

3

I RISULTATI

3.1 Profilo generale degli iscritti ai CPI regionali

Tra i 103.969 iscritti vi è una netta prevalenza della componente femminile, che raggiunge il 68,4%. Si noti che il valore nazionale calcolato dall'indagine ISTAT è di circa il 58%. Questo primo dato conferma la correlazione tra una forte presenza delle donne e la dinamicità del mercato del lavoro, come per l'appunto quello della regione Emilia-Romagna.

La distribuzione temporale delle iscrizioni presenta alcune caratteristiche degne di nota. Primo, in media, ogni iscritto è presente nella Lista Ordinaria da circa 8 anni e il 33,5% si è iscritto nel corso del quinquennio 1996-2000. Secondo, si deve osservare una forte contrazione dei flussi di iscrizione, un fenomeno peraltro già segnalato a livello nazionale. Infatti, mentre nel 1999 e nel 2000 si è avuto un picco di iscrizioni (rispettivamente con l'8,6% e il 10,2%), il 2001 vede la percentuale abbassarsi al 7,1% per poi scendere ulteriormente al 2,9% nel 2002 (figura 1)¹¹.

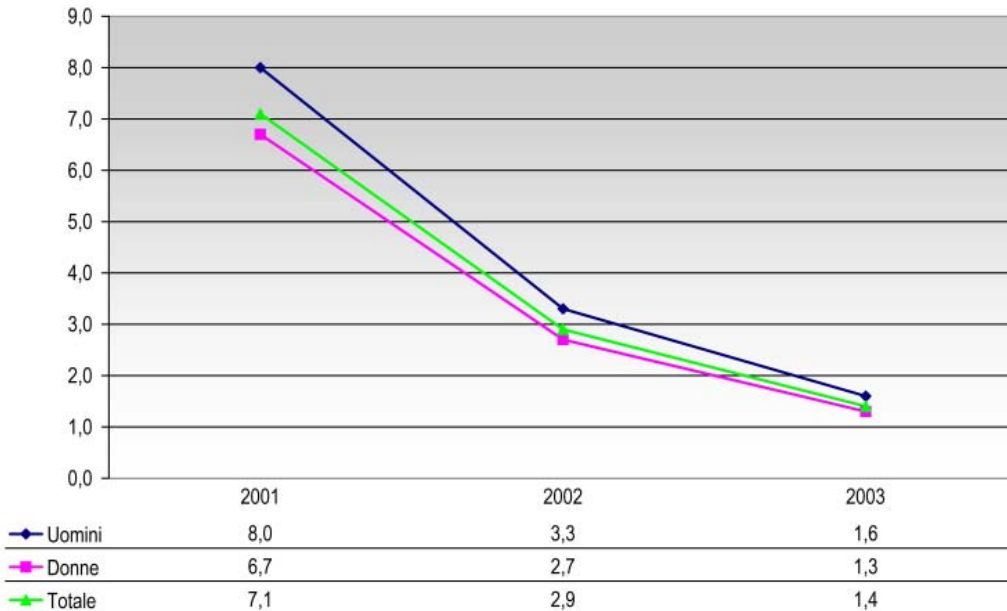
Tuttavia, questi dati vanno considerati con cautela, giacché il tasso di mancata risposta alla domanda è particolarmente elevato. Oltre il 23% degli intervistati, infatti, non ricorda l'anno di iscrizione.

Con riferimento alla distribuzione temporale degli iscritti, va evidenziata una forte differenza di genere. Il 15,7% delle donne si è iscritta prima del 1990, contro l'8,5% degli uomini. Viceversa, dal 2001 in poi le donne iscritte sono il 10,7% contro il 12,9% degli uomini. Ciò conferma uno degli aspetti salienti dell'evoluzione del mercato del lavoro regionale, e cioè il fatto che la maggiore crescita dell'occupazione femminile si è accompagnata a un drastico calo tanto della disoccupazione quanto della quota delle non forze di lavoro¹².

¹¹ ISFOL (2002) *Monitoraggio Spi 2002*, Analisi in profondità dei Centri per l'Impiego, n.6/2002.

¹² Regione Emilia-Romagna (2003) *Economia e Lavoro in Emilia-Romagna*. Rapporto 2003.

Fig. 1 Gli iscritti ai CPI in Emilia-Romagna per anno di iscrizione e per genere



Per quanto concerne la nazionalità, va premesso che dal *database* ricavato da Netlabor gli iscritti con cittadinanza straniera risultavano essere il 7,2% del totale, indicando con ciò una ormai cospicua presenza di iscritti non italiani. Nel campione la percentuale di immigrati era del 6,9% sul totale: tuttavia, le interviste effettivamente concluse sono risultate solo il 2,5%. Nell'80% dei casi la persona non è risultata reperibile, o perché il numero di telefono risultava errato oppure perché il contatto non è avvenuto entro i 4 tentativi normalmente esperiti dai rilevatori incaricati dell'intervista. Da questo punto di vista, l'indagine telefonica è risultata sostanzialmente incapace di intercettare questa fascia di utenza, a differenza di quanto invece accade con le metodologie di intervista all'uscita, come quella adottata dall'ISFOL (2003).

La variabile età (tav. 1) evidenzia che il 17,5% degli iscritti ha meno di 24 anni, mentre il 57,4% rientra nella classe 25-44. Gli over 50 sono il 16%. Si può ipotizzare che la presenza relativamente elevata dei giovani sia imputabile all'offerta dei servizi loro dedicata, dal NOF all'orientamento scolastico/universitario. Per quanto riguarda invece gli iscritti di età superiore ai 50 anni, si conferma un'altra specificità del mercato del lavoro locale, vale a dire una loro presenza, per così dire, "prolungata" legata alle strozzature dal lato dell'offerta.

Gli uomini sono relativamente più concentrati nella classe più giovane (circa un terzo

del totale), mentre le iscritte con meno di 24 anni incidono solamente per il 12,2%. Viceversa, circa il 62% delle donne rientra nella classe 25-44. Marginali le differenze di genere nella classe sopra i 50 anni. La presenza relativamente elevata degli over 50 ribadisce comunque la necessità che i CPI elaborino specifiche azioni, considerati anche gli obiettivi definiti dalla Commissione europea a Lisbona di elevare i tassi di occupazione. Come noto¹³, nella regione Emilia-Romagna, il tasso di occupazione maschile per la classe 55-64 non raggiunge il 30%, quello femminile è addirittura inferiore al 20%.

Tav. 1

Distribuzione percentuale degli iscritti ai CPI per classi di età e per genere, Emilia-Romagna, anno 2003

Classe di età	Uomini	Donne	Totale
Meno di 24	29,0	12,2	17,5
25-34	32,0	33,7	33,2
35-44	16,2	27,9	24,2
45-49	7,0	10,1	9,1
Oltre 50	15,7	16,2	16,0
Totale	100,0	100,0	100,0
v.a.	32.880	71.089	103.969

Circa il 40% degli iscritti ha un titolo di studio basso¹⁴ (licenza elementare e licenza media). Il 35% circa ha conseguito il diploma di maturità, l'11% una qualifica professionale, e un altro 11% un titolo di studio elevato (diploma di laurea, laurea, post-laurea). Questi valori, oltre a riprodurre pressoché fedelmente la situazione complessiva del mercato del lavoro regionale, sono sostanzialmente simili anche ai dati recentemente raccolti dall'indagine ISFOL sull'utenza dei CPI.

¹³ Cantalupi M. – Marzano G. – Marengon M. (2003) Gli anziani sul mercato del lavoro in Emilia-Romagna, Emilia-Romagna Lavoro, n. 2.

¹⁴ In alcune elaborazioni successive si ricorrerà alla semplice tripartizione del livello di studio in basso, medio, alto. I titoli che definiscono la seconda tipologia sono: la qualifica professionale, artistica e magistrale; il diploma di maturità; il diploma post-maturità non universitario. I titoli che definiscono la tipologia "alto" sono: il diploma universitario o la laurea breve; la laurea vecchio ciclo; i post-laurea.

Tav. 2

Distribuzione percentuale degli iscritti ai CPI dell'Emilia-Romagna per titolo di studio e per genere, anno 2003

Titolo di studio	Uomini	Donne	Totale
Nessun titolo di studio	0,3	1,1	0,8
Licenza elementare	3,7	8,2	6,8
Licenza media (o di avviamento professionale)	33,5	33,5	33,5
Qualifica professionale, artistica e magistrale	9,3	12,1	11,2
Diploma di maturità	40,3	32,8	35,2
Diploma post-maturità non universitario	1,0	1,0	1,0
Diploma universitario o laurea di 2-3 anni	1,3	0,9	1,0
Laurea di oltre 3 anni	10,2	9,4	9,6
Perfezionamento post laurea	0,0	0,4	0,3
Non risponde	0,5	0,6	0,6
Totale	100,0	100,0	100,0
v.a.	32.880	71.089	103.969

Gli unici due punti di divaricazione tra i dati relativi a uomini e donne riguardano, da un lato, la relativa maggior incidenza delle iscritte donne – in prevalenza adulte – con licenza elementare (8,2% contro il 3,7% degli uomini); dall'altro, il diploma di maturità è maggiormente connotato al maschile (40,3% contro il 32,8% delle donne), mentre l'inverso vale per la qualifica professionale, artistica e magistrale (12,1% per le donne contro il 9,3% degli uomini).

In relazione alla condizione occupazionale, il 46,2% degli iscritti è occupato, il 32,7% disoccupato o in cerca di prima occupazione, il 21,1% inattivo. Una quota così ampia di occupati lascia intendere due fenomeni. Primo, che l'utenza effettiva dei CPI sia in realtà assai minore. Secondo, che l'associazione tra le due condizioni – occupato e iscritto – rifletta sia il cambiamento intervenuto nei CPI, intesi quali strutture di servizio che non si limitano a supportare le persone soltanto nella ricerca di lavoro, sia il cambiamento del mercato del lavoro, con la diffusione delle forme contrattuali atipiche. Per quanto riguarda la prima questione, effettivamente la percentuale di utenti – che sono definiti come quegli iscritti che sono stati a un CPI a una data non anteriore al gennaio 2002 – che al momento dell'indagine risultava occupata scende dal 46% al 39%, un valore comunque molto elevato. Per quanto riguarda il secondo punto, invece, un apposito paragrafo è dedicato all'incidenza delle varie forme contrattuali atipiche. Anticipando il risultato forte che emerge dalla lettura dettagliata dei dati, tra gli iscritti in condizione di occupazione, ben il 70,9% è atipico (secondo la definizione ISTAT 2001) e il 48,3% "precario". Le percentuali sono ancora maggiori per il gruppo degli utenti,

rispettivamente il 78,3% e il 55,4%.

Circa il 31% degli occupati lo è con contratti a tempo parziale e oltre il 49% a tempo determinato.

Tra i disoccupati, il 63,5% lo è da più di 12 mesi. Ricordando che i disoccupati sono circa un terzo degli iscritti, ciò significa che l'incidenza dei disoccupati di lunga durata supera il 20% del totale, un dato che ripropone uno dei pochi elementi di criticità dell'intero mercato del lavoro regionale.

3.2. Il gruppo degli utenti

Il questionario è stato strutturato per distinguere, tra gli intervistati, quel particolare sottoinsieme di iscritti che, essendosi recati presso i CPI almeno a partire dal mese di gennaio 2002, sono definibili "iscritti-utenti". La definizione è certamente arbitraria, come tutte quelle che fissano un livello di soglia. In effetti, è difficile accettare perché un iscritto debba essere considerato "non utente" se in visita nel dicembre 2001 e "utente" se in visita nel gennaio 2002. Tuttavia, la soglia del gennaio 2002 è stata adottata in quanto coincidente con l'entrata in vigore del Decreto Legislativo 21 aprile 2000, n. 181.

A ogni modo, in base alla definizione adottata, gli iscritti-utenti sono circa 60.000 e quindi circa il 58% del totale degli iscritti.

Gli utenti non si differenziano dall'universo degli iscritti sotto il profilo demografico, ma per quello legato alla condizione lavorativa e di soggetti che cercano lavoro (tav. 3). Gli utenti-occupati sono il 39,1% contro il 46,2% degli iscritti. Tale scarto conferma dunque l'ipotesi di una presenza, all'interno della Lista Ordinaria, di "veterani", che in realtà sono occupati e che non sono interessati a intraprendere processi di ricerca non mediati dai CPI. Quasi il 58% ha un contratto a tempo determinato e il 34,7% un contratto a tempo parziale. Come vedremo con maggiore dettaglio nel paragrafo 4,3 tra gli utenti, la quota, peraltro già molto elevata di atipici, è ancora maggiore.

In conclusione, una descrizione estremamente sintetica del profilo dell'iscritto "medio" porta a concludere che si tratta di una donna, di età compresa tra i 25 e i 44 e con un livello di istruzione intermedio. Qualora disoccupata, nella grande maggioranza dei casi essa lo è da più di 12 mesi mentre, come vedremo nelle prossime pagine, se occupata lo è con contratto atipico, e perlopiù di tipo "precario".

	Iscritti			Utenti		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Titolo di studio						
Nessun titolo di studio	0,3	1,1	0,80	0,0	1,0	0,7
Licenza elementare	3,7	8,2	6,8	2,2	6,3	5,1
Licenza media (o di avviam. profess.)	33,5	33,5	33,5	34,3	34,2	34,2
Qualifica profess., artistica e magistr.	9,3	12,1	11,2	7,2	13,0	11,3
Diploma di maturità	40,3	32,8	35,2	43,20	34,3	37,0
Diploma post-maturità non universit.	1,0	1,0	1,0	1,80	1,7	1,7
Diploma universit. o laurea di 2-3 anni	1,3	0,9	1,0	0,60	0,6	0,6
Laurea di oltre 3 anni	10,2	9,4	9,6	10,60	8,6	9,2
Perfezionamento post laurea		0,4	0,3	0,0	0,3	0,2
Non risponde	0,5	0,6	0,6	0,0	0,0	0,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
v.a.	32.880	71.089	103.969	18.102	41.838	59.940
Classe di età						
Meno di 25	29,0	12,2	17,5	28,6	12,4	17,3
25-34	32,0	33,7	33,2	31,1	32,3	32,0
35-44	16,2	27,9	24,2	19,8	29,7	26,7
45-49	7,0	10,1	9,1	8,3	12,8	11,4
Oltre 50	15,7	16,2	16,0	12,3	12,7	12,6
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
v.a.	32.880	71.089	103.969	18.102	41.838	59.940
Tipo di contratto						
Tempo pieno	85,7	60,7	68,6	83,8	57,4	65,3
Tempo parziale	14,3	39,3	31,4	16,2	42,6	34,7
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
v.a.	15.130	32.912	48.042	7.081	16.364	23.445
Tipologia contrattuale						
Tempo indeterminato	46,8	43,8	44,7	30,4	36,6	34,8
Tempo determinato	53,2	56,2	55,3	69,6	63,4	65,2
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,00	100,0
v.a.	10.461	22.860	33.321	4.490	11.139	15.629
Condizione lavorativa						
Occupato	46,0	46,3	46,2	39,1	39,1	39,1
Non occupato	54,0	53,7	53,8	60,9	60,9	60,9
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
v.a.	32.880	71.089	103.969	18.102	41.838	59.940
Mesi ricerca lavoro in classi						
fino a 6 mesi	29,3	18,8	21,3	30,0	20,8	22,8
6-12 mesi	11,5	16,3	15,1	8,9	16,5	14,8
12-24 mesi	10,5	8,8	9,2	9,7	8,3	8,6
Oltre 24 mesi	48,7	56,1	54,3	51,4	54,4	53,7
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
v.a.	8.041	25.154	33.196	5.377	19.020	24.396

3.3 Gli occupati

Un'intera sezione del questionario era rivolta agli iscritti che avevano risposto positivamente alla domanda se erano occupati al momento dell'intervista. Le domande miravano ad approfondire il profilo degli occupati iscritti ai CPI, le modalità di accesso al lavoro, i settori di lavoro verso cui si indirizzano le persone iscritte ai Centri per l'impiego, la dimensione media di impresa, la tipologia di contratto di assunzione e una considerazione finale sul lavoro svolto alla data dell'intervista.

