

CENTRI PER L'IMPIEGO IN SICILIA: DAL MONITORAGGIO ALLA VALUTAZIONE  
DEI SERVIZI

Larissa FRICANO<sup>1</sup>, Salvatore TOSI<sup>2</sup>

**SOMMARIO**

Negli ultimi anni, i servizi per l'impiego sono andati incontro ad un processo di profondo cambiamento che ne ha ridefinito compiti e funzioni e che nel contempo ha loro conferito una certa autonomia organizzativa e funzionale sia a livello regionale, sia a livello provinciale. Nel lavoro che segue assumiamo questa efficace sintesi del processo di trasformazione come un punto di partenza. Considerate le caratteristiche contestuali, vale a dire il peculiare funzionamento del mercato del lavoro siciliano, le domande alle quali abbiamo cercato di dare risposta sono fondamentalmente due: quale spazio di intervento è ragionevolmente immaginabile in presenza di un modello di integrazione spesso basato sulle sole forze individuali e sullo spontaneismo del mercato. E in seconda istanza, in che modo i servizi erogati sono utilizzati e come se li rappresentano gli utenti. L'indagine si articola in due fasi. Con la prima si è mirato a ricostruire il contesto entro il quale l'azione dei centri si colloca, la mappatura dei servizi offerti, il modello tecnico-organizzativo scelto. Con la seconda fase si è voluto analizzare il rapporto tra utenti e CPI, ponendo l'accento in particolar modo sull'utenza straniera, che costituisce uno dei più significativi banchi di prova della capacità di tali uffici di realizzare gli obiettivi fissati dalle riforme degli ultimi dieci anni.

---

<sup>1</sup>G.A.L. Metropoli Est, via B. Mattarella, 58, 90011 Bagheria (PA)

<sup>2</sup> Scuola Superiore dell'Economia e delle Finanze – sede di Palermo, via Maqueda 206, 90134 Palermo

## 1. Introduzione

La valutazione dei servizi pubblici è un fenomeno relativamente recente nel nostro Paese: in passato ci si accontentava di un controllo giuridico-formale degli interventi di politica sociale, sostanzialmente disinteressandosi degli effetti concreti sulla realtà su cui essi incidevano e dei risultati conseguiti. La situazione comincia ad evolversi negli anni novanta e le cause principali di questa evoluzione sono probabilmente due: da un lato l'utilizzo delle risorse del Fondo Sociale Europeo; dall'altro, la riforma del collocamento e il conseguente passaggio dalla concezione burocratico-amministrativa a quella di servizio per l'impiego personalizzato e finalizzato al raggiungimento di obiettivi predeterminati.

Negli ultimi anni, i servizi per l'impiego sono andati incontro ad un processo di profondo cambiamento che ne ha ridefinito compiti e funzioni e che nel contempo ha loro conferito una certa autonomia organizzativa e funzionale sia a livello regionale, sia a livello provinciale. Nello specifico poi, i Centri per l'impiego, nella veste di braccio attuativo dei servizi per l'impiego pubblici, sono oggi chiamati a svolgere un ruolo cruciale e imprescindibile all'interno del mondo del lavoro. La loro strategicità permane e in ampia misura si accresce, a fronte delle trasformazioni in atto nel profilo del mercato, che riguardando sia le caratteristiche dei lavoratori, sia le esigenze dei datori di lavoro, sia i rapporti di lavoro. Il processo di ridefinizione dell'azione delle strutture pubbliche per l'impiego, aprendo pertanto ad un rapporto continuativo e più approfondito con l'utenza, con le motivazioni, le aspirazioni e i comportamenti di cui essa è portatrice, ha di fatto esposto l'organizzazione dei CPI e dei suoi servizi ad elementi di "variabilità" nell'interazione con le platee di beneficiari. Nella osservazione delle funzioni erogate, e del matching in particolare, non appare possibile prescindere da questo complesso di elementi, dinamiche e interazioni tra istituzioni e utenti costituente il contesto dinamico nel quale la ristrutturazione e la ridefinizione del ruolo dei CPI è avvenuta.

Nel capitolo che segue assumiamo questa efficace sintesi del processo di trasformazione dei CPI come un punto di partenza. Il rapporto con l'utenza straniera costituisce uno dei più significativi banchi di prova della capacità di tali uffici di realizzare gli obiettivi fissati dalle riforme tracciate negli ultimi dieci anni. Per dimensioni dei flussi, caratteristiche dell'insediamento e complessità della domanda la componente non italiana rappresenta uno dei più importanti aspetti di discontinuità nell'azione dei CPI rispetto al passato. Il presente capitolo intende analizzare le peculiarità e le criticità rilevabili nei percorsi attraverso i quali i CPI stanno cercando di rispondere ai bisogni di questa componente.

È interessante sottolineare, alla luce di quanto detto, quali sono le funzioni essenziali attribuite ai CPI dopo tale processo di ridefinizione:

- rendere più trasparente il mercato del lavoro migliorando la disponibilità di informazioni

- dare particolare attenzione ai soggetti meno occupabili, supportando chi non trova il lavoro a causa dell'esasperazione dei processi competitivi
- implementare le politiche attive del lavoro a livello locale attraverso la combinazione di orientamento, formazione e riqualificazione.

Tuttavia è proprio nell'osservazione delle relazioni con una categoria di utenza intrinsecamente portatrice di domande complesse, come è quella extracomunitaria, che si possono analizzare alcune delle più significative trasformazioni degli interventi in materia di politiche del lavoro. Ci riferiamo, in particolare, al tentativo di far transitare i servizi pubblici per l'impiego da una logica assistenziale ad una promozionale, fondata su termini e strategie come occupabilità, formazione, orientamento e ri-orientamento.

Considerate le caratteristiche contestuali, vale a dire il peculiare funzionamento del mercato del lavoro siciliano, le domande alle quali abbiamo cercato di dare risposta con questa parte dell'indagine sono fondamentalmente due: quale spazio di intervento è ragionevolmente immaginabile per i CPI in presenza di un modello di integrazione spesso basato sulle sole forze individuali e sullo spontaneismo del mercato nel contesto di una situazione di emergenza del lavoro nel suo insieme. E in seconda istanza, in che modo i servizi erogati sono utilizzati e come se li rappresentano i migranti.

L'indagine ha concentrato l'attenzione sui CPI delle nove province siciliane che si presentano alquanto disomogenee per presenza e caratteristiche peculiari dei migranti.

La ricerca si è articolata in due fasi. Con la prima si è mirato a ricostruire il contesto entro il quale l'azione dei centri si colloca, la mappatura dei servizi offerti, il modello tecnico-organizzativo scelto dai CPI e la natura delle interazioni tra questi e i soggetti (istituzionali, associativi o del terzo settore) presenti nella regione. Con la seconda fase si è voluto porre l'accento sul rapporto tra utenti migranti e CPI evidenziando come questi ultimi percepiscano i servizi offerti.

Dal punto di vista metodologico, la prima parte dell'indagine ha assunto come ambito di osservazione il contesto istituzionale, attraverso la raccolta di dati provenienti da fonti statistiche indirette. Nella seconda parte sono state raccolte 94 interviste di tipo qualitativo fatte a utenti migranti che stanno usufruendo o hanno usufruito dei servizi erogati da CPI, ponendo sotto osservazione: le biografie personali, con specifico riferimento alla evoluzione dei percorsi di studio e di carriera nella transizione tra il luogo di origine ed il contesto migratorio; i percorsi di accesso al CPI; i servizi utilizzati (accoglienza, iscrizione, intermediazione, orientamento, formazione), nonché le criticità e le specificità contestuali emergenti dal loro utilizzo; le percezioni e le rappresentazioni da parte degli utenti migranti del ruolo dei CPI nel quadro dei servizi di politica attiva del lavoro.

