

# I servizi erogati dai Centri per l'impegno

*I Servizi per il lavoro in Italia*

**Presentazione del Rapporto di monitoraggio Anpal - annualità 2017**

Unioncamere - Sala Danilo Longhi, 5 Giugno 2018

**Roberto Landi – ANPAL Struttura di ricerca e consulenza tecnico-scientifica I**

**Monitoraggio e valutazione dei servizi per l'impiego e delle politiche occupazionali**

# Rappresentazione dei Servizi

- **Articolazione: 8 aree funzionali** [accoglienza; orientamento I e II livello; accompagnamento al lavoro; Ins.to soggetti svantaggiati; rinvio FP; creazione d'impresa; Servizi alle imprese]
- **Ampiezza delle filiere di servizio: 53 attività** (da 5 a 8 per ciascuna area funzionale individuata)
- **Attivazione** [«piena», «con criticità di competenze di personale», «assente»]: **posizionamento** effettivo dei Cpi nell'offerta funzionale

# Servizi offerti dai CPI

## Percentuale di Cpi che attivano le attività

AREA FUNZIONALE	N. attività PREVISTE	numero di attività REALIZZATE							
		almeno 1	almeno 2	almeno 3	almeno 4	almeno 5	almeno 6	almeno 7	almeno 8
Accoglienza	5	99,2	99,0	98,5	98,5	95,0			
Orientamento I livello	6	99,7	99,5	99,0	97,7	94,7	80,4		
Orientamento II livello	6	92,4	91,2	88,7	81,9	75,1	44,6		
Accompagnamento al lavoro	7	97,7	96,7	91,4	83,6	69,5	51,4	31,2	
Inserimento Lavoratori Svantaggiati	6	90,7	87,7	82,6	75,1	65,5	54,2		
Rinvio alla FP	7	65,2	56,9	50,1	39,0	27,7	14,6	12,3	
Creazione di impresa/Autoimpresa	8	59,4	46,3	37,8	31,0	25,2	18,1	13,6	10,6
Servizi alle imprese	8	97,0	95,5	94,5	91,9	87,9	82,1	70,3	52,9

- **Almeno 1 attività = attivazione del servizio**
- **Servizi di base (accoglienza, orientamento I liv.): elevate percentuali di attivazione e filiere lunghe**
- **Servizi più complessi (orientamento II liv. D/O, Ins. Svantaggiati, etc.): contrazione dei tassi di attivazione all'allungarsi delle filiere; incidenza dei vincoli organizzativi; differenze territoriali (N/S)**

# Servizi ricorrenti nei CPI



AREA FUNZIONALE	Attività	% CPI che attivano
<b>Accoglienza e prima informazione</b>	Rilascio informazioni sui servizi offerti	<b>99,0</b>
<b>Accoglienza e prima informazione</b>	Cura dell'accoglienza dell'utente	<b>98,7</b>
<b>Orientamento I livello</b>	Individuazione dei fabbisogni dell'utente	<b>98,7</b>
<b>Accoglienza e prima informazione</b>	Espletamento di pratiche amministrative	<b>98,4</b>
<b>Orientamento I livello</b>	Definizione del patto di servizio	<b>98,4</b>
<b>Accoglienza e prima informazione</b>	Inserimento e/o aggiornamento dei dati relativi all'utente nei sistemi informativi	<b>98,1</b>
<b>Orientamento I livello</b>	Presentazione delle opportunità formative e professionali	<b>96,4</b>
<b>Orientamento I livello</b>	Indirizzamento dell'utente al servizio specializzato	<b>95,8</b>
<b>Accoglienza e prima informazione</b>	Aggiornamento delle bacheche informative (fisiche e virtuali)	<b>95,6</b>
<b>Accompagnamento al lavoro</b>	Gestione della banca dati (inserimento e aggiornamento dati)	<b>95,6</b>
<b>Accompagnamento al lavoro</b>	Raccolta dei curricula	<b>93,5</b>
<b>Servizi alle imprese</b>	Rilascio informazioni sui servizi offerti	<b>93,5</b>
<b>Orientamento I livello</b>	Supporto alla stesura del curriculum vitae dell'utente	<b>92,2</b>
<b>Orientamento II livello</b>	Supporto all'acquisizione di informazioni su opportunità prof.li, lavorative e formative	<b>91,7</b>
<b>Servizi alle imprese</b>	Supporto alla stesura della richiesta di personale	<b>91,7</b>
<b>Servizi alle imprese</b>	Accoglienza e assistenza delle imprese nella ricerca e gestione di informazioni	<b>91,4</b>
<b>Servizi alle imprese</b>	Individuazione di candidature idonee (preselezione)	<b>91,1</b>
<b>Orientamento I livello</b>	Profiling dell'utente	<b>90,4</b>