Canali di ingresso

Le tre modalità principali di ingresso nel mercato del lavoro sono risultate essere: le segnalazioni da parte di amici, parenti o conoscenti (29,1%), l'invio di *curriculum vitae* (27,6%), il Centro per l'impiego (9,6%).

Le donne rispetto agli uomini trovano maggiormente lavoro tramite la rete amicale e parentale (30,5%), il Centro per l'impiego (10,6%), le agenzie di lavoro interinale (5,1%), mentre per gli uomini assumono maggiore importanza i contatti acquisiti durante i corsi di formazione svolti (8,1%)¹⁵.

Per quanto riguarda l'età, sono soprattutto le persone con più di 35 anni a trovare lavoro tramite il CPI. A ogni modo, sfrutta questo canale anche una buona percentuale di giovani tra i 25 e 34 anni. In proporzione, coloro che hanno più di 50 anni trovano lavoro soprattutto tramite la rete parentale, di amicizie e conoscenze, mentre i giovani con meno di 24 anni si affidano maggiormente all'invio dei *curriculum vitae*.

I laureati ricorrono maggiormente a canali quali il concorso pubblico, le inserzioni sui giornali e anche l'invio di curriculum. Le persone con titoli di studio più bassi, invece, si affidano per lo più ai CPI, alle segnalazioni di amici, parenti o conoscenti e all'invio dei curricula.

Una domanda del questionario chiedeva agli intervistati quale fosse il prodotto o il servizio fornito dall'impresa presso cui l'intervistato lavorava. La ricodifica delle risposte è stata impostata sulla classificazione ISTAT-Ateco91.

Il 25,2% - circa 12.100 persone - è occupato nel settore del commercio/ristorazione e nei trasporti, il 24,6% nei servizi alle persone (soprattutto istruzione e sanità), il 23,5% nelle attività manifatturiere e, infine, il 14,1% nei servizi alle imprese.

Il numero di occupati nel campo dell'agricoltura e delle costruzioni è sensibilmente inferiore.

¹⁵ Nell'ambito della recente valutazione di efficacia delle azioni rivolte alle persone, finanziate dal Fondo sociale europeo, si è evidenziato come le agenzie formative svolgano un'importante funzione di *placement* per i partecipanti ai corsi di formazione professionale. In particolare su 3.080 ex allievi occupati a dodici mesi dalla fine del corso, il 26,5% (1.070 soggetti) ha trovato lavoro attraverso l'agenzia formativa o attraverso l'azienda presso cui si è svolto lo stage. Per ulteriori approfondimenti si veda: POLEIS - AERL (2003), Rapporto intermedio - Anno 2001, capitolo 5.

Le donne sono maggiormente occupate nelle aree del commercio, della ristorazione e dei trasporti (26,4%) e dei servizi alle persone (27,6%). I soggetti tra i 45-49 anni sono sommatamente presenti nel settore del commercio, della ristorazione e dei trasporti (40,4%), mentre il 31,8% dei soggetti con meno di 24 anni lavora nel settore manifatturiero. Le persone con titoli di studio più bassi sono occupati prevalentemente nelle aree del commercio, della ristorazione e dei trasporti (34,6%). Chi è in possesso di titoli di studio più elevati, invece, opera soprattutto nel campo dei servizi alle imprese (30,8%) e nei servizi alle persone (37,8%).

Dimensione delle aziende

Oltre la metà degli occupati (circa 25.500 persone) lavora in imprese con un numero di addetti inferiore a 50: in particolare il 16,4% nelle imprese fra 1-4 addetti, il 22,1% fra 5-19 addetti e il 14,6% fra 20-49 addetti. Solo l'11% è occupato nelle imprese con oltre 249 unità. Viene così confermata la distribuzione dimensionale delle aziende dell'economia regionale, che vede la minore rilevanza della grande impresa e una conseguente maggiore incidenza delle unità di piccole dimensioni. È importante osservare come la percentuale delle "non risposte" sia piuttosto elevata, pari al 16,8%.

Per quanto riguarda le differenze di genere, quasi il 56% delle donne è occupato nelle imprese fra 5 e 19 unità (contro il 47% degli uomini). Fra i soggetti con meno di 24 anni e quelli fra 45 e 49 anni, la percentuale di occupati nelle imprese con meno di 50 addetti è sensibilmente superiore alla media regionale. È interessante osservare, inoltre, come gli occupati con un basso livello di scolarizzazione siano concentrati nelle piccole imprese, mentre i più scolarizzati siano attratti maggiormente dalle imprese di grandi dimensioni.

Il 78% degli occupati svolge un lavoro alle dipendenze, mentre il 14,5% è un lavoratore parasubordinato (in prevalenza con contratto di co.co.co.). I contratti parasubordinati interessano, in misura maggiore, gli individui con meno di 24 anni e fra 45 e 49 anni, e chi ha bassi titoli di studio.

Una delle variabili chiave per interpretare la posizione occupata da una persona sul mercato del lavoro è il tipo di contratto stipulato. Benché negli ultimi anni i contratti temporanei siano diventati la modalità prevalente di assunzione, la distinzione tra tipo di contratto aiuta a individuare le aree del lavoro più stabile o più esposto a forme di flessibilità che possono presentare aspetti di precarietà.

All'interno del lavoro alle dipendenze, le tipologie contrattuali maggiormente diffuse sono il contratto a tempo determinato (49,2%) e quello a tempo indeterminato (39,8%). Le missioni con le agenzie interinali riguardano solo l'1,7% dei dipendenti e interessano solo le donne. Al crescere dell'età, risulta sempre più difficile essere assunti con un contratto a tempo indeterminato. Difatti, ben il 58,8% degli over 50 (poco più di 2.000 individui) ha un contratto a tempo determinato. La relazione è invece diversa per il contratto a tempo indeterminato:

l'andamento (vedi figura 2) è crescente fino alla classe fra 35 e 44 anni (45,9%) per poi diminuire.

Il 21,8% dei giovani con meno di 24 anni ha un contratto a causa mista, mentre sono soprattutto gli over 50 che ricorrono al lavoro interinale.

Per quanto riguarda il titolo di studio, quasi il 60% degli occupati con un basso titolo di studio ha un contratto a tempo determinato; il contratto a tempo indeterminato interessa, invece, il 43,7% dei possessori di titoli di studio medi. Per quanto riguarda i titoli elevati, il 7,9% ha un contratto di formazione e lavoro e il 40,3% un contratto a tempo indeterminato.

Una domanda del questionario mirava a rilevare il carattere stagionale del lavoro trovato: ben il 17,3% ha risposto affermativamente. Tale percentuale sale al 18,4% per le donne. La distribuzione per classi di età e per livello di scolarizzazione evidenzia come il carattere stagionale del lavoro interessi maggiormente chi ha un'età superiore a 50 anni (42,7%) e chi ha un titolo di studio basso (28,1%).

Il lavoro a tempo parziale è molto diffuso (31,4%); tale percentuale sale al 39,3% per le donne. La diffusione del lavoro *part-time* cresce all'aumentare dell'età (passando dal 10,9% per i soggetti con meno di 24 anni al 49,7% per gli over 50), mentre diminuisce all'aumentare del titolo di studio posseduto (passando dal 35% per i meno scolarizzati al 24,6% per i più scolarizzati).

Qualità dei lavori

La domanda "Il suo attuale lavoro è migliore o peggiore di quello che aveva in precedenza" aveva l'obiettivo di fornire una primissima indicazione sulla qualità dei lavori. Come noto, la Strategia Europea per l'Occupazione è in corso di parziale ridefinizione proprio per tener conto della dimensione qualitativa dei lavori. Dalla revisione delle Linee Guida europee sull'occupazione, ci si attende la formulazione esplicita di che cosa debba intendersi per *better job*. Nel frattempo, pare dunque utile avere una indicazione, per quanto grezza – giacché basata sulla percezione soggettiva e non qualificata rispetto alle dimensioni della qualità del lavoro (retribuzione, orario, autonomia, sicurezza e salute, ecc.) – di come le persone percepiscono, differenzialmente, il nuovo lavoro rispetto a quello precedente. Per il 55,1% degli iscritti occupati, circa 24.300 persone, l'attuale occupazione è migliore della precedente, mentre il 27,7% dichiara non esservi né miglioramento né peggioramento. Circa il 10% sostiene di aver registrato un peggioramento. Si tratta per lo più di donne, con un'età maggiore di 44 anni e con titoli di studio bassi. Il giudizio negativo riguarda trasversalmente quasi tutte le tipologie contrattuali, seppur con una prevalenza del contratto con agenzia interinale (15,5%) e del contratto di apprendistato (18,5%). Inoltre ben il 16,7% degli occupati per mezzo di un contratto di prestazione d'opera occasionale dichiara un peggioramento del suo grado di soddisfazione del lavoro.

Rispetto all'indagine *Network* dell'anno 2001, si registra quindi un calo di circa 6 punti nel numero di occupati che dichiarano essersi registrato un miglioramento, mentre la percentuale relativa al peggioramento è invariata.

3.4 Gli occupati atipici

Gli iscritti che alla data della rilevazione si sono dichiarati occupati erano ben il 46,2%, circa 48mila persone. L'incidenza degli occupati sul sottoinsieme degli "iscritti-utenti" è significativamente inferiore, circa il 39%.

Perché un così elevato numero di occupati mantiene lo status di iscritto al CPI? In primo luogo, vi sono i ritardi o le mancate cancellazioni dai registri amministrativi da cui sono stati attinti i nominativi necessari alla costruzione del campione. Ma ciò non può spiegare per intero questa quota così elevata di persone dal doppio status.

Se i mercati del lavoro fossero quelli legati al modo di produzione fordista, in cui l'occupazione era sinonimo di impiego a tempo indeterminato e *full-time*, valida sarebbe l'argomentazione di chi escluderebbe questa porzione dai soggetti che hanno bisogno dei Servizi per l'impiego. In realtà, con la diffusione accelerata delle forme atipiche di lavoro non è così. In Italia, dal 1996 al 2002 l'occupazione atipica è cresciuta di 896mila unità contro le 634mila di quella tipica. In Emilia-Romagna, il rapporto tra le due componenti è ancora più elevato, con 100mila atipici contro 31mila tipici; la quota dell'occupazione atipica sale così al 16,8% dell'occupazione totale¹⁶.

Iscritti

I risultati che ci apprestiamo a commentare indicano un dato sorprendente (tav. 8). Infatti, per quanto riguarda l'universo degli iscritti ai SPI della regione, dei circa 48mila iscritti occupati, più del 70% lo è con un contratto atipico. Tra gli uomini, oltre il 28% ha un contratto a tempo determinato *full-time*. Elevate sono anche le percentuali relative ai contratti stagionali a tempo pieno (15,8%), i co.co.co *full-time* (14,2%) e quelli a tempo determinato *part-time* (13%). Tra le donne, le assunte con un contratto a tempo determinato *full-time* sono oltre il 23%, mentre quelle con un contratto a tempo indeterminato *part-time* il 17,3%. Seguono le lavoratrici stagionali con l'11,3% e quelle a tempo determinato *part-time* (9,7%). Va anche notata l'elevata incidenza delle forme di co.co.co *part-time* (6%) e di collaboratrici occasionali *part-time* (5,9%).

Complessivamente, gli atipici uomini, con oltre 9.000 unità incidono per quasi il 60% degli occupati, gli atipici donne, quasi 25.000 persone, per quasi il 76%.

Poiché l'atipico è in realtà un complesso eterogeneo di forme contrattuali, si rende necessaria una classificazione che, da un lato, sintetizzi in un numero minore di voci il lungo

Tav. 4 Forme contrattuali atipiche degli iscritti ai CPI dell'Emilia Romagna, per genere, anno 2003

Forme contrattuali atipiche	Uomini		Donne		Totale	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
A tempo determinato full-time	2.545	28,1	5.789	23,2	8.334	24,5
A tempo determinato part-time	1.174	13,0	2.420	9,7	3.594	10,6
Apprendistato full-time	563	6,2	619	2,5	1.182	3,5
Collaborazione coord. e continuat. full-time	1.289	14,2	1.497	6,0	2.785	8,2
Collaborazione coord. e continuat. part-time	224	2,5	1.504	6,0	1.727	5,1
Collaborazione occasionale full-time	340	3,8	518	2,1	858	2,5
Collaborazione occasionale part-time	136	1,5	1.466	5,9	1.602	4,7
Contratto di formazione e lavoro full-time	340	3,8	418	1,7	758	2,2
Contratto di formazione e lavoro part-time	0	0,0	110	0,4	110	0,3
Interinale full-time	0	0,0	640	2,6	640	1,9
Lavoro a domicilio full-time	0	0,0	104	0,4	104	0,3
LSU/LPU	97	1,1	109	0,4	206	0,6
Part-time a tempo indeterminato	318	3,5	4.331	17,3	4.649	13,7
Stage full-time	189	2,1	305	1,2	494	1,5
Stage part-time	0	0,0	416	1,7	416	1,2
Stagionale full-time	1.431	15,8	2.815	11,3	4.246	12,5
Stagionale part-time	307	3,4	1.717	6,9	2.025	5,9
Telelavoro full-time	110	1,2	104	0,4	214	0,6
Telelavoro part-time	0	0,0	102	0,4	102	0,3
Totale	9.062	100,0	24.982	100,0	34.044	100,0

elenco di forme contrattuali e, dall'altro, che contribuisca a discriminare quali forme sono più prossime a rendere "marginale" la posizione del lavoratore sul mercato del lavoro.