In altre parole, la prima parte del capitolo vuole dar conto di un'ipotesi valutativa che parte dai dati statistici disponibili e prende in considerazione il funzionamento dei servizi per

l'impiego regionali. Si tratta quindi di un approccio che non prevede interviste o rilevazioni dirette presso gli utenti beneficiari degli interventi, bensì valorizza le informazioni già presenti negli archivi amministrativi, proponendosi di ricavarne utili elementi per misurare gli esiti prodotti dalle azioni. La seconda parte del capitolo riguarda, per contro, un'indagine empirica basata su una rilevazione diretta presso un campione di utenti finali, beneficiari delle azioni e individuati all'interno della coorte presa in esame nella prima parte dell'indagine. Le principali finalità di questa seconda fase dello studio sono volte a cogliere alcuni degli aspetti qualitativi delle azioni messe in campo dai Servizi per l'impiego.

Si tratta di elementi aggiuntivi rispetto alle informazioni precedenti o comunque di fattori che non è possibile rilevare direttamente dai dati presenti negli archivi. Ci riferiamo, in particolare modo, alle percezioni dell'utenza straniera in merito ai servizi ricevuti, sia per quanto riguarda le caratteristiche generali, sia in termini di valutazioni circa la soddisfazione e l'utilità delle azioni.

Coerentemente con lo sviluppo dell'analisi richiamato, il capitolo è quindi organizzato in due sezioni, la prima delle quali dedicata alla presentazione dei risultati dell'analisi delle basi dati amministrative e la seconda incentrata sull'indagine empirica.

## **2. Risorse strutturali e umane**

Il monitoraggio di un servizio non può che prendere avvio dall'analisi delle risorse impegnate per il suo espletamento. La disponibilità di servizi per il lavoro e la formazione con elevati standard qualitativi richiede infatti un considerevole investimento:

- in termini di sedi, per offrire sedi accoglienti e con spazi adeguati ai diversi servizi e garantire - anche attraverso opportune dotazioni tecnologiche - efficienza e qualità ai servizi stessi;
- in termini di risorse umane, per garantire all'utenza - cittadini e imprese - professionalità, competenza, capacità di ascolto e risposta.

Ci sembra interessante, infatti, presentare i principali dati relativi alle due dimensioni, sottolineando le eventuali criticità ancora irrisolte.

A cinque anni dal trasferimento delle funzioni alle amministrazioni provinciali il sistema dei Servizi pubblici per l'impiego della regione Sicilia conta 65 strutture territoriali (Centri per l'impiego) con un bacino d'utenza potenziale di oltre 3 milioni di residenti in età compresa tra i 15 ed i 64 anni, pari all'8,6% del bacino complessivo italiano.

Ad oggi i Cpi siciliani operano attraverso 9 sedi principali e 56 sedi decentrate, queste ultime presenti in tutte le province.

*Tabella 1 – Sedi principali e sedi decentrate per provincia. Anno 2009*

<b>PROVINCIA</b>	<b>SEDI PRINCIPALI E SEDI DECENTRATE PER PROVINCIA</b>
AGRIGENTO	8
CALTANISSETTA	3
CATANIA	13
ENNA	4
MESSINA	13
PALERMO	11
RAGUSA	3
SIRACUSA	4
TRAPANI	6
<b>TOTALE</b>	<b>65</b>

*Fonte: Nostre elaborazioni su dati Regione Sicilia*

È interessante mostrare anche la stratificazione dei Cpi siciliani rispetto alla popolazione residente nei territori delle sedi provinciali e decentrate, comparando il dato con quello delle altre regioni e con il dato nazionale.

Tabella 2 – Stratificazione CPI per regione. Anno 2009

REGIONE	POPOLAZIONE FINO A 2.500	POPOLAZIONE FINO A 6.000	POPOLAZIONE OLTRE 6.000	TOTALE
PIEMONTE	12	4	14	30
VALLE D'AOSTA	3	0	0	3
LOMBARDIA	33	19	15	67
TRENTINO ALTO ADIGE	18	0	0	18
VENETO	27	15	0	42
FRIULI VENEZIA GIULIA	17	0	1	18
LIGURIA	3	5	4	12
EMILIA ROMAGNA	16	21	0	37
TOSCANA	15	24	2	41
UMBRIA	0	2	3	5
MARCHE	0	13	0	13
LAZIO	0	9	19	28
ABRUZZO	0	15	0	15
MOLISE	0	0	3	3
CAMPANIA	0	0	47	47
PUGLIA	0	0	41	41
BASILICATA	0	0	8	8
CALABRIA	1	0	14	15
<b>SICILIA</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>61</b>	<b>65</b>
SARDEGNA	6	13	9	28
<b>ITALIA</b>	<b>151</b>	<b>144</b>	<b>241</b>	<b>536</b>

Fonte: Nostre elaborazioni su dati ISFOL

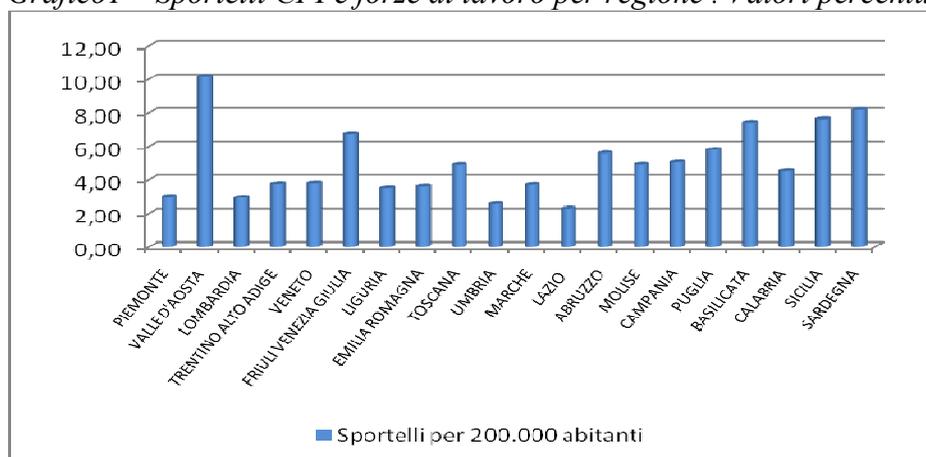
È evidente che in Sicilia gli sportelli sono concentrati quasi totalmente in territori il cui numero di abitanti supera le 6.000 unità (94%), dato in netta contrapposizione con quello nazionale (45%) e con quello dell'Italia settentrionale in cui gli sportelli tendono ad essere meglio equidistribuiti. Dato simile si riscontra invece in regioni meridionali quali Campania e Puglia. È interessante anche confrontare i dati riportati nella tabella precedente con quelli relativi alla forza lavoro registrata in ciascuna delle regioni e nel medesimo arco temporale.

Tabella 3 – Sportelli CPI e forze di lavoro per regione. Anno 2009

REGIONE	NUMERO TOTALE CPI	FORZE DI LAVORO	SPORTELLI PER 200.000 ABITANTI (Forze di lavoro)
PIEMONTE	30	1.996.897	3
VALLE D'AOSTA	3	59.008	10,17
LOMBARDIA	67	4.543.229	2,95
TRENTINO ALTO ADIGE	18	963.654	3,74
VENETO	42	2.217.146	3,79
FRIULI VENEZIA GIULIA	18	536.763	6,71
LIGURIA	12	685.359	3,5
EMILIA ROMAGNA	37	2.053.670	3,6
TOSCANA	41	1.666.014	4,92
UMBRIA	5	392.448	2,55
MARCHE	13	701.510	3,71
LAZIO	28	2.449.263	2,29
ABRUZZO	15	537.456	5,58
MOLISE	3	121.690	4,93
CAMPANIA	47	1.851.633	5,08
PUGLIA	41	1.416.595	5,79
BASILICATA	8	214.705	7,45
CALABRIA	15	661.139	4,54
<b>SICILIA</b>	<b>65</b>	<b>1.700.533</b>	<b>7,64</b>
SARDEGNA	28	682.997	8,2
<b>ITALIA</b>	<b>536</b>	<b>25.451.709</b>	<b>4,21</b>

Fonte: Nostre elaborazioni su dati ISTAT e Regione Sicilia

Grafico1 – Sportelli CPI e forze di lavoro per regione . Valori percentuali



Anche in questo caso il dato che emerge è in completa controtendenza con quello nazionale. In Sicilia infatti il numero degli sportelli presenti sul territorio per 200.000 abitanti (facenti parte delle forze di lavoro registrate dall'Istat) è pari a 7,64 mentre il dato nazionale si attesta intorno a 4,21. Dall'analisi successiva si rileva però che il numero maggiore di sportelli non coincide con una maggiore offerta di servizi.