# Quali attività sono svolte in tutti i CPI?

**18 delle 53 attività osservate sono offerte da almeno il 90% dei Cpi**

- **servizi di base alle persone** (Accoglienza, Orientamento I livello) finalizzati alla stipula del patto di servizio
- **servizi di base alle imprese** (fornitura informazioni, acquisizione richieste di personale, preselezione)
- **raccolta dei CV** e il loro inserimento nella BD

\*\*\*\*

I servizi specialistici: tassi di attivazione decrescenti (tra il 51 e l'88%), modalità di erogazione disomogenee e segmentate, **squilibri** tra **profilo funzionale, carichi di attività, risorse/competenze**

# Servizi ricorrenti e criticità di competenze di personale

AREA FUNZIONALE	Attività	CPI che attivano il servizio	
		%	Incidenza % "con criticità"
Accoglienza e prima informazione	Rilascio informazioni sui servizi offerti	99,0	22,3
Accoglienza e prima informazione	Cura dell'accoglienza dell'utente	98,7	31,1
Orientamento I livello	Individuazione dei fabbisogni dell'utente	98,7	34,5
Accoglienza e prima informazione	Espletamento di pratiche amministrative	98,4	26,4
Orientamento I livello	Definizione del patto di servizio	98,4	26,4
Accoglienza e prima informazione	Inserimento e/o aggiornamento dei dati relativi all'utente nei sistemi informativi	98,1	29,1
Orientamento I livello	Presentazione delle opportunità formative e professionali	96,4	34,8
Orientamento I livello	Indirizzamento dell'utente al servizio specializzato	95,8	24,7
Accoglienza e prima informazione	Aggiornamento delle bacheche informative (fisiche e virtuali)	95,6	26,4
Accompagnamento al lavoro	Gestione della banca dati (inserimento e aggiornamento dati)	95,6	30,2
Accompagnamento al lavoro	Raccolta dei curricula	93,5	23,3
Servizi alle imprese	Rilascio informazioni sui servizi offerti	93,5	21,7
Orientamento I livello	Supporto alla stesura del curriculum vitae dell'utente	92,2	28,2
Orientamento II livello	Supporto nell'acquisizione di informazioni sulle opportunità prof.li, lavorative e formative	91,7	35,1
Servizi alle imprese	Supporto alla stesura della richiesta di personale	91,7	25,0
Servizi alle imprese	Accoglienza e assistenza delle imprese nella ricerca e gestione di informazioni	91,4	31,1
Servizi alle imprese	Individuazione di candidature idonee (preselezione)	91,1	25,4
Orientamento I livello	Profiling dell'utente	90,4	31,9

# Servizi e criticità



Anno	Operatori CPI	Persone In cerca di lavoro (15-64) FDL Istat	Persone in cerca per addetto CPI
2016	<b>7.934</b>	2.992.425	<b>377</b>
2008	9.989	1.657.898	166
2006	10.064	1.649.349	164
2001	9.765	2.163.980	222

