca del lavoro, preparazione ai colloqui, ecc); nel 2003 si è ulteriormente rafforzato il servizio considerato più avanzato nella promozione del lavoro, cioè l'assistenza personalizzata e l'accompagnamento.

Nel contesto della promozione al lavoro di segmenti specifici di utenza la situazione è questa:

- si rileva la realizzazione di attività di base dei CPI in riferimento al collocamento mirato, che in tutti i casi presenta una struttura provinciale centralizzata;
- per l'utenza extracomunitaria si segnala una pletera di attività specifiche di sostegno (orientamento, indicazioni sulla formazione, informazione e consulenza sui vari aspetti collegati al lavoro, ecc.);
- per l'utenza femminile la collocazione dei CPI va vista in un quadro più ampio di azioni sulle pari opportunità e integrata con numerose attività svolte in sede provinciale;

⁴ Alcune Province si sono dotate di strutture specifiche anche formalmente distinte dai Centri, ma funzionalmente collegate a essi. Si pensi a tale proposito a Orientalavoro della Provincia di Parma, a Polaris per la Provincia di Reggio Emilia, al servizio di *counseling* psicologico della Provincia di Forlì-Cesena.

- gli utenti over 50 risultano, anche per condizioni del mercato del lavoro locale, il segmento di utenza con minor presenza di attività specifiche. Tuttavia, dati i rilevanti mutamenti in corso sul mercato del lavoro (forme contrattuali, requisiti per il pensionamento) potrà essere opportuno nel medio termine rafforzare la presenza dei CPI su tale segmento.

Il servizio di mediazione e incrocio domanda/offerta – presente con buoni livelli di attuazione in tutti i CPI – assume sempre più carattere operativo di raccordo tra datori di lavoro e risorse umane in cerca di occupazione. Va segnalato, in particolare, il diversificarsi di modalità di sollecitazione attiva delle *vacancies*, seppure ancora in fase iniziale. Il servizio, che più di altri si potrà trovare a breve a competere con soggetti privati autorizzati a operare, può necessitare di rafforzamento nell’approccio attivo verso l’impresa e nelle pratiche di sollecitazione.

La consulenza alle imprese risulta attivata in tutti i Centri, con un netto prevalere del livello medio di attuazione del servizio. Il *core* dell’attività risiede nell’erogazione di informazioni sugli adempimenti amministrativi e legali. Vengono realizzate anche attività consulenziali vere e proprie in oltre il 90% dei CPI (ivi inclusa la ricerca di soluzioni personalizzate).

Adempimenti amministrativi e adempimenti del Decreto Legislativo n.181-297

Per gli adempimenti amministrativi tradizionali si segnalano qui due aspetti rilevanti:

- l’assorbimento del tempo degli addetti per iscrizioni, cancellazioni, trasformazioni, proroghe e certificazioni in aggregato regionale si attesta al 22% del tempo di lavoro totale realizzato nei CPI.⁵ L’accurata misurazione del dato consente di notare come attualmente il tempo dedicato agli adempimenti amministrativi tradizionali sia dunque piuttosto limitato rispetto a precedenti rilevazioni;
- l’esistenza di pratiche arretrate coinvolge metà dei CPI, in genere con un mese di lavoro da smaltire.

Per quanto riguarda l’applicazione del Decreto Legislativo n. 181/2000 e successive modifiche, le procedure di accertamento dello stato di disoccupazione e immediata disponibilità al lavoro sono state avviate in tutti i Centri. Il livello di accertamento e verifica sulle vecchie liste di disoccupazione ha raggiunto la media regionale del 74%. Inoltre, nel 40% dei Centri si sono avviati gli incontri per le proposte di adesione a iniziative di inserimento lavorativo o di formazione/riqualificazione professionale destinati ai soggetti individuati inizialmente dal Decreto Legislativo n. 181/2000. Sebbene l’introduzione della nuova

⁵ Per una completa disamina dell’uso del tempo nei CPI si veda il capitolo “Scelte organizzative e distribuzione del tempo”, e in particolare il paragrafo “Distribuzione del tempo tra servizi e attività”.

normativa abbia comportato alcuni problemi dovuti a un maggiore carico di lavoro, i Centri hanno fatto fronte a tali criticità con tempestività, in taluni casi anche ricorrendo a risorse esterne.