Con riferimento al personale presente presso gli sportelli, al 31 dicembre del 2009 risultano in servizio presso i Cpi siciliani 1.718 addetti (dato rimasto pressoché invariato anche nel 2010), così distribuiti per provincia:

*Tabella 4 – Personale in servizio presso i Cpi per provincia. Anno 2009*

PROVINCE	UNITA' DI PERSONALE IN SERVIZIO
AGRIGENTO	239
CALTANISSETTA	106
CATANIA	315
ENNA	82
MESSINA	301
PALERMO	280
RAGUSA	79
SIRACUSA	128
TRAPANI	188
<b>TOTALE</b>	<b>1.718</b>

*Fonte: Nostre elaborazioni su dati Regione Sicilia*

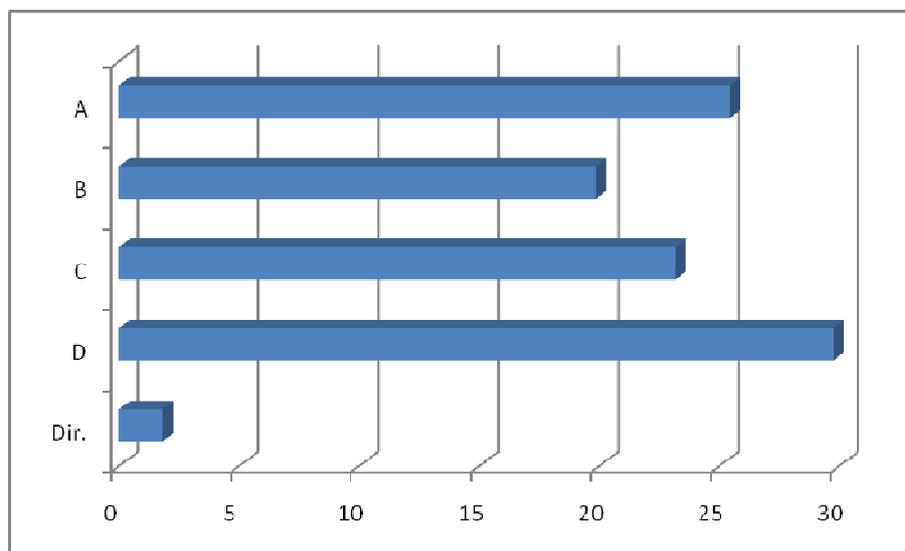
Relativamente alla categoria/qualifica, per il personale a tempo indeterminato si è ritenuto opportuno far riferimento alle categorie contrattuali (D, C, B, A), distinguendoli dai dirigenti in virtù del fatto che essi sono impegnati trasversalmente in tutte le attività del Centro. Nella tabella che segue si riporta la distribuzione per categoria del personale in servizio presso i Cpi, distinto per provincia.

Tabella 5 – Personale in servizio presso i Cpi, distinto per provincia e categoria contrattuale.  
Anno 2009

PROVINCE	CATEGORIE CONTRATTUALI				
	Dir.	D	C	B	A
AGRIGENTO	6	83	67	24	59
CALTANISSETTA	3	55	11	13	24
CATANIA	5	73	54	98	85
ENNA	0	34	10	24	14
MESSINA	7	97	51	59	87
PALERMO	3	70	114	39	54
RAGUSA	1	15	18	23	22
SIRACUSA	2	36	24	23	43
TRAPANI	4	48	49	38	49
<b>TOTALE</b>	<b>31</b>	<b>511</b>	<b>398</b>	<b>341</b>	<b>437</b>

Fonte: Nostre elaborazioni su dati Regione Sicilia

Gráfico 2 – Personale in servizio presso i Cpi, distinto per categoria contrattuale. Valori percentuali



Fonte: Nostre elaborazioni su dati Regione Sicilia

### **3 I servizi offerti**

#### *3.1 Adempimenti amministrativi*

Storicamente i Centri per l'Impiego hanno dedicato la maggior parte del loro tempo offerto agli utenti agli adempimenti amministrativi. Oggi, per effettuare tale analisi, bisogna fare una doverosa premessa, bisogna ricordare, cioè, che oggi le comunicazioni obbligatorie provenienti dalle aziende (avviamenti/cessazioni/ proroghe di rapporti di lavoro) vengono inviate direttamente on-line e gli operatori dei Centri per l'Impiego hanno solo il compito di validarle, mentre prima venivano raccolte in modalità cartacea e inserite dagli operatori dei Centri stessi. Ciò ha probabilmente determinato la diminuzione del tempo dedicato alle attività amministrative: in particolare a livello regionale la media si attesta intorno al 45%, un valore minore rispetto a quello registrato qualche anno fa. Rispetto a questa dimensione, vanno comunque sottolineate importanti differenze territoriali, per cui mentre Palermo, Catania e Ragusa mostrano dati inferiori alla media regionale (40% circa), le province di Enna e Caltanissetta evidenziano risultati sensibilmente superiori (60% circa), mantenendo valori assai simili a quelli della precedente rilevazione.

Particolarmente considerevole, invece, è la differenza delle percentuali di tempo dedicate alle varie tipologie di adempimento (servizi generali, imprese e lavoratori): a sottolineare quanto osservato in precedenza, infatti, diminuisce in maniera sostanziale il peso del tempo dedicato agli adempimenti amministrativi delle imprese, ma di contro, aumenta sensibilmente la quota di tempo dedicata agli adempimenti amministrativi per i lavoratori.

#### *3.2 Servizio di informazione*

Il primo contatto con il Centro per l'Impiego avviene attraverso il servizio di informazione, che presenta all'utente i vari servizi offerti, indirizzandolo eventualmente verso gli operatori o gli sportelli di cui ha bisogno, lo assiste nella consultazione del materiale informativo disponibile presso il Centro, fornisce un servizio di informazione orientativa mirata attraverso incontri di gruppo.

In relazione alle informazioni e materiali in auto consultazione, tutti i Centri della regione dispongono di informazioni sulla domanda di lavoro, concorsi e proposte formative, mentre più differenziata appare la situazione relativa ad altro tipo di materiali consultabili: solo pochi Centri hanno una raccolta delle Gazzette Ufficiali o dei dossier sul sistema produttivo locale e sugli andamenti di domanda ed offerta di lavoro. Meno diffusi sono inoltre i testi di contrattualistica del lavoro ed il materiale informativo sulla creazione di impresa, mentre quasi tutti i Centri dispongono di testi sulle professioni e manuali di ricerca attiva, brochure sulle strutture formative del territorio, indirizzari delle aziende locali.

