

Collana
Biblioteca
Anpal
n. 15

ANPAL
Agenzia Nazionale Politiche Attive del Lavoro



L'orientamento di base e la profilazione qualitativa

Rapporto 2020

POLITICHE ATTIVE



UNIONE EUROPEA
Iniziativa a favore dell'Occupazione Giovanile
Fondo Sociale Europeo
Investiamo nel tuo futuro



L'Anpal - Agenzia nazionale per le politiche attive del lavoro - è stata istituita dal d.lgs. 150/2015 con lo scopo di coordinare la rete dei servizi per le politiche del lavoro, la gestione delle politiche attive del lavoro, di promuovere l'effettività dei diritti al lavoro, alla formazione e all'elevazione professionale, mediante interventi e servizi che migliorino l'efficienza del mercato del lavoro.

Tramite le proprie strutture di ricerca, l'Agenzia svolge anche analisi, monitoraggio e valutazione delle politiche attive e dei servizi per il lavoro.

Presidente: Domenico Parisi

Direttore generale: Paola Nicastro

ANPAL

Via Fornovo, 8 00192 Roma

www.anpal.gov.it

Il lavoro è stato realizzato dalla Struttura di ricerca III - Ufficio di statistica e supporto metodologico (responsabile Giovanna Linfante) nell'ambito delle Azioni di sistema per il rafforzamento dei servizi per l'impiego e le politiche attive - Asse occupazione - Priorità 8vii - Monitoraggio e valutazione dei servizi per l'impiego e delle politiche, cofinanziato dal Fse - Pon Spao 2014-20.

Cura del Rapporto: Laura Agneni, Camilla Micheletta, Vincenza Tersigni

Contributi: Laura Agneni (introduzione, cap. 2 e cap.4), Francesca Carta (cap. 1), Francesca D'Arista (cap. 3), Camilla Micheletta (cap. 5, cap. 6 e conclusioni), Vincenza Tersigni (cap. 7 e nota metodologica)

Elaborazioni statistiche: Vincenza Tersigni

Le opinioni espresse in questo lavoro impegnano la responsabilità degli autori e non necessariamente riflettono la posizione dell'Agenzia.

Alcuni diritti riservati [2019] [Anpal]

Quest'opera è rilasciata sotto i termini della licenza Creative Commons Attribuzione - Non commerciale Condividi allo stesso modo 4.0. Italia License (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>)



ISSN 2724-5462

ISBN 978-88-31264-14-3

Collana Biblioteca ANPAL

Valorizza i risultati dell'attività di ricerca e del know-how scientifico di ANPAL. Prevede sezioni tematiche che evidenziano l'ambito principale di riferimento dei contenuti trattati nei singoli volumi, quali ad esempio: Politiche attive, Formazione, Lavoro, Progetti comunitari.