Nella scheda sulla classificazione degli atipici viene riportata la recente classificazione ISTAT, che consente di raggruppare le 31 forme di atipico secondo due polarità, la caratteristica temporale della prestazione (se a tempo determinato o indeterminato e se a tempo pieno o a tempo parziale) e l'estensione dei diritti previdenziali (interi o ridotti).

L'ISTAT definisce "atipici in senso stretto" solo 13 delle 31 suddette forme contrattuali e questa è dunque la seconda tipologia cui si farà riferimento nel testo.

Infine, ai fini di una comparazione con i dati relativi all'intero mercato del lavoro regionale, giova introdurre anche un terzo sottoinsieme di atipici, quella dei c.d. "marginali" o "pre-

¹⁶ Regione Emilia-Romagna (2003) op. cit.

¹⁷ Gli atipici in formazione rappresentano comunque una minoranza di persone, poco meno di 1.800 (vedi tav. 8).

cari”, una tipologia che raccoglie tutte quelle forme a termine e a tempo parziale non per motivi di formazione (Emilia-Romagna, 2003, p.34)¹⁷.

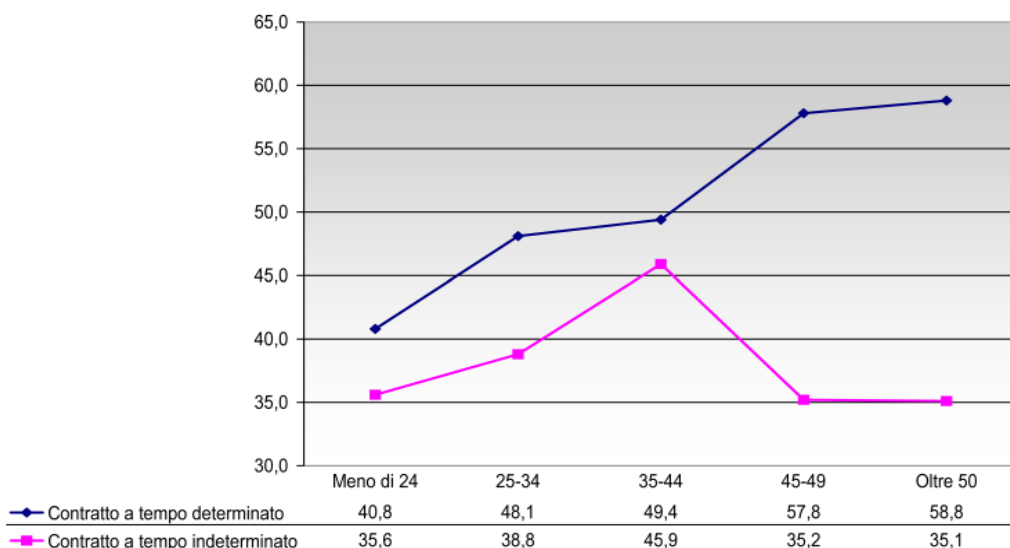
Procedendo alle opportune aggregazioni (tav. 5), il risultato che si ottiene è che gli atipici in senso stretto sono circa 21.500 (il 45% degli occupati) con una maggiore diffusione fra le donne (46% contro il 42% per gli uomini). Inoltre sul totale di 34mila atipici iscritti ai CPI della regione, oltre 23mila sono “precari” cioè il 48,3% degli occupati. In conclusione, per quanto riguarda gli iscritti ai Centri per l’impiego della regione Emilia-Romagna, quasi un iscritto su cinque è quindi un lavoratore marginale. Si osservi che il valore di questa categoria è superiore al valore degli “atipici in senso stretto” dell’ISTAT. La discrepanza è

Tav. 5

Iscritti occupati, iscritti atipici e iscritti atipici in senso stretto ai CPI dell’Emilia-Romagna per genere, anno 2003

	Uomini		Donne		Totale	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Occupati	15.130	31,5	32.912	68,5	48.042	100,0
Atipici	9.063	26,6	24.984	73,4	34.047	100,0
Rapporto atipici/occupati		59,9		75,9		70,9
Atipici in senso stretto	6.334	29,4	15.192	70,6	21.526	100,0
Rapporto atipici in senso stretto/occupati		41,9		46,2		44,8
Precari	6.023		17.185		23.208	
Rapporto precari/occupati		39,8		52,2		48,3

Fig. 2 Distribuzione dei contratti a tempo determinato e a tempo indeterminato per classi di età



riconducibile alla componente degli stagionali (*full-time* e *part-time*) che non rientrano fra gli strettamente atipici.

Utenti

Tra i 23.445 iscritti-utenti dei CPI che si dichiarano occupati, gli atipici nelle due accezioni ISTAT (atipici e atipici in “senso stretto”) pesano per oltre il 78% e il 51,4% rispettivamente, con un peso molto superiore per le donne per la prima accezione, e invece sostanzialmente uguale per la seconda. Rispetto alle percentuali riferite al complesso degli iscritti che in questa indagine non vengono considerati utenti, appare immediatamente un’incidenza maggiore soprattutto per gli atipici in senso stretto. Osservando poi la specifica delle singole forme contrattuali (tav. 6), si può notare che, tra gli utenti, aumenta l’incidenza delle collaborazioni occasionali e dei tempi determinati, mentre diminuisce quella dell’apprendistato e delle assunzioni a tempo indeterminato *part-time*.

Tav. 6 Forme contrattuali atipiche degli utenti dei CPI dell’Emilia-Romagna per genere, anno 2003

Forme contrattuali atipiche	Uomini		Donne		Totale	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
A tempo determinato <i>full-time</i>	1.607	32,3	3.036	22,7	4.644	25,3
A tempo determinato <i>part-time</i>	569	11,4	1.472	11	2.040	11,1
Apprendistato <i>full-time</i>	214	4,3	204	1,5	418	2,3
Collaborazione coordinata e continuativa <i>full-time</i>	514	10,3	869	6,5	1.383	7,5
Collaborazione coordinata e continuativa <i>part-time</i>	224	4,5	663	5,0	887	4,8
Collaborazione occasionale <i>full-time</i>	207	4,2	416	3,1	623	3,4
Collaborazione occasionale <i>part-time</i>	136	2,7	936	7,0	1.072	5,8
Contratto di formaz. lavoro <i>full-time</i>	230	4,6	107	0,8	337	1,8
Interinale <i>full-time</i>	0	0,0	431	3,2	431	2,3
Lavoro a domicilio <i>full-time</i>	0	0,0	104	0,8	104	0,6
LSU/LPU	97	2,0	0	0,0	97	0,5
<i>Part-time</i> a tempo indeterminato	110	2,2	2.185	16,3	2.295	12,5
Stage <i>full-time</i>	117	2,4	198	1,5	315	1,7
Stage <i>part-time</i>	0	0,0	214	1,6	214	1,2
Stagionale <i>full-time</i>	838	16,9	1.386	10,4	2.223	12,1
Stagionale <i>part-time</i>	110	2,2	964	7,2	1.074	5,8
Telelavoro <i>full-time</i>	0	0,0	104	0,8	104	0,6
Telelavoro <i>part-time</i>	0	0,0	102	0,8	102	0,6
Totale	4.972	100,0	13.391	100,0	18.363	100,0

Tav. 7

Utenti occupati, iscritti atipici e iscritti atipici in senso stretto ai CPI dell'Emilia-Romagna per genere, anno 2003

	Uomini		Donne		Totale	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Occupati	7.081	30,2	16.364	69,8	23.445	100,0
Atipici	4.972	27,1	13.391	72,9	18.363	100,0
Rapporto atipici/occupati		70,2		81,8		78,3
Atipici in senso stretto	3.701	30,7	8.342	69,3	12.043	100,0
Rapporto atipici in senso stretto/occupati		52,3		51,0		51,4
Precari	3.580		9.411		12.991	
Rapporto precari/occupati		50,6		57,5		55,4

Anche il valore assunto dalla terza accezione di atipico (i “precari”) precedentemente descritta registra per gli utenti un deciso aumento: più 55% degli occupati (circa 13mila persone - vedi tavola 7).

È a questo punto utile confrontare questi dati con i dati relativi al mercato del lavoro regionale riferiti al mese di aprile 2002 (tav.8).

Tav. 8

Forme contrattuali atipiche per iscritti e utenti: confronto con l'Emilia-Romagna

	Iscritti		Utenti		Emilia-Romagna*	
	v.a	%	v.a	%	v.a	%
<i>Part-time a tempo indeterminato</i>	4.649	9,7	2.295	9,8	104.669	5,8
<i>Full-time a termine</i>	14.192	29,5	7.739	33,0	102.351	5,7
<i>Part-time a termine</i>	6.453	13,4	3.526	15,0	30.550	1,7
<i>Part-time autonomi</i>	3.329	6,9	1.959	8,4	35.767	2,0
Lavoranti a domicilio per le imprese	104	0,2	104	0,4	3.479	0,2
Totale	28.727	59,8	15.623	66,6	276.816	15,3
- di cui in formazione	868	1,8	337	1,4	61.254	3,4
- di cui precari	23.210	48,3	12.991	55,4	110.893	6,1
Occupati	48.042	100,0	23.445	100,0	1.804.466	100,0
Atipici	34.044	70,9	18.363	78,3	302.880	16,8
Precari/occupati		48,3		55,4		6,1

* Fonte: Regione Emilia-Romagna (2003) Rapporto Economia e Lavoro 2003.

I dati qui riportati meritano attenzione. Mentre l'incidenza delle varie forme di atipico, in Regione, arriva al 16,8%, tra gli iscritti ai CPI la percentuale sale al 71% e tra gli utenti al 78%. Per quanto riguarda le forme a termine (sia *part* che *full-time*) la percentuale per l'Emilia-Romagna non arriva al 7,5%, mentre tra gli utenti dei CPI il valore sale al 48%. I lavoratori autonomi con forme *part-time* passano dal 2% all'8,4%. I lavoratori precari, che in Regione sono circa il 6,1% degli occupati (circa 111mila), tra gli utenti dei CPI incidono per oltre il 55%.

Alcuni approfondimenti derivano dalla lettura per titoli di studio. Tra gli iscritti atipici con contratti a tempo indeterminato *part-time* - contratti che nel complesso pesano per quasi il 14% sul totale degli atipici - vi è un netta preponderanza dei diplomi di maturità e di licenza media. Oltre il 55% dei laureati (vecchio ordinamento) ha un lavoro a termine *full-time*, mentre la percentuale scende al 34% circa per i diplomi di post-maturità non universitari. Tra i *part-time* a termine, oltre il 35% ha il diploma di maturità. Un terzo circa degli autonomi *part-time* è in possesso della licenza media. Tra gli atipici in formazione, figurano soprattutto i diplomati di maturità (28,8%) e i laureati di oltre 3 anni (38%).

Nel loro complesso, questi dati meritano attenzione perché indicano l'esistenza di una ben precisa tipologia di utenza dei Centri per l'impiego, numericamente assai consistente. Non si tratta di disoccupati, ma di occupati in lavori che offrono limitate garanzie di sicurezza socio-economica e senza particolari sbocchi professionali.

Questi risultati sono altresì coerenti con quanto dichiarato dagli intervistati in merito alla motivazione principale per la quale si sono iscritti ai CPI. Come si ricorderà, oltre il 73% delle donne e il 68% degli uomini hanno risposto "per trovare lavoro". Disoccupati od occupati, gran parte degli iscritti e degli iscritti-utenti si rivolgono ai CPI per trovare un lavoro o per cambiare quello attuale.

La classificazione ISTAT degli atipici

Nel Rapporto annuale 2001, l'ISTAT contribuiva a ordinare il discorso sul lavoro atipico presentando una tassonomia fondata su tre criteri: il carattere temporale della prestazione (permanente o temporanea), la durata del lavoro (*full-time* o *part-time*) e, infine, la maturazione dei diritti previdenziali (intera, ridotta o nulla). È possibile così individuare 31 tipologie di lavoro atipico, di cui 18 vengono considerate "strettamente atipiche" (ossia l'atipicità può essere implicita nella tipologia o nella modalità di contratto applicata) e 13 solo "parzialmente atipiche" (ossia l'atipicità può caratterizzare il rapporto di lavoro nella modalità di erogazione, nella durata o nel carattere relativamente innovativo per il mercato del lavoro italiano).

Classificazione dei rapporti di lavoro atipici

Caratteristica temporale della prestazione	Orario	Diritti previdenziali			
		Interi	Ridotti		
			Dipendenti	Dipendenti	Autonomi
Permanente	Pieno	Interinale <i>full-time</i>			
		Lavoro a domicilio <i>full-time</i>			
		Telelavoro <i>full-time</i>			
	Ridotto	Interinale <i>part-time</i>			
		Contratto di solidarietà esterna			
		<i>Part-time</i> a tempo indeterminato			
		Lavoro a domicilio <i>part-time</i>			
	Temporanea	Pieno	Contratto di formazione lavoro <i>full-time</i>	Stage <i>full-time</i>	Collaborazione coordinata e continuativa <i>full-time</i>
			A tempo determinato <i>full-time</i>	Apprendistato <i>full-time</i>	
Interinale <i>full-time</i>				Collaborazione occasionale <i>full-time</i>	
Lavoro a domicilio <i>full-time</i>					
Stagionale <i>full-time</i>					
Telelavoro <i>full-time</i>					
Ridotto		Contratto di formazione lavoro <i>part-time</i>	Stage <i>part-time</i>	Collaborazione coordinata e continuativa <i>part-time</i>	
		A tempo determinato <i>part-time</i>			
		Interinale <i>part-time</i>	LSU	Collaborazione occasionale <i>part-time</i>	
		Lavoro a domicilio <i>part-time</i>	LPU		
		Stagionale <i>part-time</i>	PIP		
Telelavoro <i>part-time</i>	Apprendistato <i>part-time</i>				

* In grigio sono evidenziati i rapporti di lavoro solo parzialmente atipici.

Analizzando nel dettaglio la natura dell'atipicità dei rapporti di lavoro che usufruiscono di pieni diritti previdenziali, si evince che:

- i dipendenti con rapporto di lavoro permanente e a orario pieno, che svolgono lavoro a domicilio e telelavoro, sono classificati

come atipici esclusivamente per la modalità della loro prestazione e non per la natura del contratto che li regola;

- i dipendenti con rapporto di lavoro permanente ma a orario ridotto rientrano tra gli atipici soprattutto per la loro recente diffusione in Italia; mentre i lavoratori interinali e quelli coinvolti nei contratti di solidarietà esterna perché “atipici in senso stretto”;
- i dipendenti con rapporto di lavoro temporaneo e a tempo pieno, assunti con un contratto a tempo determinato, di formazione e lavoro e interinale sono “atipici in senso stretto”.