#### *3.3 Servizi di consulenza orientativa*

È stato rilevato che quasi tutti i Centri per l'impiego siciliani garantiscono (di solito attraverso gli sportelli multifunzionali della regione che hanno sede nei Centri per l'Impiego) un servizio di consulenza orientativa ai propri utenti come strumento di aiuto nella costruzione del

proprio obiettivo professionale. Le attività previste da questo servizio sono organizzate attraverso un percorso di incontri individuali (nel 2009 la durata media di questi incontri è stata di poco inferiore ai 60 minuti) il cui numero non è pre-definito in quanto legato alle necessità proprie dell'utente. L'erogazione di questo servizio nella stragrande maggioranza dei casi viene gestita previo appuntamento (in maniera esclusiva o prevalente rispetto ad altre modalità) con un tempo medio di attesa che nel 2009 si è attestato intorno alle 4 giornate.

Tutti i Centri prevedono la registrazione degli utenti per lo meno su database elettronico (in alcuni casi anche in formato cartaceo) e nella maggior parte dei casi (in alcuni Centri questo avviene in maniera sistematica) è richiesta anche la sottoscrizione di un patto consulenziale.

### *3.4 Incontro domanda-offerta di lavoro*

Tale servizio si configura come centrale nell'economia dei Centri, e su di esso sono concentrate la gran parte delle aspettative dell'utenza dei servizi per l'impiego. C'è da ritenere che proprio la sua centralità gli abbia permesso di mantenere nel corso dell'ultimo biennio lo stesso numero di addetti effettivi full-time del 2007, accrescendo dunque il proprio peso specifico sul totale delle attività dei Centri.

La domanda delle imprese viene raccolta prevalentemente attraverso telefono/fax, o direttamente allo sportello, ma anche tramite e-mail; assai meno frequenti invece sono gli incontri presso le imprese, che abbisognerebbero di un maggior numero di risorse umane, da dedicare a tale servizio.

Tutti i Centri diffondono tale domanda di lavoro attraverso l'affissione in appositi spazi all'interno della struttura e una larga maggioranza di questi la invia anche ad altri Centri o Informagiovani. Assai meno frequenti l'affissione in spazi esterni e la comunicazione ad altri soggetti anche istituzionali (comuni, scuole, università).

Così come in passato si ravvisano strategie non sempre omogenee nella vera e propria attività di matching, con alcuni Centri che privilegiano l'estrazione dei nominativi dai propri archivi operando una verifica telefonica ed altri che fanno maggiormente ricorso all'autocandidatura. A queste due modalità, che in base alle indagini degli anni precedenti sono risultate uniformemente diffuse fra i Centri siciliani, se ne aggiungono altre due meno frequenti: l'estrazione dei nominativi dagli archivi con la verifica della disponibilità tramite colloquio e l'individuazione tramite autocandidatura e successivo colloquio. Entrambe queste due modalità richiedono un maggior impegno in termini di tempo lavorativo, ed è perciò comprensibile come vi si faccia minor ricorso.

### *3.5 Consulenze alle imprese*

Un servizio di consulenza legislativa ed amministrativa alle imprese viene offerto da tutti i Centri della regione anche se è stato rilevato che nessuno di essi dispone di uno sportello specificamente dedicato a tale attività.

Tutti i Centri garantiscono comunque servizi informativi relativi alle diverse tipologie di assunzioni e contratti, nonché alle normative ed adempimenti legati al diritto-dovere

all'istruzione e formazione, all'apprendistato, al collocamento mirato nonché ai tirocini e stage in azienda..

### *3.6 Servizi offerti agli utenti stranieri*

Il sistema dei Centri per l'Impiego regionale si interfaccia in maniera sistematica con i cittadini stranieri che, dichiarano di visitare il servizio mediamente due volte l'anno. Il sistema dei Servizi pubblici per l'impiego ha infatti un ruolo importante nelle procedure di primo ingresso dei cittadini non comunitari, ma anche in quelle di soggiorno, soprattutto per coloro che, in Italia con permesso di soggiorno per motivi di lavoro, si trovino privi di occupazione. Risulta comunque evidente, anche a livello nazionale, che i Centri per l'impiego si sono guadagnati un ruolo strategico non solo nella gestione burocratico - amministrativa, ma anche nei processi di integrazione, delle comunità straniere residenti nel nostro Paese.

In linea di massima si tratta di una popolazione con una distribuzione per età simile a quella degli italiani, ad eccezione delle due fasce di età estreme. È infatti del tutto assente la componente straniera tra gli over 55, mentre risulta maggiormente rappresentata la componente di giovani fino a 19 anni tra la popolazione extracomunitaria di quanto si verifichi, invece per gli italiani.

Differenze più marcate si registrano se si guarda alla quota di coloro che dichiarano di avere figli, con gli stranieri che segnano percentuali decisamente più elevate degli italiani, soprattutto nella loro componente extracomunitaria. Minori sono le differenze nella distribuzione per genere, che vede la popolazione straniera leggermente più equidistribuita di quanto non accada per quella italiana, con il 52% di uomini e il 48% di donne. Peraltro tali percentuali sono il risultato della sommatoria dei due sotto-insiemi della popolazione comunitaria ed extracomunitaria, che si caratterizzano per distribuzione di genere molto diverse. La prima si presenta caratterizzata per un elevato tasso di femminilizzazione (65%), soprattutto in ragione dei paesi dell'est Europa, i cui flussi di ingresso sono caratterizzati da una forte componente femminile con permessi per motivi di lavoro. Al contrario, la componente extracomunitaria, che vede tra le prime nazionalità presenti due paesi del Nord Africa e l'Albania presenta un'alta concentrazione nella sua componente maschile (60,9%), e questo non tanto in ragione delle dinamiche dei flussi di ingresso, quanto per una minor propensione all'attività della relativa componente femminile.

## **4 Gli iscritti nelle liste di disoccupazione**

Per riuscire a meglio comprendere il carico di lavoro cui sono esposti i Cpi regionali occorre porre attenzione su numero e caratteristiche dei soggetti iscritti nelle liste di disponibilità ai sensi del D.Lgs 181/00 e s.m..

I soggetti iscritti rappresentano infatti – quantomeno in termini numerici – la principale platea di utenti dei Cpi e l'assolvimento degli obblighi connessi a tale utenza (effettuazione dei

colloqui iniziali e periodici) è una delle attività che impegna maggiormente il personale dei Centri.

#### *4.1 Un'analisi della dinamica di stock e flussi*

Le dichiarazioni di disponibilità al lavoro sono state inserite per la prima volta nel nostro ordinamento dal Decreto Legislativo n.297/02 che ha introdotto nuove norme per agevolare l'incontro fra domanda e offerta di lavoro. Il Decreto dispone che è disoccupato chi dichiara al Centro per l'Impiego territorialmente competente di essere immediatamente disponibile allo svolgimento di un'attività lavorativa. Si tratta di un documento che viene sottoscritto dal lavoratore al momento dell'iscrizione presso il Centro per l'impiego e mediante il quale dichiara la propria disponibilità immediata a lavorare.

Al 31 dicembre del 2009 le dichiarazioni immediate di disponibilità al lavoro in Sicilia erano oltre 272.658, contro le 236.074 persone in cerca di occupazione rilevati dalla statistica ufficiale (dati Istat).

Tale dato si può spiegare osservando come, da un lato, la definizione della disoccupazione prevista dalla statistica ufficiale (non aver lavorato nemmeno un'ora nella settimana precedente all'intervista, essere immediatamente disponibile al lavoro ed aver compiuto almeno un'azione di ricerca nel corso dell'ultimo mese) sia piuttosto restrittiva e tenda a sottostimare il fenomeno, e dall'altro il dato amministrativo tenda a sovrastimarlo

A tal proposito è opportuno fare due puntualizzazioni: da un lato, bisogna precisare che la normativa vigente prevede che la dichiarazione di immediata disponibilità al lavoro non rappresenta un passaggio obbligato per lavorare nel privato nel senso che il lavoratore può essere assunto direttamente dall'azienda senza passare attraverso il Centro per l'impiego; dall'altro lato, non bisogna sottovalutare che l'iscrizione nelle liste di disoccupazione offre una serie di benefici non direttamente connessi alla ricerca di lavoro (esenzioni fiscali, punteggi per l'assegnazione degli alloggi popolari, possibilità di partecipare ad attività riservate ai disoccupati, ecc.) che inducono molti soggetti non realmente "in cerca" ad iscriversi comunque in tali elenchi. Abbiamo analizzato il dato anche a livello provinciale riscontrando dinamiche piuttosto simili, seppur a livelli numerici diversi. Nella tabella e nel grafico che seguono si riportano i dati relativi alle dichiarazioni di disponibilità al lavoro registrate nelle province siciliane durante l'anno 2009. Tali valori sono stati messi a confronto con il dato relativo alle persone in cerca di occupazione rilevato dall'Istat durante il medesimo arco temporale.