In termini di assorbimento di tempo dei CPI, gli adempimenti relativi ai Decreti Legislativi n. 181/2000 e n. 297/2002 si attestano attualmente al di sotto del 20% del tempo totale su base regionale.

Centralizzazione dei servizi

La centralizzazione di servizi relativi all'impiego risulta pratica diffusa tra le nove province emiliano-romagnole. In particolare si rilevano 22 uffici che erogano servizi in forma centralizzata a livello provinciale, tra i quali spiccano per rilevanza il Collocamento mirato (tutte le province), Eures (4 province) e obbligo formativo (3 province).

Sono da registrare, inoltre, servizi specialistici che, essendo gestiti dal CPI del capoluogo anche in appoggio agli altri Centri, non vengono indicati dalle Province come "direttamente" centralizzati.

Esternalizzazione dei servizi

L'esternalizzazione di attività e servizi, intesa come pratica di affidamento "in appalto" a società terze, coinvolge otto delle nove province; riguarda tutti i servizi principali dei CPI, pur con impatto molto diversificato in termini di quota di attività esternalizzata.

Nonostante la diffusione ampia dell'esternalizzazione, il volume di attività (in termini di tempo) affidato a società in *contracting-out* rappresenta attualmente l'11% in termini di valori aggregati regionali. Nei servizi di orientamento tale quota si attesta al 41%.

Front-office e back-office

Altro aspetto interessante nell'organizzazione dei CPI e nell'erogazione dei servizi è la modalità operativa di organizzazione del lavoro degli addetti. Utilizzando la distinzione classica tra *front-office* (attività realizzata a contatto diretto, fisico o telefonico, con gli utenti) e *back-office*, emerge che il tempo utilizzato a contatto con l'utenza concerne il 57% dell'insieme dell'attività lavorativa dei CPI, contro il 43% del *back-office*.

Tale dato è altresì leggibile come indicatore – certamente parziale – rispetto all'impegno nella direzione di un servizio a "minore contenuto amministrativo-burocratico" che va sviluppandosi in seno ai Centri per l'impiego.

Risorse umane

Gli assetti organizzativi che si tendono ad adottare nei CPI sembrano prefigurare sistemi organizzativi di tipo "orizzontale": meno improntati sulle relazioni gerarchiche e più

orientati alla messa in pratica di modelli di tipo funzionale. Si osserva inoltre una tendenza a organizzare le risorse umane in due o più aree funzionali. Gli operatori possono così risultare, in alcuni casi, ripartiti tra “area aziende” e “area lavoratori”; in alcuni CPI compare anche l’orientamento come area specifica del Centro.

La formalizzazione di tali funzioni o aree (imprese e lavoratori) segnala l’importanza che i CPI attribuiscono agli utenti dei servizi, sottolineando la necessità di attivare leve strategiche per la comunicazione e il “contatto” con il sistema delle imprese del territorio.

Rispetto agli anni precedenti sembra stabilizzarsi la struttura del personale dei CPI: aumentano le risorse con contratto stabile di “dipendente provinciale” e si ricorre a un utilizzo più limitato delle collaborazioni “non dipendenti”. Gli operatori in condizione contrattuale di natura “dipendente” sono passati da 361 nel 2001 a 417 nel 2003, rappresentando il 70% delle risorse impegnate nei CPI. Il numero complessivo di operatori che a vario titolo operano all’interno dei soli CPI sono valutati in 598.⁶ Considerando anche gli addetti operanti nei servizi provinciali centralizzati, il totale delle risorse umane si attesta a 631.

Va poi sottolineato che la crescita numerica di risorse esternalizzate (attualmente indicate in 108) non corrisponde necessariamente a una parallela crescita nel volume di attività: molte di tali risorse sono infatti ingaggiate con impegno *part-time* (il 38%).⁷

In termini di “addetti equivalenti *full-time*” e considerando le ore di attività realizzata, tale impegno corrisponde attualmente a circa 60 addetti a tempo pieno.⁸

Alcuni altri elementi significativi sugli addetti:

- sono 167 gli operatori “specializzati” che si dedicano cioè in modo esclusivo a una sola attività o a un solo servizio, pari al 26% degli addetti dichiarati dai CPI;
- circa 40 addetti (pari al 6%) operano normalmente su più di una sede del CPI, mentre quasi il 90% è concentrato nelle sole sedi principali dei CPI;
- più del 90% degli addetti opera sia nella modalità *back-office* che nella modalità *front-office*.