Inoltre, focalizzando l'attenzione sui rapporti di lavoro che usufruiscono di diritti previdenziali ridotti o nulli, si ha che:

- tra i dipendenti con rapporto di lavoro temporaneo, quelli assunti con contratto di apprendistato, sebbene “atipici in senso stretto” per la natura del contratto, sono classificati come “parzialmente atipici” poiché il ricorso a tale forma lavorativa è consolidato nella storia del mercato del lavoro; viceversa, per quelli che partecipano a lavori socialmente utili, di pubblica utilità e ai piani di inserimento professionale, l'atipicità è intesa in senso stretto, perché insita nella natura del contratto; infine, l'attività di stage viene collocata tra i rapporti di lavoro atipici in quanto, anche se non retribuita, è considerata ai fini statistici una prestazione lavorativa per il suo contributo alla realizzazione del Pil;
- tra gli autonomi con rapporto di lavoro temporaneo, quelli assunti con contratto di collaborazione coordinata e continuativa e di collaborazione occasionale sono considerati atipici per la natura del contratto. (ISTAT, Rapporto 2001, p. 149-150).

La classificazione adottata in questa indagine presenta alcune differenze: in primo luogo, non viene fatta alcuna distinzione fra LSU e LPU; secondo, non vengono rilevati i Pip (ossia i Piani di inserimento professionale) e i contratti di solidarietà esterna; terzo, non è possibile distinguere il carattere permanente o temporaneo del lavoro interinale e del lavoro a domicilio (*full-time* o *part-time*); quarto, alle collaborazioni coordinate e continuative sono parificate le prestazioni d'opera con partita Iva.

3.5 Disoccupati e durata della disoccupazione

I disoccupati sono il 32,7% degli iscritti, con un'incidenza assai maggiore per le donne. Le donne sono per quasi il 55% disoccupate di lunghissimo periodo, cioè da più di 24 mesi. Gli uomini disoccupati da meno di 6 mesi sono meno del 30%.

Questo dato sulla durata è fortemente difforme da quello dell'indagine RFTL 2002 dell'ISTAT, secondo la quale nella regione la percentuale di disoccupati di breve sarebbe di gran lunga superiore, pari cioè al 56,4%, senza peraltro significative differenze di genere. In conclusione, i due insiemi di dati sono totalmente diversi. Il fatto che i disoccupati iscritti ai CPI soffrano di una disoccupazione di più lunga durata potrebbe essere il sintomo di una loro maggiore difficoltà a muoversi sul mercato del lavoro e più in generale nel contesto sociale.

La distinzione tra iscritti e utenti non modifica sostanzialmente il quadro, con lievi spostamenti tra le poste.

3.6 Forme e intensità della ricerca di lavoro

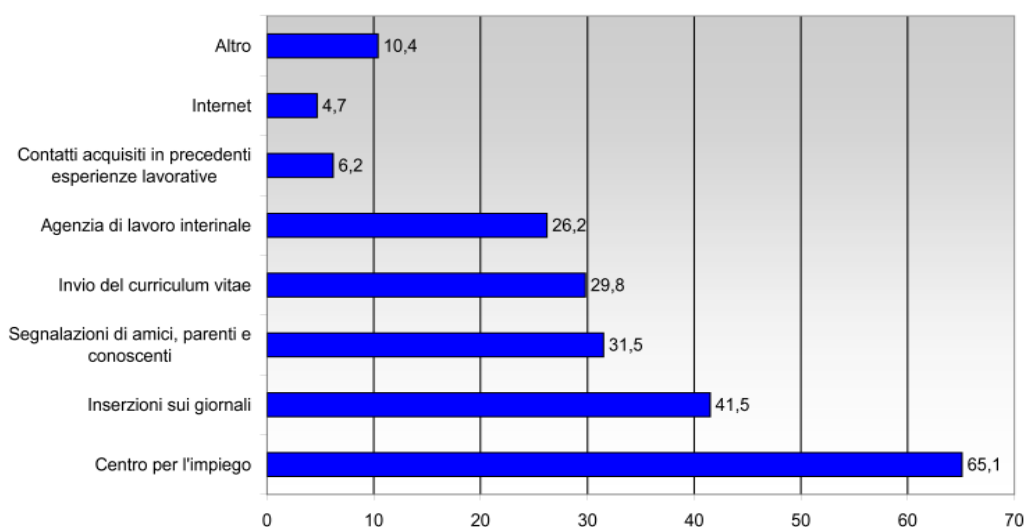
I Servizi pubblici per l'impiego quale canale di ricerca di lavoro

Al pari delle imprese sul lato della domanda, anche i lavoratori perseguono le proprie attività di ricerca di lavoro utilizzando molteplici canali. Poiché il processo di ricerca è fortemente connotato in maniera istituzionale ed economica, è lecito attendersi che diversi gruppi privilegeranno certi canali piuttosto che altri.

Qui, tuttavia, interessa precipuamente connotare in maniera quantitativa il peso assunto dai CPI quale canale di ricerca dei propri iscritti. La domanda rivolta agli iscritti che cercano lavoro prevedeva fino a un massimo di 4 risposte. In media, ogni intervistato ha menzionato due possibili canali. Sul totale delle risposte complessivamente rilevate, il ricorso al CPI è stato menzionato per oltre il 30% dei casi. Invece, rapportando il numero di risposte sul totale degli iscritti che alla data dell'indagine stavano cercando lavoro (26.624), si ottiene un 65%. Ciò significa che 65 iscritti su 100 hanno menzionato il CPI quale canale di ricerca. Questo dato può forse essere letto quale indicatore del "riconoscimento" sociale del SPI, percepito e visto dagli iscritti quale istituzione di *matchmaker* pienamente legittimata a svolgere le proprie funzioni.

Gli altri canali di ricerca utilizzati (fig. 3), per ordine di importanza, sono: le "inserzioni sui giornali" (41,5%), le "segnalazioni di amici, parenti e conoscenti" (31,5%), l'invio del *curriculum vitae* (29,8%) e il ricorso alle agenzie di lavoro interinale (26,2%). Decisamente staccate tutte le altre modalità.

Fig. 3 I canali di ricerca del lavoro (domanda a risposta multipla)



Questo dato aggregato nasconde marcate differenziazioni per gruppi particolari di iscritti. Per esempio, considerando i giovani con meno di 24 anni, il ricorso ai CPI raccoglie il 72,6% dei casi, l'inserzione sui giornali quasi il 60% e l'invio del *curriculum vitae* il 58,2%, mentre la percentuale relativa alla modalità dell'agenzie di interinale non arriva al 18%. I giovani, com'è logico attendersi, si segnalano per il ricorso a una limitata gamma di canali. I disoccupati di lunga durata (cioè superiori a 12 mesi) si caratterizzano per un forte ricorso ai CPI con quasi il 71% dei casi. L'utilizzo di Internet per cercare lavoro è pressoché trascurabile, mentre più elevato del valore medio è il ricorso alle agenzie di lavoro interinale.

Intensità di ricerca e preferenze individuali

Le forme e l'intensità della ricerca connotano in maniera decisiva chi si muove sul mercato del lavoro. È logico attendersi numerose differenziazioni, cui possono corrispondere diversi "profili" o "target", legati tanto alle preferenze quanto ai vincoli con cui le persone devono confrontarsi.

È proprio per ottenere una descrizione soddisfacente che il questionario, nella sezione E, proponeva all'intervistato più domande sull'argomento. A una prima domanda, di tipo generale, sullo stato di ricerca, ne seguivano altre, anche in parte riprese dall'indagine trimestrale ISTAT: quanto tempo è trascorso dall'ultima azione di ricerca, quali canali ha utilizzato, che tipo di lavoro sta cercando, quale datore di lavoro preferirebbe, per quale posizione lavorativa, con quale orario settimanale, quanto tempo sarebbe disposto a dedicare ai trasferimenti.

Una prima differenziazione è relativa alla distinzione tra iscritti e utenti. In un certo senso, gli utenti dei SPI dovrebbero essere proprio coloro che, per preferenze intrinseche o per necessità, sono propensi a una maggiore attività di ricerca di lavoro. Ciò è pienamente confermato. Tra gli utenti, infatti, coloro che ricercano sono circa il 40%, contro il 32,5% degli iscritti. Per gli uomini, il differenziale utenti/iscritti è quasi di 10 punti (44,8% contro 35,4%).

Per quanto concerne i canali di ricerca, gli utenti ricorrono ai CPI quale primo canale nel 58,2% dei casi contro il 55,2% degli iscritti.

Dall'esame di alcuni incroci caratteristici per ogni domanda emergono alcune regolarità in linea con quanto normalmente ci si aspetta. Per esempio, con riferimento alla domanda sul tempo massimo che sarebbero disponibili volontariamente a dedicare agli spostamenti, le donne esprimono una marcata preferenza per la risposta "meno di 30 minuti". Il differenziale di oltre 10 punti - 55,1% contro il 44,7% degli uomini - esprime il ben noto razionamento di tempo. Le donne hanno meno tempo da dedicare al "lavoro sul mercato" in quanto anche impegnate sul fronte del lavoro domestico o di cura.

Il 55,9% degli utenti e il 54,8% degli iscritti dichiarano che sono trascorsi meno di 15 giorni

dall'ultima azione di ricerca del lavoro, mentre solo il 29,9% degli iscritti (7.949 persone) e il 29,1% degli utenti (5.579 persone) più di 30 giorni.

Questi dati pongono un importante tema di riflessione. Le forme e l'intensità dei processi di ricerca sono diversi perché diversi sono vincoli e preferenze dei vari soggetti che si muovono sul mercato del lavoro. Pertanto, vanno accolti con cautela tutti i tentativi di confrontare i comportamenti effettivi rispetto a dei valori fissati *ex ante* e, soprattutto, validi per tutti i soggetti. Per esempio, l'utilizzo indifferenziato del criterio dei 30 giorni per definire se un soggetto sta "veramente" cercando lavoro, implica il rischio di definire non disoccupato chi invece lo è. Viviano (2002)¹⁸ ha dimostrato che, per l'Italia, tale rischio è presente nelle regioni del Sud e che interessa le donne e gli anziani. In effetti, anche nella presente indagine, emerge che gli iscritti over 50 hanno tempi di ricerca leggermente più lunghi della media complessiva.

Ciò potrebbe essere dovuto tanto a una scelta quanto al fatto che questi lavoratori hanno già sperimentato che per loro non sarebbe ottimale (spreco di risorse e di tempo) ricercare con maggiore intensità.

Chi cerca lavoro preferirebbe un lavoro alle dipendenze a tempo indeterminato nel 63% dei casi (senza differenza alcuna tra iscritti e iscritti/utenti) con una percentuale significativamente superiore per gli uomini. Oltre il 17% vorrebbe un datore di lavoro pubblico, e il 12% uno privato. Il 70% quasi degli intervistati non esplicita alcuna preferenza a tal riguardo, nel senso che per costoro andrebbe bene tanto l'uno quanto l'altro.

Il 37% degli intervistati non esprime una preferenza nemmeno per quanto riguarda l'orario settimanale di lavoro. Significativamente, le donne che preferirebbero un orario inferiore alle 18 ore settimanali sono il 36,4% contro il 12,3% degli uomini. Il risultato è invertito per l'orario a tempo pieno, preferito da oltre il 50% degli uomini contro il 26% delle donne.

Non si registrano differenze degne di nota tra iscritti e iscritti/utenti nemmeno sul tempo massimo che si sarebbe disposti a dedicare agli spostamenti. Oltre il 50% non vorrebbe impiegare più di 30 minuti, e comunque oltre un terzo degli intervistati sarebbe disposto a dedicarvi fino a un massimo di un'ora.

L'impressione generale che emerge dai valori delle risposte è che chi cerca lavoro sia nel complesso più che disponibile a cercare attivamente lavoro, senza esprimere vincoli particolarmente selettivi sul tipo di lavoro, eccezion fatta forse per l'orario di lavoro, che vede una forte preferenza delle donne per un impiego *part-time*.

Per riassumere numericamente questa impressione è possibile applicare una particolare tecnica statistica¹⁹, l'analisi delle corrispondenze multiple, ad alcune delle domande della sezione E del questionario.

Preferenze individuali nella ricerca di lavoro: un'analisi statistica

In particolare, l'analisi delle corrispondenze multiple consente di sintetizzare alcune delle variabili presenti nella sezione di ricerca in termini di una variabile "latente" che esprime il grado di scelta implicitamente manifestato dall'intervistato. In altre parole, è come se, rispondendo in un certo modo, l'intervistato esprimesse un'intensità nella preferenza di scelta verso il lavoro di cui è alla ricerca. Naturalmente, tale intensità è relativa, nel senso che l'intensità è relativa a quella degli altri intervistati.

Un soggetto che non esprime preferenza alcuna né sul tipo di lavoro né sul datore di lavoro, né sull'orario, e la cui ultima azione di ricerca è stata condotta meno di 15 giorni prima, esibisce sicuramente una minore selettività nel confronto di ciò che il mercato del lavoro offre. Costui è, per così dire, immediatamente disponibile a lavorare.

L'analisi delle corrispondenze multiple permette di ordinare numericamente i vari sottogruppi del campione in base al grado di selettività²⁰. Si evidenzia come le donne esprimono un grado di selettività leggermente maggiore a quello degli uomini. A tale risultato concorre, come si è visto, soprattutto il desiderio di non dover dedicare "troppo" tempo ai trasferimenti e alla necessità di avere un lavoro a tempo parziale.

Per quanto concerne le classi di età, oltre a quanto già detto per gli *over 50*, appare che i soggetti di età 20-29 sono coloro che tendono a esprimere maggiore scelta.

Relativamente al titolo di studio, semplificato in basso, medio e alto, l'analisi evidenzia come i livelli di studio elevati si correlano a una maggiore volontà di scegliere il proprio lavoro. Questo dato conferma, qualora ce ne fosse ulteriore bisogno, che l'innalzamento del livello di istruzione se da un lato può concedere maggiori opportunità di guadagno, dall'altro significa implicitamente un'obsolescenza di quelli più bassi, che perdono quindi in capacità di contrattazione sul tipo di lavoro. I lavoratori lo sanno e quindi si adattano, rinunciando a esprimere le proprie preferenze sul tipo di lavoro di cui hanno bisogno.

Infine, non sussistono praticamente differenze tra utenti e "non utenti" mentre, per quanto concerne i disoccupati, anomala appare la posizione del segmento di lunghissima durata, quello superiore cioè ai 24 mesi. Questo gruppo parrebbe esprimere un grado di scelta leggermente superiore ai disoccupati tra i 12 e i 24 mesi.

¹⁸ Viviano E. (2002) Un'analisi critica delle definizioni di disoccupazione e partecipazione in Italia, Banca d'Italia, temi di discussione n. 450.

¹⁹ Sull'argomento, si veda Trivellato – Giraldo (2003).