# Dove incide la **criticità di competenze di personale**

Area funzionale	Le 5 attività su cui incide <b>maggiormente</b>	CPI che attivano il servizio	
		%	Incidenza % "con criticità"
Rinvio alla FP	Valutazione e riconoscimento di crediti formativi	14,6	64,3
Rinvio alla FP	Individuazione dei criteri e definizione degli strumenti per l'accertamento dei crediti formativi	18,2	58,6
Orientamento II Livello	Identificazione e certificazione delle competenze	51,2	57,9
Orientamento II Livello	Accompagnamento/supporto all'utente nella costruzione di un progetto di svil. prof. e piano di azione	79,0	51,0
Accompagnamento al lavoro	Realizzazione di azioni di prevenzione dei rischi di insuccesso nei momenti di transizione	46,0	48,0

## Le 5 attività su cui incide **meno**

Servizi alle imprese	Supporto alla stesura della richiesta di personale	91,7	25,0
Orientamento di I Livello	Indirizzamento dell'utente al servizio specializzato	95,8	24,7
Accompagnamento al lavoro	Raccolta dei curricula	93,5	23,3
Accoglienza e prima informazione	Rilascio informazioni sui servizi offerti	98,9	22,3
Servizi alle imprese	Rilascio informazioni sui servizi offerti	93,5	21,7



# Criticità nell'erogazione dei servizi

[indagine campionaria]