Infine, un dato sulla carenza dichiarata di risorse umane: è opinione dei responsabili dei CPI che occorrerebbe rafforzare l’attuale organico di almeno 100 unità a livello regionale, in modo da offrire i servizi in modo più corrispondente alle necessità e anche alle aspettative. Rispetto al valore complessivo di organico, tale dato appare piuttosto significativo.

⁶ Questo valore viene derivato nel 2003 dall’incrocio di due fonti: gli addetti indicati dalle Province per l’insieme di CPI e servizi centralizzati, e gli addetti dichiarati dai responsabili dei singoli CPI. Per i precedenti anni si sono utilizzati i dati delle Province relativi ai singoli CPI.

⁷ La lieve discrepanza riscontrabile tra il valore di 108 risorse umane esternalizzate come fornito dalle Province, e il valore di 111 risorse umane esternalizzate rilevato direttamente nei CPI è spiegabile con possibili duplicazioni di incarichi e di presenze di uno stesso operatore su più sedi. Su questi temi si rimanda più oltre, al capitolo specificamente dedicato alle risorse umane nei servizi centralizzati e nei Centri per l’impiego.

⁸ Per chiarimenti e dettagli su questi aspetti si veda, nel capitolo “Risorse umane” il paragrafo “Addetti operanti nei soli Centri per l’impiego” e la distinzione tra addetti dichiarati e addetti equivalenti *full-time*.

Monitoraggio autonomo

Le Province realizzano in modo diffuso il monitoraggio dei principali servizi erogati nei CPI. I dati ricavati da tale attività soddisfano, anche se non completamente, le necessità informative della maggior parte dei responsabili e degli operatori dei Centri. Poche sono state invece, fin qui, le rilevazioni condotte in modo autonomo sul grado di soddisfazione dell'utenza.

Nel complesso, si può porre un problema di “dialogo tra sistemi”: attualmente ogni Provincia opera infatti secondo criteri propri, che tuttavia hanno necessità di essere ricondotti a una unità in termini di omogeneità dei parametri rilevati, delle metodologie di rilevazione, e dei supporti informatici utilizzati. Questo potrà favorire la rilevazione a livello regionale, e la confrontabilità dei risultati.

Siti *web*

La rilevazione condotta sui siti *web* delle Province per le pagine relative a Servizi e Centri per l'impiego mette in evidenza la forte diffusione di tale strumento di comunicazione. Ai discreti livelli di visibilità, agilità di navigazione e in parte di concentrazione delle informazioni, fanno riscontro numerosi ambiti informativi con differenti gradi di copertura e completezza. Si segnala inoltre la presenza di strumenti volti a favorire l'inserimento al lavoro, quali ad esempio le banche dati on-line per offerta/domanda di lavoro, in alcuni casi anche senza interposizione del CPI per il contatto tra risorse umane e imprese.

Talune criticità rilevate, come evidenziato in dettaglio nel box a fine rapporto dedicato ai servizi on-line per il cittadino, fanno riferimento a elementi quali la visibilità sulla *home page* con conseguente difficoltà di accesso, a carenze informative sull'ubicazione e raggiungibilità dei CPI, a talune aree socialmente importanti ma scarsamente presidiate (regolarizzazione lavoratori extracomunitari, emersione dal lavoro nero). L'area informativa dedicata ai disabili, in genere ricca di contenuti, potrebbe essere maggiormente valorizzata.