²⁰ Le variabili supplementari sono le seguenti: genere, età, titolo di studio. Le variabili attive, invece, sono: tempo di ricerca, tipo di lavoro, tipo di datore di lavoro, orario, tempo di viaggio.

3.7 Le conoscenze informatiche degli iscritti

Una sezione apposita del questionario intendeva offrire alcune indicazioni quantitative utili a discutere tre questioni strettamente connesse tra loro. Primo, il grado di diffusione tra gli iscritti di quella competenza di base che oggi è data dall'informatica. Secondo, qual è la percentuale di iscritti che, impegnati nei processi di ricerca sul mercato del lavoro, ricorre alle tecnologie informatiche, uno strumento di ricerca che nella letteratura e nel discorso politico tende a essere idealizzato a tal punto da ritenere che in breve tempo esso sarà capace di sostituirsi a tutti gli altri. In terzo luogo, e ciò attiene alla capacità comunicativa dei SPI dell'Emilia-Romagna, stabilire quale percentuale degli iscritti è effettivamente a conoscenza dei siti *web* su cui i servizi regionali hanno investito delle risorse e se tale conoscenza è legata al loro utilizzo.

È utile cominciare con alcuni dati generali, con cui sintetizzare le tre questioni sopra ricordate. Nella tavola 9 sono riportate, disaggregate per genere, le percentuali degli iscritti che, nell'ordine, hanno usato un pc; usano correntemente Internet; usano Internet per cercare lavoro; sono a conoscenza dei siti *web* dei CPI; usano i suddetti siti *web*.

Il 58% degli iscritti usa il personal computer, con gli uomini in percentuale assai superiore (72%) a quella della donne (52%). L'uso di Internet è invece riservato a una percentuale abbastanza minore, solo il 44,5%. Tra le modalità di accesso alla Rete, al primo posto troviamo "da casa" e al secondo "dal posto di lavoro", benché il rapporto tra le due modalità sia quasi di uno a sette. Si noti che non ci sarebbe alcuna differenza di genere nell'uso di Internet dal luogo di lavoro.

Il passaggio da un uso di Internet per motivi non di lavoro, presumibilmente legati al tempo libero a un suo uso quale strumento per la ricerca di lavoro segna una chiara cesura. Solo il 23% degli uomini e il 14% delle donne (iscritti) usano infatti Internet quale strumento di ricerca e la maggioranza con una frequenza inferiore alla settimana.

Il dato interessante è quello relativo alla conoscenza dei siti *web* dei Servizi per l'impiego²¹. Oltre il 26% degli uomini e il 17% delle donne ne è a conoscenza. Sono percentuali quindi leggermente superiori a quelle appena viste. Il risultato può quindi essere interpretato come una prova della visibilità dell'iniziativa.

La percentuale, tuttavia, cade ulteriormente allorché si passi all'uso dei siti *web* dei Servizi pubblici per l'impiego. Meno del 10% degli iscritti li utilizza.

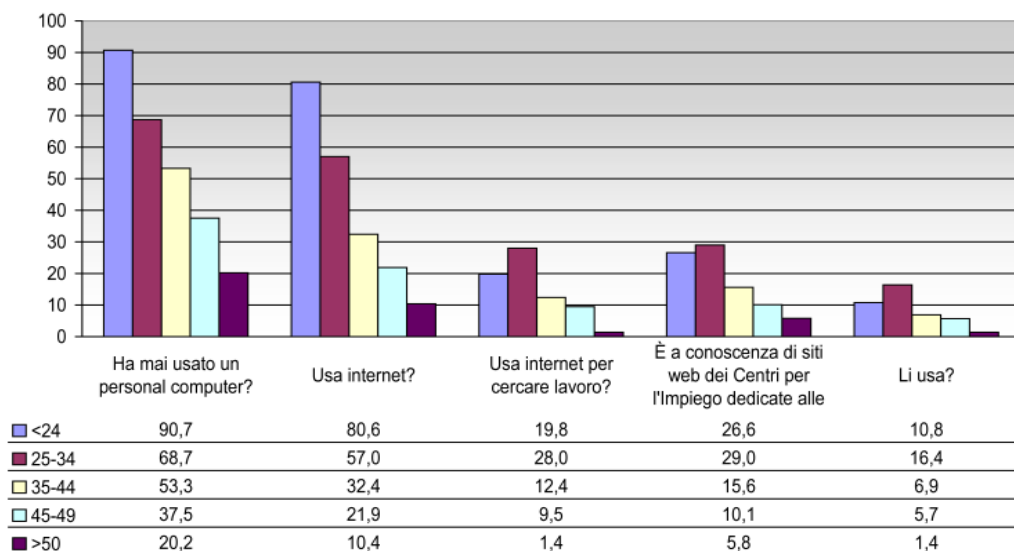
²¹ Nell'ambito del recente monitoraggio condotto da POLEIS sull'implementazione dei servizi nei Centri per l'impiego dell'Emilia-Romagna è stata compiuta una specifica rilevazione sui siti *web* delle nove province, con riferimento alle pagine CPI/SPI. Ne è risultata una disamina delle principali caratteristiche di visibilità, accessibilità, completezza, ecc.. Sono state inoltre rilevate le tipologie informative presenti nei differenti siti. Per approfondimenti si veda il capitolo 8 del report POLEIS – AERL (2003) Monitoraggio dei Centri per l'impiego nella regione Emilia-Romagna – Anno 2003.

Variabile	Modalità	Uomini	Donne	Totale
Ha mai usato un personal computer?	Si	72,0	51,8	58,2
Usa Internet?	Si	61,4	36,7	44,5
Da dove accede alla Rete?	Da casa	47,9	27,5	34,0
	Dall'università	2,9	1,4	1,9
	Dal luogo di lavoro	5,8	5,8	5,8
	Da casa di amici	0,6	0,3	0,4
	Altro	3,5	1,2	1,9
	Nr	0,6	0,4	0,5
Usa Internet per cercare lavoro?	Si	23,1	13,9	16,8
Con quale frequenza usa Internet per cercare lavoro?	Quotidiana	2,9	1,9	2,2
	2-3 volte alla settimana	3,8	2,2	2,7
	Circa 1 volta alla settimana	4,0	2,7	3,1
	Meno di 1 volta alla settimana	12,1	6,9	8,5
	Nr	0,4	0,3	0,3
È a conoscenza di siti web dei Centri per l'impiego dedicate alle offerte di lavoro?	Si	26,3	16,9	19,9
Li usa?	Si	12,8	8,3	9,7

La lettura per età evidenzia alcuni aspetti di interesse. Nella figura 4 sono riportate, per le cinque classi di età, le percentuali degli iscritti che hanno risposto affermativamente alle cinque domande della sezione.

Per quanto concerne le prime due, che fanno riferimento a un uso generico dell'informatica, è evidente l'andamento decrescente rispetto all'età. Altissima la percentuale dei giovani da 19 a 24 che usano il personal computer, con oltre il 90%. Il valore minimo è assunto dalla classe degli over 50, con il 20% circa. L'uso di Internet ripropone lo stesso andamento, sebbene le percentuali siano scalate verso il basso.

Fig. 4 Uso dell'informatica da parte degli iscritti ai CPI dell'Emilia-Romagna per classi di età, anno 2003



(*) È a conoscenza di siti web dei CPI dedicati alle offerte di lavoro?

Il dato interessante segnalato dalle risposte alle tre domande successive è la rottura dell'andamento monotono decrescente, dovuto al comportamento della classe 25-34. Sono infatti costoro i maggiori utilizzatori di Internet finalizzato alla ricerca di lavoro, con il 28%. In ciò, superano i più giovani, che sono fortissimi utilizzatori di Internet, ma non per motivi legati alla ricerca di lavoro. Molto bassa la percentuale per la classe over 50 (1,4%): si noti altresì che la percentuale di iscritti di tale gruppo che è a conoscenza dei siti *web* dei CPI sale al 5,8%. Infine, oltre il 16% della classe 25-34 usa i siti *web* dei CPI e quasi l'11% dei più giovani, mentre staccate risultano tutte le altre classi di età.

La lettura per titolo di studio è invece importante per accennare alla questione del *digital divide*, cioè il fatto che tanto più basso è il titolo di studio tanto minore è la probabilità che la persona disponga delle competenze informatiche, che sono anche necessarie per proporsi quale agente attivo sul mercato del lavoro.

Osservando la tavola 10, l'ipotesi del *digital divide* parrebbe confermata, perlomeno per gli iscritti con bassi titoli studio. Infatti, solo il 7,4% di coloro in possesso di licenza elementare e il 19% di quelli con la licenza media hanno mai usato un pc. Il loro utilizzo di Internet scende poi a meno del 3% per i primi e a poco più del 13% per i secondi.

Le percentuali si innalzano decisamente a partire dal gruppo di coloro in possesso della qualifica professionale (32,5%) per raggiungere il massimo del 70,2% per chi ha un diploma non universitario. Sopra il 50% anche i laureati, mentre i post-laurea scendono al 34,6%. Il gruppo che segna il valore più elevato per quanto concerne l'uso di Internet per cercare lavoro è quello dei laureati con il 34%.

Tav. 10

Uso delle tecnologie informatiche da parte degli iscritti ai CPI dell'Emilia-Romagna per titolo di studio, anno 2003

	Licenza elementare	Licenza media	Qualifica profes., artistica e magistrale	Diploma di maturità	Diploma post-maturità non univers.	Diploma univers. o laurea di 2-3 anni	Laurea di oltre 3 anni	Post laurea
Ha mai usato un personal computer?	7,4	19,0	32,5	51,0	70,2	31,9	51,2	34,6
Usa Internet?	2,7	13,3	17,2	40,0	31,3	31,9	51,2	34,6
Usa Internet per cercare lavoro?	2,7	5,5	4,3	14,1	10,6	20,7	33,9	0,0
È a conoscenza di siti <i>web</i> dei Centri per l'impiego dedicate alle offerte di lavoro?	2,7	5,0	10,0	18,1	10,6	31,9	28,7	34,6
Li usa?	2,7	2,6	4,5	8,1	10,6	10,2	18,1	34,6

Tra gli iscritti con diploma universitario e di post-laurea, oltre il 30% è a conoscenza dei siti *web* dei CPI, il cui uso è maggiormente concentrato tra laureati (18,1%) e post-laureati (34,6%). Significativo è il fatto che la percentuale di utilizzatori dei siti *web* dei CPI è invece strettamente crescente con il crescere del titolo di studio.

Un'ultima questione verte sull'eventuale diversità tra iscritti e iscritti/utenti. Come si è già detto, i due gruppi non presentano differenze accentuate per quanto concerne le caratteristiche generali, come quelle demografiche, ma solo per quelle attinenti all'essere soggetti attivi sul mercato del lavoro. Con riferimento alle conoscenze e uso degli strumenti informatici, pertanto, non dovremmo attenderci marcate diversità nel livello

di alfabetizzazione informatica generale, ma solo per quanto riguarda il loro uso finalizzato alla ricerca di lavoro. Tale supposizione è confermata. Per quanto riguarda l'uso del pc, il 59,7% degli utenti contro il 58,2% degli iscritti: per quanto riguarda l'uso di Internet, la percentuale è quasi identica, di poco superiore al 76%. Le cose invece cambiano per la terna successiva di domande. Nel sottoinsieme degli utenti troviamo persone, soprattutto donne, che usano proporzionalmente di più Internet per cercare lavoro, e sono, ovviamente, maggiormente a conoscenza dei siti *web* dei CPI delle controparti. A guidare tale risultato, è soprattutto il gruppo dei 35-44 e degli over 50.

Si conferma dunque un risultato importante. Essere utenti dei CPI, e dunque non solo iscritti, si accompagna a un tendenziale maggior attivismo in quanto soggetto che cerca lavoro. È certamente possibile che siano i soggetti maggiormente attivi a rivolgersi, fra gli altri, ai CPI per raggiungere il proprio obiettivo, ma è anche possibile anche il nesso causale opposto, e cioè che siano i CPI a stimolare nell'utenza una maggiore intensità nella ricerca. Se così è, allora risulterebbe confermato che l'efficacia dei Servizi pubblici per l'impiego non si limita al piano del *placement*, ma deve estendersi anche al piano, assai più difficilmente misurabile, dell'attivazione di comportamenti di ricerca.

Per concludere, può essere di qualche interesse riportare alcuni dati relativi all'esperienza irlandese dei Fas²². In una recente indagine campionaria (*exit survey*) condotta su 717 persone, è emerso che solo una leggera maggioranza degli intervistati era a conoscenza della possibilità di accedere al Fas via Internet. I due terzi degli intervistati comunque non aveva accesso a Internet e il 65% lo aveva utilizzato da casa, contro solo il 4% dagli uffici del Fas. Si conferma pertanto sia una debole consapevolezza presso l'utenza dell'esistenza del supporto informatico per la ricerca di lavoro, sia una diffusione ancora ridotta dello stesso tra la popolazione. Il cammino verso l'affermazione delle modalità di ricerca *on line* pare pertanto ancora lungo.

3.8 Le motivazioni dell'iscrizione

Al pari di molte altre recenti indagini, anche in questo caso il motivo principale per il quale le persone si sono iscritte ai Servizi pubblici per l'impiego è il trovare lavoro. Con riferimento specifico agli iscritti-utenti – le percentuali per gli iscritti *tout court* sono di poco superiori – circa il 72% delle donne e il 66% degli uomini si sono espressi in tal senso.

Il 22,2% si era iscritto per registrarsi come disoccupato, il 3,6% per iscriversi a una delle liste speciali, e solo l'1,9% per avere un colloquio di orientamento e/o avere informazioni sui programmi di formazione.

3.9 Tempi di visita

In media, gli utenti hanno passato presso gli uffici dei CPI circa 24 minuti. Il 33,5% vi ha passato al più 10 minuti, e il 53,5% non più di 15 minuti (visita molto breve). Il 31,2% tra i 16 e i 30 minuti (breve), il 9,1% tra i 30 e i 60 minuti (media) e un piccolo gruppo, pari al 3,7%, oltre 60 minuti (lunga)²³. Unitamente al fatto che un'alta percentuale di utenti (55%) non ha avuto un contatto diretto con gli operatori dei CPI, ciò lascia chiaramente intendere che la forma di utilizzo self-service è ancora quella dominante.

Ciononostante, è utile procedere a disaggregare il dato poiché vi sono gruppi che, assai più di altri, riescono a utilizzare i servizi proposti. Una prima indicazione emerge dal fatto che il tempo medio di visita degli uomini è più breve di quello delle donne. Circa il 15% delle donne, infatti, permane entro il CPI per più di 30 minuti, contro l'8,3% degli uomini.