Coordinamento editoriale: Orsola Fornara

INDICE

INTRODUZIONE	3
1. La profilazione nei servizi per il lavoro in Europa	6
1.1 Modelli, tendenze e contesto di riferimento in Europa	6
1.2 Il dibattito in corso e le nuove frontiere	8
1.2.1 Digitalizzazione e big data	9
1.3 La profilazione qualitativa in Germania: un percorso in tre fasi	10
1.4 In Belgio l'intelligenza artificiale per il <i>profiling</i>	11
2. Profilo di occupabilità e orientamento al lavoro	13
2.1 La profilazione nel Programma Garanzia Giovani	13
2.2 Il sistema di profilazione dei beneficiari dei servizi per il lavoro	13
2.3 La profilazione qualitativa	14
3. Profilare per accompagnare: alcune pratiche consolidate a livello regionale	18
3.1 Il profilo di occupabilità. Il modello della Provincia Autonoma di Trento	19
3.2 Il profilo di fragilità. L'esperienza della Regione Emilia-Romagna	21
3.3 Il software S.Or.Prendo	23
3.4 La sperimentazione di una profilazione quanti-qualitativa in Friuli-Venezia Giulia	24
4. Le caratteristiche degli utenti coinvolti	27
4.1 L'utilizzo dello strumento di profilazione sul territorio nazionale	27
4.2 Le misure di politica attiva	29
4.3 Chi sono gli utenti del <i>Servizio di profilazione qualitativa</i>	31
4.4 L'indice di profilazione qualitativa	32
5. Aspettative, risorse e difficoltà nei processi di ricerca del lavoro	35
5.1 I servizi richiesti al Centro per l'impiego	35
5.2 Aspettative e competenze, il divario tra percezione e realtà	36
5.3 Le difficoltà incontrate in ambito lavorativo	39
5.4 Le professioni ricercate	40
5.5 Come si cerca lavoro	43
5.6 Cosa ostacola la ricerca di lavoro.....	45
5.6.1 L'interesse per i corsi di formazione e la conoscenza del mercato del lavoro	48
5.6.2 La mobilità territoriale	49
6. Il ruolo degli operatori: la lettura dei bisogni	50
6.1 Cosa scrivono gli operatori	51
7. La complementarità tra profilazione quantitativa e qualitativa	55
7.1 L'approccio metodologico utilizzato	56
7.2 Misure a confronto: qualitativa vs quantitativa	59
7.3 La multidimensionalità della profilazione: le strategie di complementarità	64
CONCLUSIONI	67
NOTA METODOLOGICA	70
BIBLIOGRAFIA	72

Introduzione

Il sistema di erogazione dei servizi per il lavoro è stato sensibilmente modificato dal D.lgs. 150/2015¹ che ha ridisegnato e rivalutato fortemente la funzione dei Centri per l'impiego (Cpi), attribuendo loro un ruolo centrale nella gestione delle politiche del lavoro, attraverso il rafforzamento della condizionalità, la stipula del Patto di Servizio Personalizzato con l'utente (PSP), il *profiling*, l'offerta di servizi e misure standard, gli output misurabili e rendicontabili.

Tra i compiti attribuiti all'ANPAL in questo contesto, il D.lgs. 150/2015 individua anche quello di definire metodologie di profilazione degli utenti dei Centri per l'impiego allo scopo di determinarne il profilo di occupabilità, in linea con i migliori standard internazionali.

Il termine *profiling* (o profilazione) applicato al contesto delle politiche del lavoro fa riferimento all'insieme delle attività e delle tecniche adottate allo scopo di definire il profilo personale e professionale della persona in cerca di occupazione, ossia per conoscere in modo approfondito i beneficiari dei servizi per il lavoro. La finalità principale è quella di offrire interventi mirati e personalizzati di accompagnamento, inserimento e/o reinserimento nel mercato del lavoro, anche attraverso il potenziamento del bagaglio di competenze possedute o lo sviluppo di altre ritenute strategiche ai fini occupazionali. Un buon *profiling*, inoltre, consente di assicurare un efficace ed efficiente utilizzo delle risorse finanziarie destinate alla programmazione e alla realizzazione di politiche ed interventi per l'occupazione.

Di fatto, la tematica del *profiling* degli utenti del servizio pubblico fa parte già da tempo di un dibattito scientifico e politico focalizzato sulla sua applicazione all'erogazione dei servizi per il lavoro. Una decina di anni fa, nel 2009, la Commissione europea, in un documento che illustrava la funzione attribuita ai Servizi pubblici per il lavoro nell'attuare la strategia comunitaria della *flexicurity*², metteva in luce come si rendesse necessario - così come per tutte le strategie basate sulle politiche attive - costruire un giusto equilibrio tra "intervento immediato e selezione".