Al 31.12.2009 gli iscritti nelle liste di disoccupazione erano oltre 272.000, quindi in numero superiore rispetto ai disoccupati rilevati dalla statistica ufficiale. Tale dato si può spiegare osservando come, da un lato, la definizione della disoccupazione prevista dalla statistica ufficiale (non aver lavorato nemmeno un'ora nella settimana precedente all'intervista, essere immediatamente disponibile al lavoro ed aver compiuto almeno un'azione di ricerca nel corso dell'ultimo mese) sia piuttosto restrittiva, e tenda a sottostimare il fenomeno, e dall'altro il

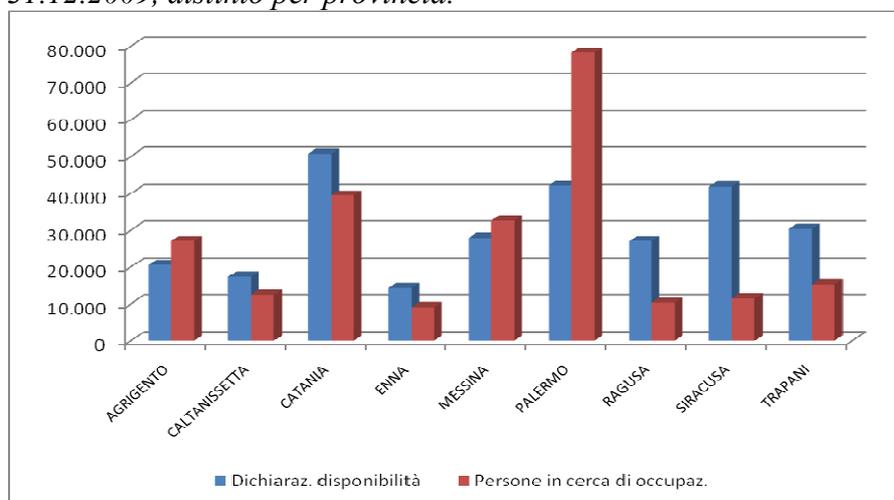
dato amministrativo tenda a sovrastimarli. Infatti, in base alla normativa, l'iscrizione nelle liste di disoccupazione offre una serie di benefici non direttamente connessi alla ricerca di lavoro (esenzioni fiscali, punteggi per l'assegnazione degli alloggi popolari, possibilità di partecipare ad attività riservate ai disoccupati, ecc.) o relativi al solo avviamento nella pubblica amministrazione, che inducono molti soggetti non realmente "in cerca" ad iscriversi comunque in tali elenchi.

*Tabella 6 – Stock di iscritti nelle liste di disoccupazione e persone in cerca di occupazione al 31.12.2009, distinto per provincia*

PROVINCIA	DICHIARAZIONI DI DISPONIBILITÀ	PERSONE IN CERCA DI OCCUPAZIONE (valori in migliaia)
AGRIGENTO	20.624	27.137
CALTANISSETTA	17.360	12.454
CATANIA	50.729	39.451
ENNA	14.426	9.122
MESSINA	27.995	32.586
PALERMO	42.186	78.188
RAGUSA	27.097	10.321
SIRACUSA	41.878	11.444
TRAPANI	30.363	15.371
<b>TOTALE</b>	<b>272.658</b>	<b>236.074</b>

Fonte: Nostre elaborazioni su dati Regione Sicilia e Istat

*Grafico 3 – Stock di iscritti nelle liste di disoccupazione e persone in cerca di occupazione al 31.12.2009, distinto per provincia.*



Fonte: Nostre elaborazioni su dati Regione Sicilia e Istat

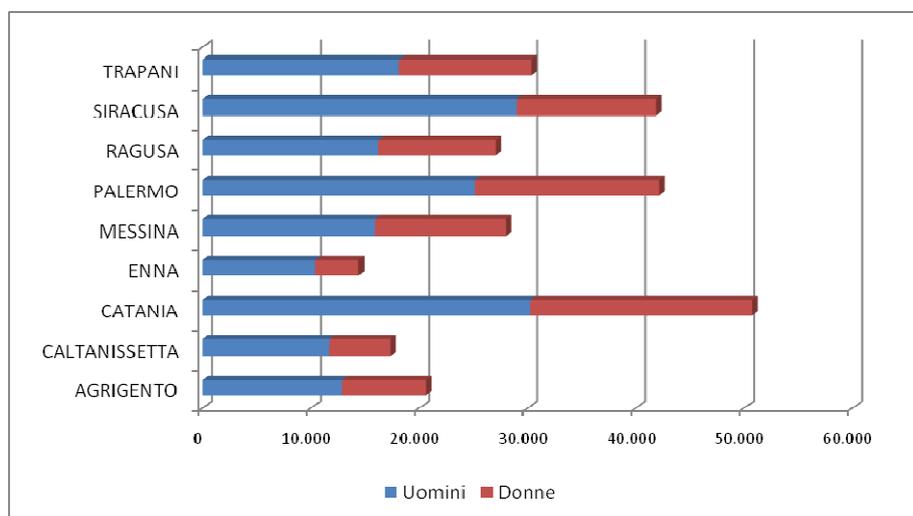
Se si analizzano poi le principali caratteristiche socio-anagrafiche dei disoccupati iscritti presso i Cpi siciliani, si nota subito una chiara prevalenza della componente maschile, che ne rappresenta circa il 62%. È interessante notare che rispetto a questo dato non vi sono differenze significative fra i diversi territori provinciali (Tabella 3.5 e Grafico 3.3). Si può dunque considerare che, probabilmente a causa delle caratteristiche strutturali del mercato del lavoro regionale, le donne risultano scoraggiate o comunque preferiscono cercare lavoro rivolgendosi direttamente all'imprenditore senza passare dai servizi per l'impiego.

*Tabella 7 – Iscritti nelle liste di disponibilità al 31.12.09 per sesso e provincia*

PROVINCIA	UOMINI	DONNE	% DI UOMINI RISPETTO AL TOTALE
AGRIGENTO	12.851	7.773	62,31
CALTANISSETTA	11.714	5.646	67,48
CATANIA	30.247	20.482	59,62
ENNA	10.426	4.000	72,27
MESSINA	15.952	12.043	56,98
PALERMO	25.165	17.021	59,65
RAGUSA	16.262	10.835	60,01
SIRACUSA	29.037	12.841	69,34
TRAPANI	18.165	12.198	59,83
<b>TOTALE</b>	<b>169.819</b>	<b>102.839</b>	<b>62,28</b>

*Fonte: Nostre elaborazioni su dati Regione Sicilia*

*Grafico 4 – Iscritti nelle liste di disponibilità al 31.12.09 per sesso e provincia*



*Fonte: Nostre elaborazioni su dati Regione Sicilia*

Qualche differenza fra le nove province si ravvisa in relazione all'età degli iscritti: le province di Agrigento e Trapani sono caratterizzate da una popolazione di iscritti più anziana della media regionale. Ciò probabilmente è determinato dal flusso di iscrizioni dell'ultimo anno, che nelle aree menzionate appare fortemente caratterizzato dalla componente più anziana, che raggiunge quasi un terzo del totale.