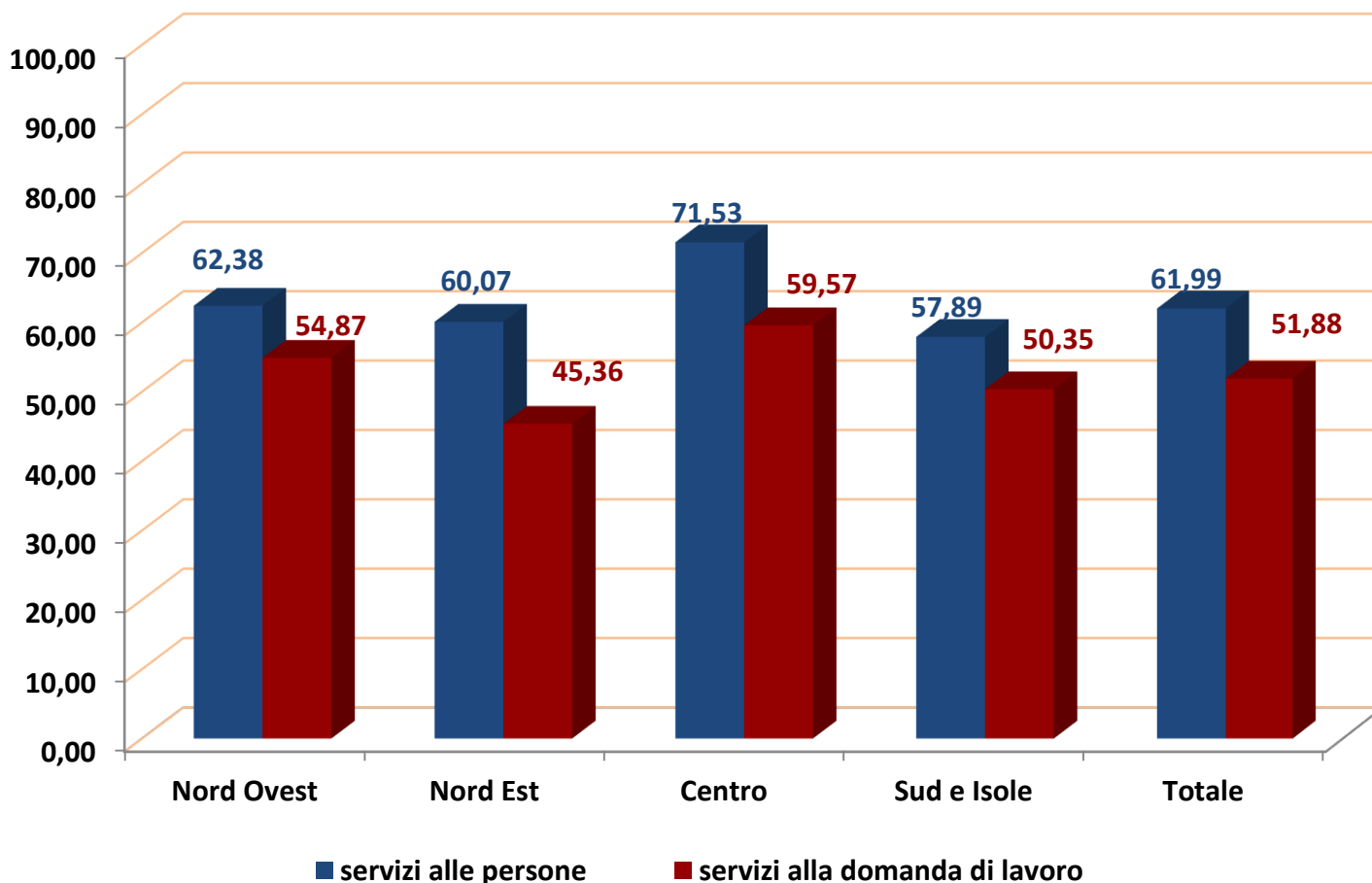


## Ricorrenza delle criticità nell'erogazione dei servizi

Area Funzionale	Mancanza di spazi adeguati	Mancanza di strumentazioni informatiche (hardware)	Software inadeguati	BD non aggiornate non presenti o inadeguate	Mancanza delle professionalità necessarie	Carenza di personale
Accoglienza	9,0	14,2	19,8	10,1	4,8	42,0
Orientamento I	5,5	9,5	20,2	7,4	8,3	49,0
Orientamento II	5,7	8,9	15,8	6,9	13,4	49,2
Accompagnamento Lav.	3,3	9,4	19,3	6,5	10,1	51,3
Inserimento Soggetti Svantaggiati	5,7	6,6	15,9	6,6	10,9	54,3
Rinvio alla FP	5,0	6,5	22,4	6,5	8,5	51,1
Creazione d'impresa	6,2	8,9	19,0	8,7	16,5	40,7
Servizi alle imprese	6,6	6,1	16,5	8,8	9,6	52,4