Tav. 1 Indicatori sintetici monitoraggio CPI – regione Emilia-Romagna, 2001-2003

Variabili Indicatori	Rilevazione di riferimento			
	Marzo 2001	Ottobre 2001	Ottobre 2002	Maggio 2003
	AERL	ISFOL	ISFOL	AERL
Centri per l'impiego esistenti	35	36	36	36
Logistica				
Adeguatezza sede				
Sufficiente	14	17	26	29
Insufficiente	21	19	10	7
Sicurezza sede				
Sedi CPI a norma (L. 626)	11	15	21	28
Sedi CPI non a norma (L. 626)	24	21	14	8
Barriere architettoniche				
CPI con presenza di barriere	nr	22	17	8
CPI senza barriere architettoniche (o in rimozione)	nr	14	19	28
CPI collegati a Internet	15	18	36	36
CPI con collegamento Intranet	nr	11	25	30
Risorse umane				
Totale risorse umane CPI	519	510	561	598
Dipendenti Provincia	382	361	414	417
di cui Dipendenti ex-ministero del Lavoro	346	338	nr	341
Collaboratori	130	140	93	73
Risorse esternalizzate	7	9	54	108
Offerta di servizi				
Servizio di accoglienza e informazione				
Attivato	30	31	36	36
Livello base (a)	20	9	4	2
Livello medio (b)	nr	16	23	13
Livello alto (c)	nr	6	11	21
Non attivato	5	5	-	-
Servizio di orientamento e consulenza orientativa				
Attivato	17	24	36	36
Livello base (a)	nr	1	-	1
Livello medio (b)	nr	20	29	23
Livello alto (c)	nr	3	7	12
Non attivato	18	12	-	-

(continua)

(segue)

Variabili Indicatori	Rilevazione di riferimento			
	Marzo 2001	Ottobre 2001	Ottobre 2002	Maggio 2003
	AERL	ISFOL	ISFOL	AERL
Servizio di promozione all'inserimento lavorativo				
Attivato	26	29	36	36
Livello base (a)	nr	6	2	4
Livello medio (b)	nr	17	24	24
Livello alto (c)	nr	6	10	10
Non attivato	9	7	-	-
Servizio di mediazione e incontro domanda e offerta di lavoro				
Attivo	35	36	36	36
Livello base (a)	nr	4	5	-
Livello medio (b)	nr	14	22	26
Livello alto (c)	nr	18	9	10
Non attivato	-	-	-	-
Servizio di consulenza alle imprese				
Attivo	29	36	36	36
Livello base (a)	nr	6	17	3
Livello medio (b)	nr	28	18	32
Livello alto (c)	nr	2	1	1
Non attivato	6	-	-	-

NB: per il significato delle classificazioni qui indicate, si faccia riferimento allo schema nella pagina successiva.

Modalità di attuazione del servizio : Indicatore sintetico ISFOL	Attuazione: modalità di base (A), intermedia (B), avanzata (C)		
	La modalità B include anche quella indicata con A La modalità C include le due precedenti A e B		
	Modalità di base	Modalità intermedia	Modalità avanzata
ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE PRESSO IL CPI	Smistamento presso altri servizi	Rapido colloquio preliminare e appuntamento per gli altri servizi	Colloquio preliminare approfondito (effettuato alla scrivania) e appuntamento per gli altri servizi
ORIENTAMENTO E CONSULENZA ORIENTATIVA	Attività di sportello, incontri di orientamento presso strutture esterne	Colloqui individuali, incontri di orientamento su tematiche specifiche, assistenza alla compilazione curriculum, ecc.	Percorsi formativi individuali, bilancio di competenze, ecc.
PROMOZIONE ALL'INSERIMENTO LAVORATIVO	Sportello informativo dedicato alle misure per l'impiego	Colloqui individuali e incontri di orientamento sulle misure per l'impiego	Percorsi formativi individuali, promozione mirata verso le imprese
MEDIAZIONE, PRESELEZIONE E INCROCIO DOMANDA/OFFERTA	Fornitura elenco nominativi iscritti alle imprese interessate, diffusione delle domande effettuate dalle imprese	Fornitura alle imprese interessate di elenchi mirati dei nominativi degli iscritti effettivamente disponibili all'impiego	Preselezione con (o per) le imprese interessate presso la sede del CPI, sollecitazione delle <i>vacancies</i> presso le imprese
CONSULENZA ALLE IMPRESE	Servizi informativi di base sugli adempimenti amministrativi	Servizi di consulenza per gli adempimenti legali e amministrativi	Accompagnamento alle imprese (consulenza progettuale, affiancamento, ecc.)