*Tabella 8 – Flusso di iscritti nelle liste di disponibilità al 31.12.09 per classi di età e provincia*

<b>PROVINCIA</b>	<b>15-24</b>	<b>25-34</b>	<b>35-44</b>	<b>45 e oltre</b>
AGRIGENTO	11,1	28,5	29,10	31,40
CALTANISSETTA	13,4	26,8	27,60	32,20
CATANIA	8,9	24,6	28,00	38,50
ENNA	11,1	28,7	28,30	32,0
MESSINA	12,2	28,9	29,30	29,60
PALERMO	12,0	28,9	29,10	30,00
RAGUSA	8,9	24,8	27,90	38,40
SIRACUSA	13,3	26,7	27,60	32,50
TRAPANI	10,7	28,2	29,20	32,00
<b>SICILIA</b>	<b>11,3</b>	<b>27,3</b>	<b>28,5</b>	<b>33,0</b>

*Fonte: Nostre elaborazioni su dati Regione Sicilia e Isfol*

*Tabella 9 – Stock di iscritti nelle liste di disponibilità al 31.12.09 per classi di età e provincia*

<b>PROVINCIA</b>	<b>15-24</b>	<b>25-34</b>	<b>35-44</b>	<b>45 e oltre</b>
AGRIGENTO	21,7	34,7	25,70	17,90
CALTANISSETTA	22,4	30,3	25,70	21,60
CATANIA	14,9	27,9	25,40	31,80
ENNA	22,0	32,5	23,90	21,6
MESSINA	22,5	33,3	25,50	18,80
PALERMO	22,8	33,5	25,00	18,70
RAGUSA	18,0	29,0	26,00	27,00
SIRACUSA	21,0	25,7	25,30	28,00
TRAPANI	18,2	28,5	27,50	25,80
<b>SICILIA</b>	<b>20,4</b>	<b>30,6</b>	<b>25,6</b>	<b>23,5</b>

*Fonte: Nostre elaborazioni su dati Regione Sicilia e Isfol*

Si noterà tuttavia come in generale lo stock dei disoccupati sia maggiormente sbilanciato verso le classi più mature rispetto al flusso; ciò ci porta ad affermare che probabilmente gli iscritti più anziani sono anche quelli ad avere maggiore difficoltà di inserimento nel mercato del lavoro, permanendo per più tempo nelle liste di disoccupazione.

### **5 Stranieri e Centri per l'Impiego: uso dei servizi pubblici**

In questa seconda parte del capitolo sono state analizzate 94 interviste di tipo qualitativo fatte a utenti migranti che stanno usufruendo o hanno usufruito dei servizi erogati da CPI siciliani, ponendo sotto osservazione: le biografie personali, con specifico riferimento alla evoluzione dei percorsi di studio e di carriera nella transizione tra il luogo di origine ed il contesto migratorio; i percorsi di accesso al CPI; i servizi utilizzati (accoglienza, iscrizione, intermediazione, orientamento, formazione), nonché le criticità e le specificità contestuali emergenti dal loro utilizzo; le percezioni e le rappresentazioni da parte degli utenti migranti del ruolo dei CPI nel quadro dei servizi di politica attiva del lavoro.

Prima di riportare i risultati ottenuti, bisogna premettere che nell'ultimo decennio, gli stranieri che sono entrati in contatto con i Servizi per l'Impiego, sono aumentati in parallelo alla loro crescita nella popolazione e tra la forza lavoro, fino a costituire una parte consistente dell'utenza complessiva. Ciò ha comportato una sfida per i CPI, dal momento che il profilo della domanda espressa da questo target esige per definizione una capacità di intervento non burocratico e indifferenziato.

L'inserimento sul mercato del lavoro di questo gruppo ha presentato sia svantaggi di ordine più generale (essere donna oltre che immigrata, avere una bassa scolarizzazione, ecc.), sia difficoltà specifiche. I migranti hanno spesso una scarsa conoscenza della lingua italiana, poche possibilità di vedere riconosciuti titoli di studio e competenze pregresse, problematicità aggiuntive che derivano dalla normativa sul soggiorno, una minore socializzazione ai meccanismi formali (consultazione di banche dati, invio di curriculum) di job search, e sono infine gravati in diversi casi da fenomeni di discriminazione anche se per lo più indiretti. Non si tratta, peraltro, solo di svantaggi collegati alle caratteristiche ascrivibili, proprie della persona, ma più in generale di una posizione di debolezza in un contesto, qual è quello italiano e siciliano, in cui i contatti personali, le conoscenze, il capitale sociale individuale, più che i canali "formali", fanno la differenza negli esiti della ricerca del lavoro. Le disparità informative, tipiche del mercato del lavoro italiano, nel caso degli stranieri si accentuano, sommandosi alla segregazione occupazionale che connota l'inserimento occupazionale dei cittadini di origine non italiana. Gli stranieri non sono, in assoluto, "poveri" di capitale sociale- le reti etniche risultano densissime di interscambi- ma la particolare configurazione di questi network, autocentrati sulla comunità dei connazionali con poche e frammentarie aperture verso la società ospitante, rendono più probabile la riproduzione dell'attuale posizione lavorativa anziché il suo cambiamento.

I Centri per l'Impiego hanno dunque a che fare, in misura crescente, con un segmento di popolazione che per più ragioni risulta sfavorito sul mercato del lavoro, almeno se si considera il reperimento di occupazioni più qualificate di quelle attualmente in essere. La difficile congiuntura economica che oggi stiamo attraversando pone infine nuove problematiche. Con la drastica caduta delle opportunità occupazionali che consegue alla crisi, l'opera di mediazione dei Servizi pubblici ha margini più ristretti, mentre le azioni di politica attiva volte ad accrescere l'occupabilità dei disoccupati, anche se ben attuate, si scontrano con la diminuzione dei posti di lavoro.

Un quadro, questo, di cui gli stranieri fanno le spese più degli autoctoni, per il combinato della sovra rappresentazione di quest'ultimi nei settori che maggiormente risentono del ciclo economico negativo (come nell'edilizia), della maggiore fragilità dei loro profili professionali, in ultimo per l'emergere di segnali di un'accresciuta competizione tra italiani e stranieri, per impieghi in settori e posizioni professionali in precedenza poco attrattivi per gli autoctoni.

#### *5.1 Incontro tra domanda e offerta di lavoro*

L'indagine empirica basata su una rilevazione diretta presso un campione di beneficiari finali, individuati all'interno della coorte di utenti dei CPI, ha evidenziato che in Sicilia, un lavoro prevalentemente si cerca rivolgendosi a familiari, parenti e amici e, specularmente, le imprese assumono soprattutto mediante la conoscenza diretta. È emerso che le strategie di ricerca di lavoro operate dagli immigrati, e i canali attraverso i quali essi vengono assunti, non solo sono coerenti con questa modalità informale di incontro tra domanda e offerta, ma se possibile la enfatizzano.

Gli immigrati intervistati hanno messo in evidenza, infatti, che sin dall'inizio delle migrazioni di massa essi sono riusciti a inserirsi nei circuiti occupazionali sfruttando il "passa-parola": i primi che hanno avuto un'assunzione, generalmente in settori scarsamente qualificati e dunque "a bassa soglia di accesso", hanno veicolato informazioni sui posti vacanti ai connazionali, e contemporaneamente "consigliato" quest'ultimi ai propri datori di lavoro. Dal canto loro gli imprenditori hanno per lo più seguito le indicazioni di chi era già alle dipendenze, giudicandolo un meccanismo di selezione della nuova manodopera sufficientemente soddisfacente. I migranti hanno testimoniato, però, che le reti etniche da un lato, hanno assicurato la disponibilità di un'occupazione ma dall'altro hanno creato i presupposti per una forte segregazione lavorativa in pochi settori, in genere di basso livello. A questo esito ha contribuito anche l'azione di quelle organizzazioni, come associazioni e soggetti solidaristici, che tanto hanno mediato tra le esigenze di chi -famiglie o imprese- era alla ricerca di manodopera e i bisogni degli immigrati.