Tra coloro in possesso di diploma post-maturità, quasi il 21% ha effettuato una visita lunga e il 20% circa un visita media. Il 55,2% dei laureati (vecchio ciclo) ha effettuato una visita breve, mentre tale percentuale sale al 56,6% per coloro in possesso di licenza elementare. Sembrerebbe dunque che i soggetti a scolarità molto bassa e molto alta tendano a un utilizzo rapido dei CPI, essenzialmente per esaminare le informazioni sulle *vacancies*. Al contrario, i soggetti con titoli di studio intermedi utilizzano maggiormente i nuovi servizi. Il dato certamente non sorprende. Infatti, ai livelli di scolarità alta e bassa, l'obiettivo che muove la persona a visitare i CPI è avere informazioni sulle offerte di lavoro disponibili (rispettivamente 70,6% e 77,1%), mentre per alcuni segmenti a scolarità intermedia si cerca dai SPI un aiuto per l'attivazione di tirocini e per il miglioramento delle proprie capacità (12,6%). Quasi il 15% degli individui con una elevata scolarizzazione si reca presso i CPI per acquisire le informazioni necessarie a seguire corsi di formazione.

²² Riportata in ISFOL (2003) L'utenza dei CPI e il livello di soddisfazione per i servizi erogati, Monografia sul Mercato del Lavoro e le politiche per l'impiego, n. 7/2003.

²³ Dall'indagine condotta sugli utenti dei JobCentrePlus nel 2001 nel Regno Unito (GHK 2002), si osserva che le percentuali sono sostanzialmente analoghe. Nel 2001, il tempo medio di visita è stato di 25 minuti e la percentuale delle visite fino a 10 minuti pari al 30% circa. Le visite lunghe (quelle superiori all'ora) sono state il 4%. Significativo il fatto che in quel paese i valori per l'anno 2001, molto diversi da quelli relativi al 1996, riflettano la diffusione delle funzioni di consulenza personalizzata.

3.10 I servizi utilizzati

Ben 3 utenti su 4 si rivolgono dunque alla struttura pubblica dei CPI per trovare un lavoro. Ma è anche vero che un 25% vi si rivolge per usufruire dei nuovi servizi. Gli iscritti-utenti che hanno visitato i CPI tra gennaio 2002 e giugno 2003, che tipo di servizi hanno utilizzato?

Quasi l'84% degli utenti non aveva fissato alcun appuntamento con il personale dei CPI. Il 45% ha comunque chiesto informazioni o avuto un colloquio, ricevendo l'informazione o il servizio nell'86% dei casi. Con queste domande si risponde quindi a un duplice interrogativo. Primo, qual è il peso assunto dalla modalità di utilizzo self-service? Appare dunque ancora estremamente elevata la percentuale di coloro (il 55% degli utenti) che utilizzano i CPI senza coinvolgere il personale. Secondo, qual è la percentuale di *delivery*? Rispetto all'obiettivo fissato ad esempio nel Business Plan dei Job Centre Plus del Regno Unito, l'86% è una grandezza pressoché identica. Tuttavia, in quel caso, essa si riferisce all'erogazione di un servizio secondo degli standard prefissati.

Nel questionario sono state evidenziate all'attenzione dell'intervistato quattro macro-aree di servizio:

1. informazioni generali sulle opportunità di lavoro disponibili sul territorio;
2. consulenza, come la scrittura del c.v., l'orientamento sulle possibilità di lavoro disponibili, aiuto nell'attività di ricerca;
3. avviamento al lavoro per stage, tirocini, apprendistato;
4. colloquio di attitudine professionale, di segnalazione alle imprese della disponibilità (preselezione).

Per quanto concerne la prima area di servizio (fig. 5), circa il 36% dell'utenza ha risposto di averlo utilizzato. Non si danno differenze di genere, mentre è significativo notare che la percentuale supera il 40% per chi ha un diploma post-maturità, universitario e non, e per i post-laurea (in questo caso la percentuale è addirittura del 70%).

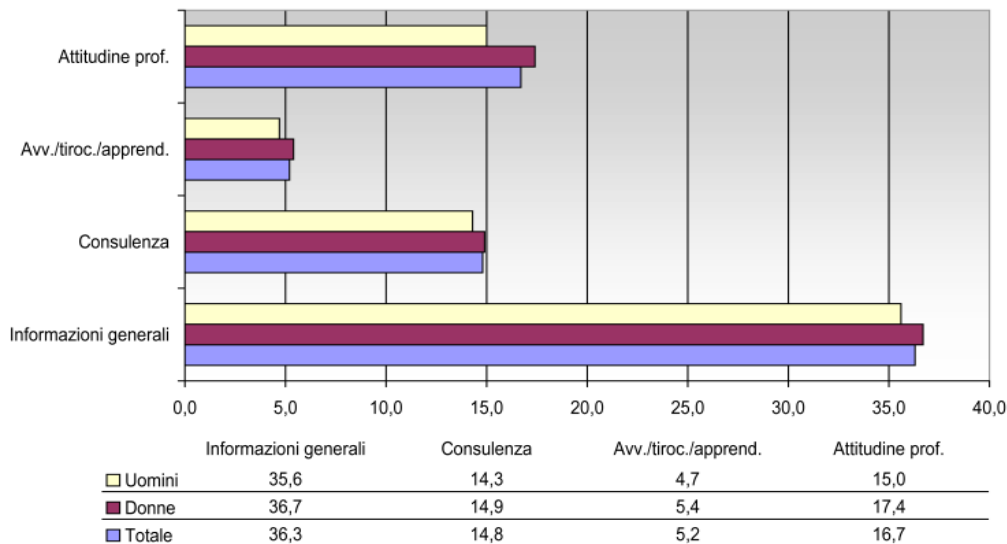
Per quanto concerne l'area di servizio di consulenza, solo il 14,8% dell'utenza ne ha fatto uso, e anche in questo caso non sussistono diversità di genere.

La percentuale di effettivi utilizzatori scende ancora, siamo al 5,2%, per i servizi di avviamento al lavoro per stage, tirocini e apprendistato, con una leggera ma significativa maggior incidenza della componente femminile. Per queste due macro-aree di servizio è altresì evidente come le percentuali di utilizzo dei soggetti maggiormente scolarizzati siano significativamente superiori al dato medio.

Infine, per l'area di servizio di colloquio di attitudine professionale, gli effettivi utilizzatori sono il 16,7%. In questo caso, la lettura per titolo di studio evidenzia una presenza relativamente elevata di persone in possesso di titolo post-laurea (con il 34,7%),

di qualifica professionale, artistica e magistrale (24%) e di diploma post-maturità non universitario (20%).

Fig. 5 Utilizzo dei servizi dei CPI da parte degli utenti in Emilia-Romagna per genere, anno 2003



3.11 La percezione del servizio

Per la lettura dei risultati qui presentati, è utile ricordare sinteticamente la metodologia di indagine adottata. Negli studi sulla qualità percepita cui si è fatto cenno, numerosi sono i fattori, o determinanti, che concorrono a determinare la percezione della qualità di un servizio da parte dell'utente/cliente. Alcuni, come i cosiddetti elementi "tangibili" sono intrinsecamente più facili da valutare, altri, ad esempio le competenze di un medico chirurgo, meno.

Nel questionario predisposto per la presente indagine sono stati inseriti alcuni di questi fattori determinanti la percezione della qualità: tra i tangibili, gli ambienti dei SPI; per l'accessibilità, il tempo necessario per raggiungere gli uffici dei CPI. Somministrate solamente agli iscritti/utenti, sono le domande relative alla cortesia, alla capacità di capire le esigenze del cliente (empatia), alle competenze dell'operatore. Cortesia e capacità di capire le esigenze del cliente sono elementi di "esperienza", nel senso che l'utente ha modo di verificarli nel corso dell'incontro. Le competenze dell'operatore, invece, rientrano tra gli elementi di "credenza", giacché l'utente non può essere del tutto sicuro dell'oggettiva capacità dell'operatore.

I giudizi sono qualitativi o quantitativi. Per l'ambiente dei CPI, le risposte sono su di una scala a cinque modalità (da pessimo a ottimo). Nelle tavole, le percentuali sono riferite alla frequenza dei casi in cui chi risponde ha espresso un giudizio "buono" o "ottimo". Per quanto riguarda invece le dimensioni di "cortesia", "empatia" e "competenza dell'operatore", è stata invece proposta una scala numerica da 0 a 10. Le percentuali della tavola si riferiscono, allora, alle frequenze di risposte non inferiori al voto 7. Per quanto riguarda l'ambiente, le percentuali si riferiscono a coloro che dichiarano di impiegare meno di 30 minuti per raggiungere gli uffici dei CPI.

Pertanto, le percentuali riportate nelle tavole si riferiscono a giudizi definibili "soddisfacenti" in quanto ampiamente superiori alla sufficienza.

Si può anticipare che i risultati ottenuti sono decisamente positivi (tav. 11). Oltre il 46% degli utenti giudica soddisfacenti gli ambienti dei CPI, la cui accessibilità, in termini di tempo necessario per raggiungerli, è decisamente elevata: l'85% degli utenti dichiara infatti di impiegare meno di 30 minuti per recarsi presso il CPI più vicino²⁴. Per quanto riguarda le domande circa il contatto avuto con il personale, il voto medio assegnato dall'utenza è superiore a 7, tranne nel caso degli uomini alla domanda relativa alla capacità dell'operatore di comprendere le esigenze specifiche dell'utente (alla voce "empatia", infatti, il voto degli uomini è 6,97).

Molto elevato il voto alla cortesia, in particolare quello delle donne (superiore a 8), le quali sembrano quindi apprezzare questa particolare qualità degli operatori. Il punteggio medio è di poco superiore al 7 per quanto riguarda la capacità dell'operatore nel comprendere la situazione personale dell'utente. Infine, vi è una generale risalita per quanto riguarda le presunte competenze dell'operatore.

Nella tavola 11 sono anche riportate le percentuali di utenza che assegna un voto non inferiore a 7. Oltre l'84% degli utenti è quindi soddisfatto della cortesia del servizio, circa il 70% lo è della capacità di empatia degli operatori e il 73,4% per le competenze degli operatori.

Tav. 11

Voto medio e percentuale di soddisfatti per dominio di valutazione e per genere, Emilia-Romagna, anno 2003

Dominio di valutazione	Uomini	Donne	Totale
Ambiente	n.p. 48,8	n.p. 45,5	n.p. 46,5
Accessibilità	n.p. 88,9	n.p. 84,0	n.p. 85,5
Cortesia	7,78 87,1	8,03 83,1	7,96 84,3
Empatia	6,97 68,1	7,20 69,7	7,13 69,2
Competenze dell'operatore	7,33 77,8	7,38 71,5	7,36 73,4

n.p.= Non pertinente

Fra gli utenti a elevata scolarità, la percentuale di soddisfatti sale per i domini dell'ambiente e soprattutto dell'accessibilità, mentre scende sensibilmente per quelli della cortesia (77,9%) e della competenza dell'operatore (65%).

3.12 Percezione e giudizi di soddisfazione dei servizi

Nel precedente paragrafo 3.10 sono state riportate le percentuali di utilizzo effettivo delle quattro macro-aree di servizio. Qui sono riportati i giudizi espressi dagli intervistati.

Per quanto riguarda il voto di soddisfazione, che doveva essere espresso su di una scala numerica 0-100, la situazione appare generalmente soddisfacente. Per l'area di servizio delle informazioni generali, il voto medio è stato di circa 61, senza differenze di genere. Per l'area della consulenza, il voto è stato 65,5, con una forte divaricazione tra il voto maschile (54,7) e quello femminile (70,2). La forbice di genere è poi ancora più ampia nel caso della terza area di servizio, quella dell'avviamento al lavoro per stage/tirocini/apprendistato: il voto medio di 64,4 vede le donne esprimere un elevato 70,2 contro il 49,6 degli uomini. L'ultima area di servizio, quella relativa ai colloqui di attitudine professionale, propone un riequilibrio, con un voto medio di circa 68 sostanzialmente condiviso sia dagli uomini che dalle donne.

In conclusione, il giudizio sui singoli servizi appare in taluni casi piuttosto buono.

Data l'elevata variabilità dei dati, è utile presentare anche i valori degli utenti "soddisfatti" cioè di coloro che hanno assegnato un voto non inferiore a 70 su 100 (figura 6). I valori non sono tra loro propriamente confrontabili, dato che le percentuali di utilizzo effettivo sono profondamente diverse tra loro. A ogni modo, la percentuale maggiore di soddisfatti è conseguita per il servizio di attitudine professionale, con quasi il 64%, seguito a ruota dal servizio di consulenza con oltre il 62%. Al terzo posto, il servizio di avviamento per stage/tirocini/apprendistato con il 58,5% e infine, staccato, quello di informazioni generali con il 51%.

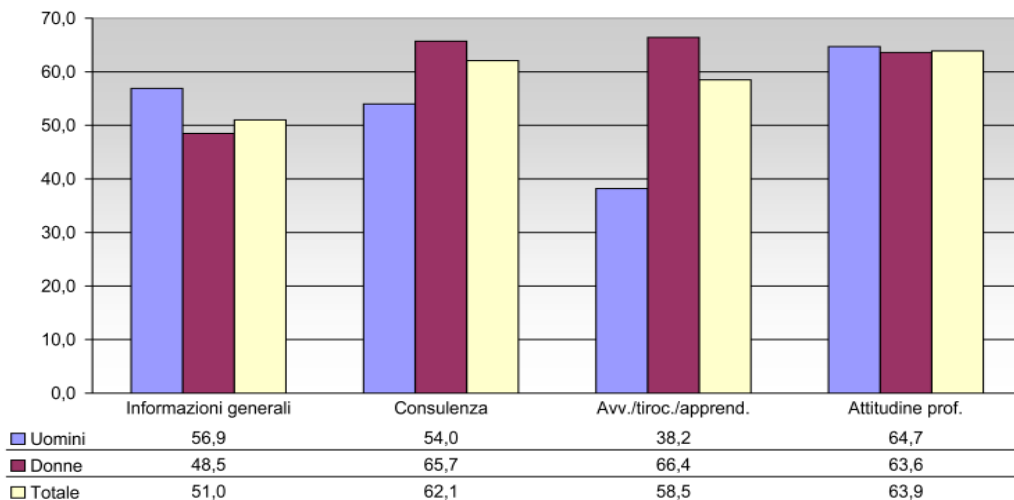
Fra gli uomini, il giudizio sui servizi utilizzati varia fortemente a seconda del titolo di studio posseduto. La percentuale di soddisfatti è molto bassa per chi ha un elevato livello di scolarità (ad esempio solo il 19,3% è soddisfatto del servizio di consulenza), mentre i più soddisfatti sono coloro che hanno un titolo basso (ben l'85% esprime un giudizio positivo per il servizio di avviamento al lavoro). Nonostante ciò, quest'ultimo gruppo esprime un giudizio assai meno positivo riguardo il livello della soddisfazione complessiva (solo il 38,4%); tale giudizio dipende crucialmente dal fatto di aver o non aver trovato un'occupazione tramite i CPI.