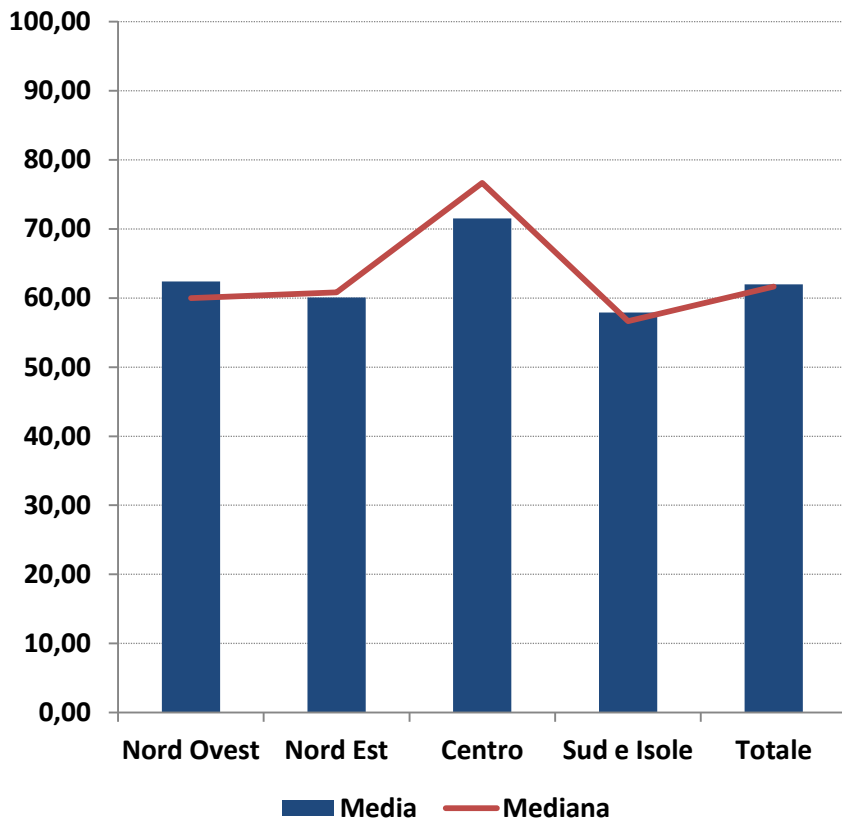
# Indicatore di posizionamento

## Indicatore di posizionamento dei CPI nell'offerta di servizi

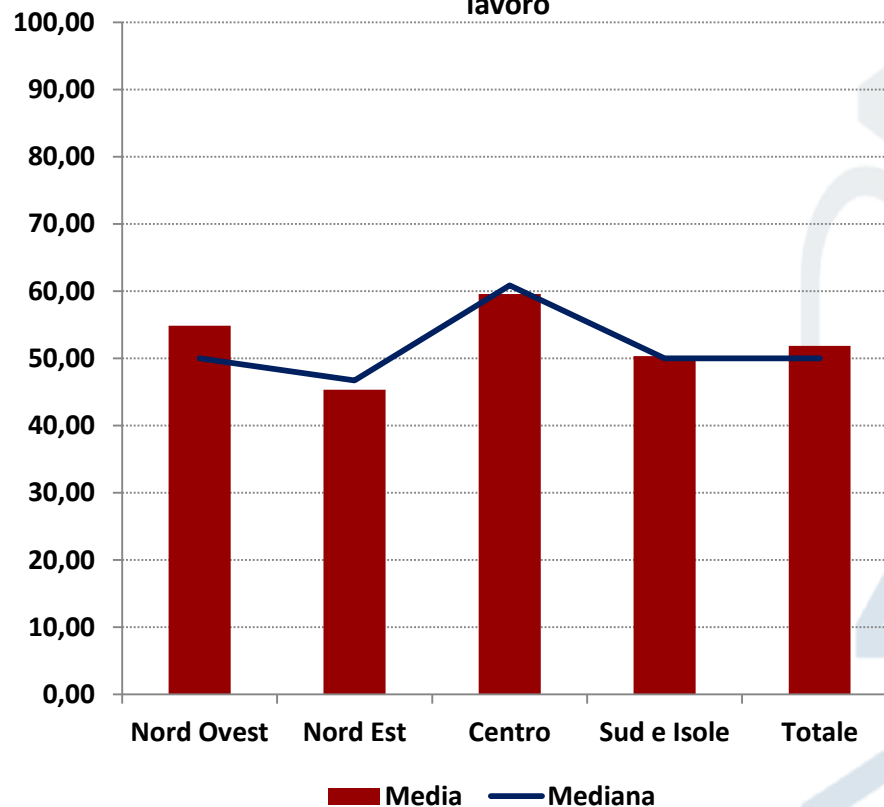


# Indicatore di posizionamento – 2

Indicatore posizionamento **servizi alla persona**



Indicatore posizionamento **servizi alla domanda di lavoro**



# Note conclusive



## **Ipotecche:**

**Sottodimensionamento operativo:** organizzazione emergenziale del lavoro ordinario

## **Fabbisogno di personale**

- quantitativo, per supportare i carichi di lavoro dei servizi ricorrenti;
- qualitativo, per implementare l'offerta di servizi specialistici.

## **Adeguamento dotazioni e infrastrutture informatiche**

**«Resilienza»** : sebbene sollecitato, gravato da squilibri funzionali, il nocciolo dei servizi ha conservato una sua fisionomia essenziale, che ha permesso ai CPI di supportare la realizzazione di grandi dispositivi di politica nazionale (es. Crisi, Garanzia Giovani)