Questa tendenza all'autoregolazione spontanea e dal basso ha quindi prodotto degli effetti perversi, che i Centri per l'Impiego sarebbero chiamati a contrastare. Compito però non facile, perché l'efficacia degli interventi messi in campo è inversamente proporzionale al grado di

strutturazione e trasparenza del mercato del lavoro, e quello italiano risulta al contrario percorso da fenomeni di opacità, oltre a risultare, a seguito dei provvedimenti normativi in materia di lavoro dell'ultimo decennio, sempre più deregolamentato.

### *5.2 Percorsi intrapresi dagli utenti migranti*

Nel paragrafo che segue riportiamo quanto riferito dagli stranieri intervistati in merito ai percorsi di accesso intrapresi per trovare un lavoro.

In merito ad essi va evidenziato che la maggior parte degli intervistati riferisce di essere venuto a conoscenza dell'esistenza di servizi pubblici mediante informazioni ottenute da conoscenti, spesso connazionali, o da informazioni date dagli operatori delle associazioni a cui spesso si rivolgono. Il 'passaparola' sembra quindi configurarsi come il principale canale di contatto dei CPI. In altri casi la conoscenza del CPI è avvenuta in occasione della cessazione di un rapporto di lavoro al fine di certificare lo stato di disoccupazione e procedere con l'eventuale iscrizione. In questi casi il rinvio dei soggetti migranti ai CPI avviene sia su sollecitazione degli ex datori di lavoro o dei consulenti, sia grazie all'intervento di soggetti istituzionali, in primis i sindacati. Tra gli intervistati la certificazione dello stato di disoccupazione e la ricerca di un lavoro sono i fattori più frequentemente all'origine del primo accesso. Come è noto, per i cittadini immigrati in possesso di un permesso di soggiorno per lavoro, l'attestazione dello stato di disoccupazione è direttamente collegata alla possibilità di rinnovo del permesso. Tra gli utenti stranieri che riferiscono di essersi rivolti al CPI per effettuare la dichiarazione di immediata disponibilità al lavoro e/o trovare un'occupazione, prevale però una scarsa conoscenza dei servizi offerti.

In linea di massima però è interessante sottolineare che dal complesso delle interviste considerate emerge un tendenziale protagonismo dei soggetti immigrati nel configurare il proprio inserimento (o reinserimento) lavorativo e ciò appare in maniera emblematica poiché essi tendono sempre a sottolineare il ricorso alle risorse informali veicolate dalle reti di connazionali. Tutto ciò si lega ad un altro dato emerso: gli utenti stranieri di recente immigrazione e che non possono contare su una rete sociale di supporto, rischiano di trovarsi in una condizione in cui gli strumenti per procedere in una ricerca attiva del lavoro possono essere carenti.

Come si è già evidenziato, la ricerca di lavoro operata dai soggetti migranti è comunque indubbiamente caratterizzata da un attivismo motivato anche dalla stringente correlazione tra condizione occupazionale e possibilità di rinnovo del permesso di soggiorno; il discrimine sembra piuttosto costituito dalla capacità di attivarsi secondo modalità congruenti rispetto ai servizi offerti dal CPI, cui molti stranieri risultano scarsamente socializzati. Infatti, usufruire correttamente di un servizio impostato sulla ricerca attiva del lavoro e che vede, pertanto, il soggetto come attore primo nella riuscita di un tale percorso chiama in causa le risorse culturali e sociali che l'utente è in grado di mobilitare. In questo senso uno dei maggiori ostacoli rilevati è senza dubbio quello della scarsità delle competenze linguistiche. La

mancata conoscenza della lingua italiana costituisce spesso una barriera nel primo contatto fra utenti migranti e CPI. E proprio la mancanza rilevata di servizi di mediazione complica lo scambio delle prime informazioni tra le parti (operatore/utente straniero) e solleva dubbi circa l'effettiva comprensione reciproca. L'assenza di un servizio di mediazione e di una adeguata formazione linguistica impone pertanto che la fruizione dei servizi da parte dell'utente sia vincolata alla possibilità di trovare un accompagnatore connazionale che svolga una funzione di interpretariato.

Nel complesso quindi, il primo contatto tra utenza straniera e CPI risulta spesso problematico e questo aspetto è testimoniato dal numero di utenti stranieri che, non presentandosi al colloquio fissato in occasione del primo incontro, subisce i provvedimenti di cancellazione dalle liste di disoccupazione previsti dalla normativa vigente.

In definitiva, gli elementi emersi dalle interviste, sollecitano una riflessione sulla centralità degli strumenti di accoglienza. In particolare, tenuto conto dell'incongruenza delle aspettative di gran parte degli utenti stranieri rispetto al servizio offerto dai CPI e delle criticità che la mancanza di un'adeguata competenza linguistica può determinare per la comprensione degli stessi, emerge il ruolo di primo piano svolto dalle attività di front-office che, soprattutto se integrate con un servizio di mediazione linguistico-culturale, potrebbero promuovere una maggiore cognizione rispetto alla complessità dei servizi offerti dal CPI e agevolare una maggiore consapevolezza dell'utente.

### *5.3 Fruizione dei servizi e percezione dei CPI da parte degli utenti immigrati*

Dall'analisi delle interviste effettuate è emerso che la maggior parte degli stranieri ha riferito di essersi recato presso un Cpi inizialmente per l'iscrizione e di essere ritornato solo dopo aver perso il lavoro. In questo caso il CPI sembra considerato dagli utenti unicamente come "un canale" per certificare il proprio stato di disoccupazione, utile ai fini del rinnovo del permesso di soggiorno. Il carattere qualitativo dell'indagine condotta non consente delle generalizzazioni in merito alla frequenza del suddetto profilo di utilizzo dei servizi tra la popolazione migrante. Tuttavia, secondo quanto riferito da vari testimoni qualificati intervistati, l'uso strumentale da parte dei migranti sembrerebbe prevalente. Il passaggio al CPI è sentito come un adempimento formale non necessario; la sua utilità è riscoperta soltanto nel momento in cui si capisce che senza l'iscrizione alla disoccupazione si potrebbero avere dei problemi in fase di rinnovo del permesso.

Dalle interviste effettuate è emerso anche che in una fase iniziale, gli utenti stranieri tendono di frequente a riporre aspettative di un certo tipo nei confronti del CPI; uno dei motivi essenziali che li porta a rivolgersi a questo servizio è, oltre a quello puramente strumentale connesso agli adempimenti di carattere burocratico, quello di ricercare, e ottenere in breve tempo, un lavoro. In seguito però riconoscono al CPI una scarsa capacità di intermediazione tra domanda e offerta di lavoro e, per contro, nella maggior parte dei casi evidenziano la maggiore efficacia delle reti informali nello svolgere un tale compito. Alcuni intervistati

hanno poi dichiarato che la scarsa capacità di intermediazione è secondo loro imputabile alla ridotta strutturazione dei rapporti tra il CPI e i datori di lavoro, un fattore che determinerebbe una carenza delle offerte di lavoro veicolate dal servizio pubblico. Un numero esiguo di intervistati invece si riconoscono tra gli utenti che mostrano un profilo di utilizzo consapevole dei servizi; pur riconoscendo i limiti nell'intermediazione domanda/offerta questi intravedono l'opportunità offerta dal CPI nel consentire una fuoriuscita dai segmenti meno qualificati del mercato del lavoro o dal sommerso agevolando una ricollocazione della propria occupazione professionale.