²⁴ Il 62,4% degli utenti raggiunge il CPI in auto, il 15,6% in bicicletta, il 9,8% a piedi e l'8,8% con i mezzi pubblici.

Pare dunque potersi affermare che l'utenza apprezza soprattutto i servizi a maggior complessità, anche relazionale. In questi risultati, si può forse cogliere un segnale dell'importanza assunta dall'offerta di servizi che si prefiggono di integrare l'atto della pura e semplice ricerca di un lavoro con tutta una serie di prerequisiti e integrazioni, soprattutto con il piano della formazione. È noto che, a livello di indirizzo strategico, i Servizi pubblici per l'impiego della Regione Emilia-Romagna intendono muoversi proprio in direzione dell'integrazione funzionale tra lavoro e formazione. All'interno di questo orientamento, i Servizi pubblici per l'impiego non si limitano a gestire le informazioni sulle *vacancies* disponibili ma offrono pertanto dei beni complementari il cui valore, nelle usuali indagini di efficacia di *placement*, è totalmente trascurato.

Fig. 6

Percentuali di utenti che assegnano un voto non inferiore a 70/100 ai servizi dei CPI per genere, Emilia-Romagna, anno 2003



3.13 Efficacia di *placement*

Delle persone che, al momento dell'intervista, stavano cercando lavoro, il 23,7% ha dichiarato di aver ricevuto delle proposte di lavoro da parte dei CPI; paradossalmente, in proporzione, ha ricevuto più proposte di lavoro chi invece non cercava lavoro (27,6%).

Quanti sono gli utenti che hanno trovato lavoro grazie ai CPI? I risultati di quest'indagine sono in linea con le stime qualitative offerte dai vari responsabili dei Servizi provinciali e ripropongono sostanzialmente il risultato registrato nel corso della rileva-

Tav. 12 I canali di accesso al lavoro per genere, Emilia-Romagna, anno 2003

	Uomini		Donne		Totale	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Centro per l'impiego	1.101	7,3	3.496	10,6	4.597	9,6
Concorso pubblico	914	6,0	1.815	5,5	2.729	5,7
Agenzia di lavoro interinale	600	4,0	1.665	5,1	2.265	4,7
Agenzia privata di selezione del personale			100	0,3	100	0,2
Inserzioni sui giornali	980	6,5	2.307	7,0	3.287	6,8
Segnalazioni di amici, parenti e conoscenti	3.942	26,1	10.042	30,5	13.984	29,1
Contatti acquisiti durante corsi scolastici o di formazione	1.219	8,1	1.345	4,1	2.564	5,3
Chiamata diretta dall'università	199	1,3	107	0,3	306	0,6
Contatti acquisiti in precedenti esperienze lavorative	682	4,5	1.484	4,5	2.166	4,5
Invio del curriculum vitae	4.398	29,1	8.863	26,9	13.261	27,6
Avvio di un'attività in proprio	643	4,3	522	1,6	1.165	2,4
Collaborazione in un'attività di un familiare			311	0,9	311	0,6
Altro	352	2,3	757	2,3	1.109	2,3
Nr	100	0,7	97	0,3	197	0,4
Totale	15.130	100,0	32.912	100,0	48.042	100,0

zione *Network* condotta nel 2001, laddove l'11% circa degli iscritti occupati dichiarava di aver trovato lavoro grazie ai CPI.

Per quanto riguarda la presente indagine, circa il 29% degli iscritti, e il 33,3% degli utenti occupati alla data dell'intervista dichiarano di aver trovato lavoro tramite i canali informali. Una percentuale analoga, seppur leggermente inferiore, si applica al caso dell'invio del c.v.

Limitatamente agli intervistati in condizione di occupazione, i CPI sono stati in grado di trovare lavoro a quasi 4.600 persone (tav. 12), il 9,6% degli iscritti, di cui il 43,5% è utente (2.000 persone circa). Il 76% degli avviati tramite CPI sono donne, e il 58% ha un'età compresa tra i 35 e i 44 anni. Tuttavia, oltre il 23% rientra nella classe di età tra i 25 e i 34 anni e il 16,5% ha più di 50 anni.

Naturalmente, è logico attendersi che il numero di avviati cresca con l'anzianità di iscrizione. In effetti, il 23% degli avviati complessivi si è iscritto nel prima metà degli anni '80.

Per quanto concerne il titolo di studio, si registra un fenomeno interessante. Al pari dei risultati di altre indagini, come quella recente dell'ISFOL, si riscontra un andamento inverso rispetto al titolo di studio. Infatti si registra una netta prevalenza di soggetti con titoli di studio bassi (44,7%) o medi (43,6%). In altre parole, trova conferma il fatto che i CPI abbiano difficoltà nel trattare i segmenti a scolarizzazione elevata, principalmente per il fatto che le *vacancies* trasmesse dalle aziende ai CPI riguardano profili lavorativi medio-bassi. In altre parole, i CPI sono un canale di ricerca che attira quel particolare insieme di *vacancies*.

Per più del 90% dei casi di *placement* si tratta di un lavoro alle dipendenze di cui il 51,6% ha un contratto a tempo indeterminato²⁵ e il 43,5% a tempo determinato.

Tav. 13

Tipologie di contratto dei lavoratori dipendenti che hanno trovato lavoro attraverso i CPI, Emilia-Romagna, anno 2003

	Uomini		Donne		Totale	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Contratto con agenzia interinale	0	0,0	110	3,3	110	2,6
Contratto a tempo determinato	368	36,8	1.497	45,5	1.865	43,5
Tirocinio/Pip/Borsa lavoro	0	0,0	99	3,0	99	2,3
Contratto a tempo indeterminato	633	63,2	1.580	48,1	2.214	51,6
Totale	1.001	100,0	3.286	100,0	4.287	100,0

Circa 1.530 persone svolgono la professione di impiegato o intermedio, il 42,3% lavora in imprese con meno di 50 addetti, il 35,2% opera nel settore dei servizi alle persone e il 28,2% in quello manifatturiero. È bene sottolineare che per ben il 58,3% dei casi

il lavoro attuale è migliore del precedente, mentre solo per il 4,5% è avvenuto un peggioramento. Ricordando le analoghe percentuali valide per l'intero universo, 55,1% per chi ha migliorato e 9,8% per chi ha peggiorato, si può concludere che gli avviati tramite CPI sembrano aver trovato dei lavori relativamente migliori. L'aspetto numerico del *placement* deve quindi tener conto anche di questo risvolto qualitativo.

3.14 Il giudizio di soddisfazione complessiva

Il giudizio sulla soddisfazione complessiva riveste un'importanza cruciale. Primo in quanto elemento di sintesi di tutti quegli output offerti dai SPI e non ancora oggetto di misurazione. Secondo, perché nella prassi dei vari sistemi di gestione per obiettivi già ricordati, esso spicca tra gli obiettivi gestionali.

Nel prosieguo, due sono le informazioni principali che saranno evidenziate. Primo, il valore medio della soddisfazione. Secondo, dato che la variabilità attorno al valore medio è molto elevata, verrà indicata la percentuale dei "soddisfatti" definiti come coloro che hanno espresso un punteggio non inferiore a 70.

Considerando dapprima la media, il giudizio pare di sufficienza e più esattamente uguale a 60,2. Gli uomini appaiono leggermente più soddisfatti delle donne, mentre secondo le classi di età si ha un andamento quasi inverso. Si parte infatti con il 68,2 dei più giovani per finire con il 55,8 degli over 50. Spezza l'andamento decrescente la classe 45-49 con un voto di 60,3.

Osservando i valori per stato occupazionale, a parte i giudizi molto elevati degli inattivi, soprattutto studenti (70), vi è una leggera insufficienza da parte degli occupati.

Tra coloro che giudicano il lavoro attuale molto peggiore del precedente, il voto crolla a 41,1. Insufficiente anche il voto dei disoccupati. A questo proposito, il voto dei disoccupati riflette in maniera significativa quello assai negativo (52,6) dei disoccupati di lunghissima durata, che incidono per oltre il 50% sul totale dei disoccupati. In effetti, pur diminuendo all'aumentare della durata della disoccupazione, il voto è sufficiente almeno sino alla durata dei 12 mesi.

Il voto espresso dai disoccupati che giudicano molto negativamente i SPI segnala un'evidente difficoltà e scoraggiamento, che coinvolge pertanto anche la struttura dei SPI, evidentemente immaginata quale luogo che dovrebbe risolvere il problema del posto lavoro.

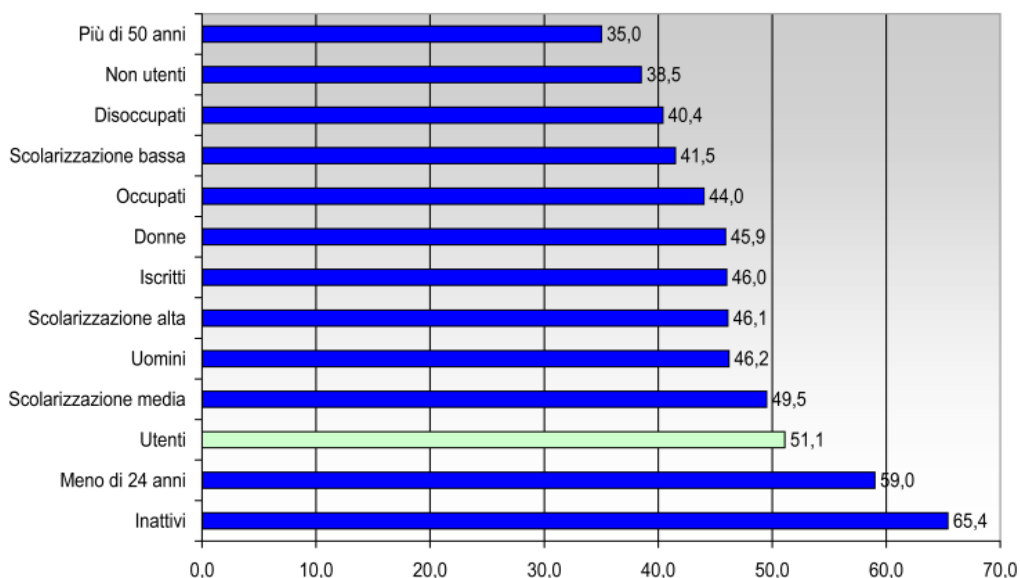
Parimenti legato al risultato, ma in questo caso in direzione positiva, è il giudizio di coloro che hanno trovato lavoro grazie ai CPI. Il voto è decisamente elevato, 67,2. Si-

²⁵ Il fatto che coloro che hanno trovato lavoro a tempo indeterminato tramite CPI persistano nel loro status di iscritti è per lo più spiegabile da due motivi: a) ritardi di cancellazione, e ciò vale soprattutto per i soggetti avviati a partire dagli ultimi mesi del 2001; b) interruzioni *a hoc* dei contratti di lavoro, mirate proprio a mantenere lo status di iscritto.

gnificativo è viceversa la grave insufficienza (46,2) espressa da chi ha trovato lavoro mediante agenzia di lavoro interinale. Tra l'altro, poiché il voto è inferiore a 50, ci è possibile dettagliare il motivo di questo giudizio negativo grazie alle risposte aperte. Gli intervistati ritengono i SPI "superati" dalle agenzie di lavoro interinale cioè decisamente non competitive per quanto riguarda la funzione di *placement*.

Nella figura 7 si riportano le percentuali di "soddisfatti" per alcuni gruppi. I valori più elevati si riscontrano per i più giovani, per gli utenti e coloro che hanno un titolo di studio di medio livello. Molto basse, invece, le percentuali di coloro che hanno livelli bassi di scolarizzazione, i disoccupati, i non utenti e gli anziani.

Fig. 7 Percentuali di soddisfatti per alcuni sotto-gruppi (voto non inferiore a 70), Emilia-Romagna, anno 2003



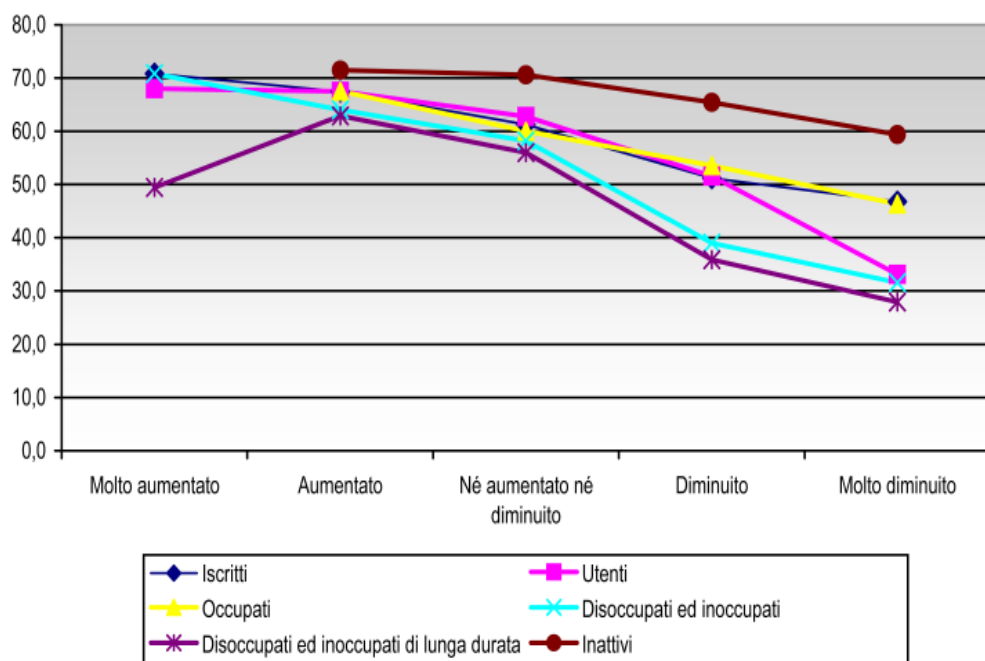
In definitiva, il giudizio di soddisfazione complessiva evidenzia una forte correlazione con la situazione lavorativa dell'intervistato. Trovandosi in una situazione di bisogno, anche grave e pressante, è evidente che la persona faccia fatica a riconoscere quegli aspetti positivi, comunque presenti e di cui alcuni segmenti di utenza riescono a usufruire. Per esempio basti considerare che tra gli iscritti occupati, gli apprendisti assegnano un voto pari a 73, riconoscendo in tal modo l'efficacia e l'utilità di uno dei servizi avanzati dei nuovi SPI dell'Emilia-Romagna.

Gli utenti esprimono un giudizio nettamente migliore dei non-utenti, con uno scarto di oltre 12 punti.