In vista del superamento delle criticità sopra evidenziate si tratterebbe, pertanto, di promuovere delle azioni che consentano una maggiore chiarezza delle procedure e, nello specifico, una più diffusa consapevolezza del ruolo ricoperto dagli operatori dei CPI presso quella parte di utenza che tende ad imputare a tali soggetti, che si trovano "in prima linea" nel confronto con le molteplici esigenze degli utenti, le responsabilità dell'inefficacia delle azioni intraprese nella ricerca di lavoro.

Come emerso nell'ambito di un focus group, gli effetti della crisi e la conseguente contrazione delle offerte di lavoro disponibili contribuiscono ad alimentare le tensioni e la sospettosità di alcuni utenti nei confronti degli operatori.

Emerge, in tal senso, la necessità di strumenti di prima accoglienza, ed in particolare del front-office, nella gestione di un'utenza spesso poco consapevole, un utenza che è portata spesso ad attribuire agli operatori gli oneri relativi all'efficienza di un servizio verso il quale si ripongono aspettative spesso incongruenti rispetto alle reali possibilità di intervento.

In conclusione, sembra opportuno effettuare alcune considerazioni in merito alle rappresentazioni del CPI emerse nell'ambito delle interviste realizzate. In questo senso si rileva che nella maggioranza delle esperienze considerate il CPI costituisce una "risorsa estrema" alla quale gli utenti stranieri fanno ricorso per procedere nella ricerca di un lavoro, soltanto dopo aver sperimentato molte altre strategie, principalmente di carattere informale. I CPI dovrebbero invece essere visti come una realtà istituzionale che può fornire opportunità di fuoriuscire dal lavoro sommerso o da una condizione di precariato e agevolare l'emancipazione rispetto alle nicchie etniche del lavoro.

## **6 Considerazioni conclusive**

La crescita della popolazione straniera ed extracomunitaria in particolare, è stata forse ancor più dell'invecchiamento, il principale elemento che ha contraddistinto le dinamiche demografiche negli ultimi anni. Tali dinamiche hanno portato i Servizi per l'Impiego ad essere particolarmente interessati al confronto con l'utenza straniera. I dati di monitoraggio in nostro possesso hanno però dimostrato che i CPI siciliani ancora in molti casi non offrono servizi specifici dedicati a lavoratori stranieri e soprattutto non lo fanno attraverso mediatori

culturali, figura che si è andata al contrario molto diffondendo e professionalizzando negli ultimi anni in altre regioni italiane.

Con riferimento, poi, alla seconda parte dell'indagine possiamo stabilire un primo punto fermo ed asserire che, dalle interviste effettuate, è emerso un dato su cui riflettere. Nel caso delle relazioni con l'utenza straniera, la trasformazione strategica degli interventi in materia di politiche del lavoro, il passaggio da una logica meramente assistenziale ad una promozionale, esprimibile in termini di occupabilità, orientamento, ri-orientamento e formazione continua, è ostacolata da fattori di natura strutturale. È infatti la combinazione tra la crisi e l'azione pervasiva delle reti informali a determinare il maggior ostacolo della riforma dei CPI concreti ed attuabili anche nelle relazioni con la componente non italiana. Si pensi a quanto incide la rigidità dell'attuale modello di regolazione dei flussi d'ingresso per lavoro sull'incontro tra domanda e offerta. La sottolineatura della natura strutturale di tali fattori è essenziale perché permette di distinguere le variabili che non sono aggredibili dai CPI da quelle che sono invece suscettibili di correzioni, modifiche ed adattamenti attraverso misure appropriate.

A tal proposito, riteniamo che alcune criticità potrebbero essere affrontate da subito. Ci riferiamo, in particolare, alla scarsità di offerte disponibili ed alla tuttora insoddisfacente capacità di attrazione che i CPI esercitano nei confronti delle imprese. Lo scarso utilizzo dei CPI da parte dei datori di lavoro e il numero non elevatissimo di offerte disponibili sono i primi nodi da sciogliere per un attore istituzionale, la cui identità resta comunque fortemente interrelata alla capacità di intermediare domanda ed offerta di lavoro.

Quelli appena descritti sono gli aspetti critici emergenti dall'indagine. Tuttavia l'analisi delle prospettive evolutive dei CPI permette di scorgere anche segnali capaci di indicare piste di lavoro potenzialmente proficue, sia sul piano generale che con riferimento specifico alle interazioni dei Centri con l'utenza straniera. Anche se, come abbiamo notato, alcune questioni rilevanti sono intrinsecamente al di fuori della portata degli interventi dei CPI (si pensi, ad esempio, alla riforma degli ammortizzatori sociali), possiamo ipotizzare che nel medio periodo l'azione dei CPI si potrebbe sviluppare lungo alcune direttrici particolari.

## ABSTRACT

In the last years, the employment services have been undergoing a process of profound change that has redefined the tasks and functions and at the same time has given them a degree of organizational and functional autonomy at both regional and provincial level.

In work that follows we assume that efficient synthesis of the transformation process as a starting point. Given the contextual features, namely the peculiar functioning of the labor market in Sicily, the questions that we sought to answer are basically two: is there room for action is reasonably conceivable in the presence of a model of integration is often based only on individual strengths and on the spontaneity of the market. And secondarily, how services are delivered and used as if they are users.

Research is divided into two phases. The first phase is aimed to reconstruct the context within which the action of the centers is located, mapping services, technical and organizational model chosen. With the second phase we wanted to analyze the relationship between users and the ICC, focusing particularly on the user foreigner, which is one of the most significant test beds capacity of these offices to achieve the objectives set by the reforms of the last ten years.

## **Bibliografia**

Del Bene L. (2008), *Lineamenti di pianificazione e controllo per le amministrazioni pubbliche*. Giappichelli.

Regione Marche (2011), *Monitoraggio 2010. Servizi per l'Impiego nelle Marche* . Set Ricerche e Servizio

I.R.P.E.T. e Regione Toscana (2011), *Il sistema dei Servizi per l'Impiego in Toscana*. Regione Toscana – Rapporto 2010. Collana Lavoro Studi e Ricerche n.85

Isfol (2003), *Verso il lavoro - Organizzazione e funzionamento dei servizi pubblici per cittadini e imprese nel mercato del lavoro – Monitoraggio 2003*. Isfol, Roma, Temi e Strumenti

Isfol (2004). Indagine campionaria sul funzionamento dei Centri per l'impiego 2003

Baronio G., D'Emilione M., Gasperini C., Linfante G., Tantillo F. (2004), *Gli utenti e i Centri per l'impiego*. Monografie sul mercato del lavoro e le politiche per l'impiego, n. 7/2004, Isfol, Roma.

Chiozza A. (2005), *I servizi territoriali per l'obbligo formativo. Indagine campionaria sul funzionamento dei Centri per l'Impiego – Indagine 2004*. Monografie sul Mercato del lavoro e le politiche per l'impiego, n. 6/2005.

Gilli D., Landi R. (a cura di) (2005), *Indagine campionaria sul funzionamento dei Centri per l'Impiego - Indagine 2004*. Monografie sul Mercato del lavoro e le politiche per l'impiego", n. 6/2005.

di Gilli D., Landi R., Perri G (2002), *Servizi per l'impiego – Rapporto di monitoraggio 2001*. “Monografie sul mercato del Lavoro e le politiche per l'impiego”, n. 3/2002, Isfol, Roma.

Isfol (2005), *Rapporto Isfol 2005*. Le Monnier, Firenze.

Fiorani G. (2002), *Grado di soddisfazione degli utenti dei Cpi*. Quadrimestrale di informazione sul mercato del lavoro e le politiche a sostegno dell'occupazione in Emilia Romagna.

Dalehite E. G.( 2008), *Determinants of Performance Measurement: an Investigation into the Decision to Conduct Citizens Surveys*. Public Administration Review. 68(5): 891- 907.