Più in generale, tutti coloro che, a vario titolo, hanno utilizzato uno dei servizi erogati dai SPI, hanno espresso un voto sistematicamente più favorevole di quanti non lo hanno utilizzato. Per esempio, il voto medio espresso da chi ha utilizzato (il 35% del totale degli iscritti/utenti) il servizio di informazioni generali è di 62,3 contro 59,1 di chi invece non lo ha utilizzato. Tale risultato conferma il fatto che il voto di soddisfazione sui servizi erogati dai CPI espresso dai non utenti sconta una distorsione verso il basso non imputabile certamente ai servizi stessi, quanto piuttosto alla non conoscenza delle modifiche strutturali in corso.

Infine, il giudizio di soddisfazione ha valenza predittiva. In altre parole, ci si aspetta che giudizi favorevoli si accompagnino a una variazione positiva nella frequenza di utilizzo di un servizio. Come si evince dalla figura 8, ciò è confermato anche nella presente rilevazione. I soggetti che hanno molto aumentato l'utilizzo sono anche quelli che hanno espresso il valore più elevato (70,8), mentre coloro che lo hanno molto diminuito hanno espresso un giudizio di netta insufficienza (46,8). È chiaro quindi che, in futuro, venendo meno determinati obblighi amministrativi, il grado di utilizzo delle strutture pubbliche sarà sempre più soggetto alla capacità di soddisfare la propria utenza.

Fig. 8 Voto medio di soddisfazione complessiva e variazione nel ricorso ai servizi dei CPI per alcuni gruppi di iscritti, Emilia-Romagna, anno 2003



3.15 Gli insoddisfatti

Rilevare il grado di soddisfazione è senza dubbio una prassi ormai consolidata. Tuttavia, in un'ottica di apprendimento organizzativo, importante appare l'acquisizione di elementi informativi sugli aspetti di insoddisfazione. Nel Regno Unito, nel quale la cultura del servizio pubblico è decisamente orientata all'ottenimento di questa tipologia di *feedback* sistemici, i Job Centre Plus insistono da tempo sulle reciproche responsabilità di operatori da un lato e utenza dall'altro. Nella recentissima *Customers' Charter*²⁶ (luglio 2003), oltre a enunciare le responsabilità degli operatori addetti al servizio, si dettano le procedure da seguire in caso di lamentela. Anche nella Repubblica Slovena è predisposto un Libro delle lamentele, dei suggerimenti e dei complimenti, che viene regolarmente esaminato dai responsabili di servizio.

Il questionario utilizzato nella presente indagine contiene una domanda sui motivi che hanno spinto l'intervistato a esprimere un giudizio negativo, nella convinzione che tale piano di osservazione – sicuramente espandibile nel corso delle future indagini – sia decisivo nell'identificare le criticità dei servizi offerti. Alla domanda sono stati rimandati coloro che hanno assegnato un voto di soddisfazione generale sui servizi dei CPI inferiore a 50 (su 100).

Gli intervistati "insoddisfatti" sono il 15,9% del totale (circa 16.650 individui); non si tratta quindi di una percentuale trascurabile.

Le donne sono maggiormente insoddisfatte degli uomini (17,1% contro il 13,3%). Non sorprendentemente, l'insoddisfazione è crescente con l'età – anche se non in maniera uniforme – nel senso che al crescere dell'età, il gruppo corrispondente vede crescere la propria presenza, nel gruppo degli insoddisfatti, rispetto alla sua presenza nell'universo. Per esempio, tra gli insoddisfatti, i giovani fino a 24 anni incidono solo per il 2,8%, a fronte di una loro presenza sull'universo degli iscritti del 17,5%. Rovesciato il discorso per gli over 50, presenti nel gruppo degli insoddisfatti per quasi il 22% rispetto al 16% di incidenza nell'universo.

Per quanto concerne il titolo di studio, la percentuale degli insoddisfatti diminuisce all'aumentare del livello di scolarizzazione passando dal 18,1% per coloro che sono in possesso di bassi titoli di studio al 13,4% per il gruppo dei titoli elevati.

Gli insoddisfatti sono nella quasi totalità occupati (48,2%) o disoccupati (43,2). Rispetto all'incidenza sull'universo, i disoccupati sono pertanto notevolmente sovrarappresentati nel gruppo degli insoddisfatti e ciò vale soprattutto per i disoccupati di lunghissima durata. In definitiva, si può affermare che un gran numero di disoccupati, e in particolare di quelli

²⁶ www.jobcentreplus.gov.uk

di lunga durata (quasi 5.000 persone se riportiamo il dato all'universo), è quindi molto insoddisfatto dei servizi dei CPI.

Fra gli insoddisfatti sono sovrarappresentati anche gli individui con un alto livello di scolarità. Fortemente sottorappresentati sono, invece, i giovani con meno di 24 anni, gli studenti e le altre categorie di inattivi; tali gruppi sono fra coloro che più degli altri sono soddisfatti dei servizi utilizzati.

Di maggiore interesse è la domanda sui motivi di tale insoddisfazione. È importante rilevare che in questo caso il tasso di mancata risposta è stato dell'11,6%, uno dei valori più elevati di tutto il questionario. Questo dato, da solo, è suscettibile di più d'una interpretazione, ma ci pare lasci intendere quanto ampi siano i margini di miglioramento già per la sola dimensione "comunicativa" tra SPI e suoi utenti.

Per quanto riguarda i motivi di insoddisfazione adottati dagli intervistati²⁷, alcuni soggetti si limitano a indicare, quale causa fondamentale della loro insoddisfazione, l'assenza o la quasi assenza di proposte di lavoro provenienti dai CPI. In altri casi, l'intervistato si spinge a individuare i perché di tale assenza. I primi comunicano un'insoddisfazione legata a un risultato sfavorevole, a prescindere dalle cause (utilità di risultato). I secondi comunicano un'insoddisfazione legata a un processo. Le due utilità, pur numericamente identiche, dicono cose diverse.

Per oltre il 63,4% degli insoddisfatti, la causa di tale giudizio deriva dalla totale, o quasi, mancanza di offerte di lavoro da parte dei CPI: in altre parole, per questi individui lo stato di insoddisfazione dipende dal fatto di non aver trovato un lavoro attraverso i CPI.

Molto distanziate appaiono le motivazioni legate all'esito dell'incontro o degli incontri con gli addetti dei Centri: per il 18,1%, questi ultimi hanno dimostrato scarsa competenza, cortesia e professionalità.

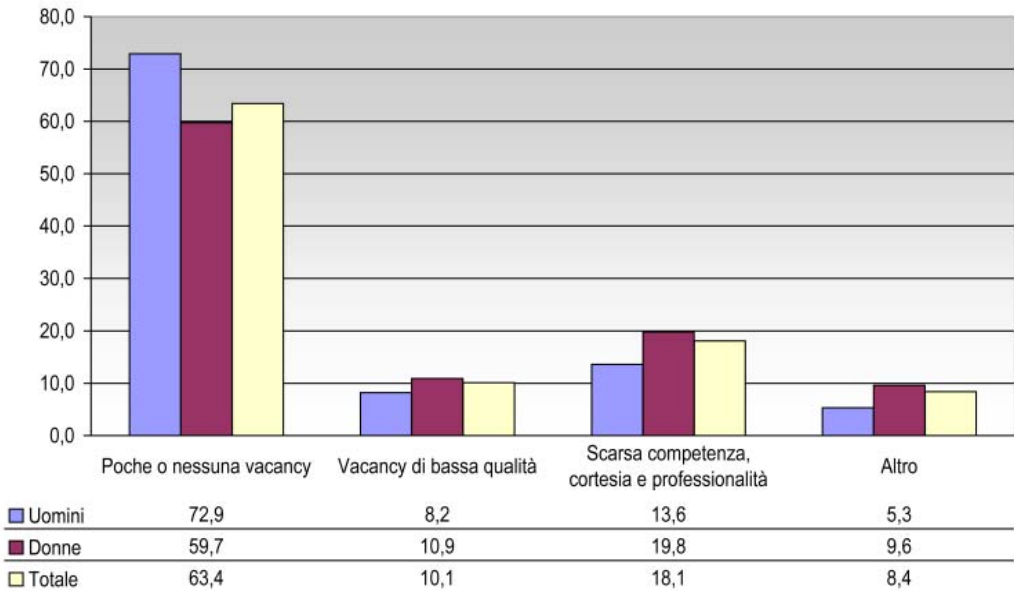
Infine, un 10% dei rispondenti afferma che i lavori proposti, e in qualche caso accettati, erano di bassa qualità, in termini o di mansioni o di salario o di condizioni contrattuali. Sono soprattutto le donne a lamentare la bassa qualità dei lavori offerti e la scarsa competenza degli operatori. La figura 9 riporta la distribuzione delle risposte sulle quattro macrotipologie di motivazioni.

Un'ulteriore disaggregazione del dato fa emergere il piano rispetto al quale è avvenuta la "disconferma" delle aspettative della persona. Infatti, ci si aspetta che i più giovani mostrino una "fame" di lavoro, mentre i più anziani, che il lavoro magari lo hanno già, desidererebbero un'occupazione qualitativamente adeguata alla loro carriera. In effetti, il 75,8% dei giovani con meno di 24 anni hanno lamentato la mancanza o carenza di offerte di lavoro, mentre il 12,2% dei soggetti fra 45 e 49 anni non è soddisfatto a cau-

²⁷ Relativamente ai motivi dell'insoddisfazione, le percentuali sono calcolate sul totale dei rispondenti, ossia non vengono considerate le mancate risposte.

Fig. 9

Distribuzione percentuale dei motivi di insoddisfazione per genere (voto inferiore a 50), Emilia-Romagna, anno 2003



sa della bassa qualità delle *vacancies* offerte. Relativamente al titolo di studio, occorre rilevare come i soggetti più scolarizzati siano quelli che maggiormente soffrono della bassa qualità dei lavori offerti.

L'incrocio con la condizione attuale sul mercato del lavoro mostra come per ben il 23,5% dei disoccupati il motivo dell'insoddisfazione sia la scarsa competenza, cortesia e professionalità. Rispetto alla motivazione della mancanza di *vacancies* offerta, le percentuali degli occupati e dei disoccupati non sono significativamente diverse dalla media complessiva.

Poiché il concetto di soddisfazione ha anche valenza predittiva, ci si deve aspettare che a livelli bassi di soddisfazione i soggetti tenderanno a non intraprendere più l'attività in questione. Ciò è confermato dalle risposte alla domanda sulla variazione di utilizzo dei servizi dei CPI.

Quasi il 35% degli insoddisfatti dichiara infatti di aver diminuito o molto diminuito il ricorso ai servizi, contro il valore del 20% assunto sull'intero campione.

Particolarmente scoraggiati sono coloro che si sono lamentati della scarsa professionalità degli operatori (47,9%), seguiti da chi si è lamentato della mancanza di offerte di lavoro. Invece, l'utilizzo dei servizi è rimasto invariato per il 71,2% degli insoddisfatti

per la bassa qualità delle *vacancies* offerte.

Tuttavia, e questo va senza dubbio considerato un elemento di cui il decisore dovrà tener conto, quasi il 63% degli insoddisfatti desidera essere contattato per ulteriori indagini, contro il 60% circa del totale degli iscritti. In altre parole, pur avendo in media diminuito l'utilizzo dei servizi – un chiaro segnale di defezione – questi utenti lasciano intendere di essere disponibili, in qualche modo, a riannodare i fili del dialogo. In tal senso, di sicuro interesse per il decisore potrebbe rivelarsi un'indagine di tipo qualitativo (*focus group*), volta a meglio precisare profili e motivazioni degli insoddisfatti.

BIBLIOGRAFIA

- Barbieri G. – Gennari P. – Sestito P. (2001) *Do Public Services help people in finding a job? An evaluation of the Italian case*.
- Brasini *et al.* (1996) *Marketing e Pubblicità*, Bologna, Il Mulino.
- Cantalupi M. – Marzano G. – Marengon M. (2003) Gli anziani sul mercato del lavoro in Emilia-Romagna, Emilia-Romagna Lavoro, n. 2.
- Cantalupi M. (2002) Il lavoro interinale nell'analisi economica, in Osservatorio sul lavoro interinale in Provincia di Parma, OML, Provincia di Parma.
- Confindustria (2001) Più mercato per il mercato del lavoro.
- Dercksen W.J. - de Konig J. (1995) *The New Public Employment Service in the Netherlands*, EALE Proceedings vol. 6, 7° conferenza annuale, Lione, 7-10 settembre 1995.B
- Employment Service (2001) *Baseline Jobseeker Traffic Survey Report 2001*.
- Employment Service (2001) *Qualitative Analysis of Employer Direct*,
- Fabbris L. (1997) *Statistica Multivariata*, Milano, McGraw-Hill
- Fornell C. *et al.* (1996) *The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose and Findings*, Journal of Marketing, 60, 4, pp. 7-18.
- GHK (2002) *Baseline Jobseeker Traffic Survey Report 2001*, London
- ISFOL (2002) Monitoraggio SPI 2002, Analisi in profondità dei Centri per l'impiego, n.6/2002.
- Konle-Seidl R. - Walwei U. (2001) *Job Placement Regimes in Europe: Trends and Impacts of Changes*, IAB topics, n. 46. www.iab.de
- Lewis R. - Booms B. (1983) *The Marketing Aspects of Service quality*, in Berry L. -
- Mosley H. - Schütz H. - Breyer N. (2001) *Management by Objectives in European Public Employment Services*, Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung, discussion paper FS I 01-203, <http://www.wz-berlin.de>
- OECD (1994). *The OECD Jobs Study: Facts, Analysis, Strategies*, Paris.
- OECD (2000) *Labour Market Policies and the Public Employment Service*, Paris
- Ours J. Van (1994) *Matching Unemployed and Vacancies at the Public Employment Office*, Empirical Economics (19), pp. 37-54.
- Parasuraman A. *et al.* (1985) *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Re-*

search, Journal of Marketing, 49, pp. 41-50.

POLEIS (2003) Monitoraggio dei Centri per l'impiego nella Regione Emilia-Romagna - Anno 2003, Agenzia Emilia-Romagna Lavoro, ottobre 2003

Regione Emilia-Romagna (2003) Economia e Lavoro in Emilia-Romagna. Rapporto 2003.

Shostack G. - Upah G. (a cura di) "Emerging Perspectives on Services Marketing", Chicago, American Marketing, 99-107.

Trivellato U. - Giraldo A. (2003) Assessing the 'choosiness' of job seekers. An exploratory approach and evidence for Italy, CESifo w.p. n. 925.

Van Praag B. - Frijters P. - Ferrer-i-Carbonell A. (2001) *The Anatomy of Subjective Well-being*, Berlin, DIW discussion paper n. 265.

Viviano E. (2002) Un'analisi critica delle definizioni di disoccupazione e partecipazione in Italia, Banca d'Italia, temi di discussione n. 450.

Walwei U. (1996) *Performance Evaluation of Public Employment Services*, Geneva, ILO.