Le Politiche attive del lavoro, diversamente da quelle passive, implicano infatti una concreta e repentina attivazione, non solo da parte delle persone disoccupate, ma anche di chi le gestisce ed opera in questo campo. Se tuttavia l'attivazione non viene indirizzata nella giusta direzione, si potrebbe correre il rischio di offrire misure e servizi ad utenti che in realtà non ne hanno sostanzialmente bisogno (il cosiddetto rischio di *dead weight effect*), in quanto già sufficientemente attrezzati per trovare autonomamente un nuovo lavoro, a scapito di chi invece ne ha realmente necessità ed urgenza. Nei documenti comunitari sulla *flexicurity* si fa riferimento proprio alla profilazione degli utenti quale strumento utile a mitigare questi rischi, poiché permetterebbe ai servizi pubblici per il lavoro di gestire ed attuare i programmi di politiche attive in base agli effettivi bisogni della clientela. In questo modo, tra l'altro, la profilazione assicura un risparmio di risorse, che possono essere opportunamente indirizzate a chi è meno "attrezzato" in termini di esperienze e competenze ed è maggiormente distante dal mercato del lavoro e, dunque, meno occupabile.

Le esperienze di profilazione condotte negli ultimi anni nei diversi Paesi europei hanno fatto riferimento ad approcci e tecniche di diversa natura, ma in termini generali sono finalizzate al perseguimento di alcuni obiettivi ricorrenti:

- effettuare un'attività di *targeting* per segmentare gli utenti in tipologie o gruppi omogenei, composti da persone che presentano una probabilità simile di trovare lavoro, o che esprimono un bisogno prevalente di assistenza da parte del Cpi, al fine di determinarne il grado di accesso ai diversi servizi offerti;

¹ Decreto legislativo 14 settembre 2015, n. 150 - Disposizioni per il riordino della normativa in materia di servizi per il lavoro e di politiche attive, ai sensi dell'articolo 1, comma 3, della legge 10 dicembre 2014, n. 183. (15G00162) ([GU Serie Generale n.221 del 23-09-2015 - Suppl. Ordinario n. 53](#)).

² European Commission, *The role of the Public Employment Services related to 'Flexicurity' in the European Labour Markets*, VC/2007/0927, Final report, March 2009.

- orientare e “personalizzare” le attività da mettere in atto a sostegno dei disoccupati;
- disporre di statistiche sempre aggiornate relative alle dinamiche del mercato del lavoro;
- promuovere un efficace incontro tra domanda e offerta di lavoro, anche al fine di contrastare quei problemi di *skill mismatch* che sono tra le cause principali dei fenomeni di disoccupazione di lunga durata.

Per perseguire tali finalità, le attività di *profiling* realizzate nei diversi contesti geografici hanno seguito metodologie differenti anche in risposta alle caratteristiche ed alle specifiche istanze provenienti dai mercati del lavoro dei vari Paesi. In tal senso si spazia dall’adozione di metodologie di tipo quantitativo/statistico basate su dati socio-anagrafici o amministrativi degli utenti, con finalità principalmente predittive, a metodologie di carattere prevalentemente qualitativo connesse allo svolgimento di colloqui in profondità da parte di operatori e psicologi e all’uso di strumenti di valutazione e di analisi quali test, schede o questionari, così come ad approcci che prevedono l’utilizzo di metodologie miste.

Con riferimento al nostro Paese, la necessità di implementare misure di politica attiva e servizi per il lavoro strettamente aderenti al profilo della persona, così da favorire un rapido e più adeguato reinserimento nel mercato del lavoro e prevenire fenomeni di disoccupazione di lungo periodo, ha portato l’ANPAL a costruire e rendere disponibili strumenti di profilazione dell’utente dei Centri per l’impiego. Le misure di politica attiva che il Cpi propone alla persona disoccupata sono infatti delineate anche in funzione del suo *profilo personale di occupabilità*, che riflette la sua distanza dal mercato del lavoro.

Per pervenire alla definizione di tale profilo, viene adottato un sistema di profilazione *misto*, che integra metodologie e strumenti di tipo quantitativo ad altri di natura qualitativa. Tali strumenti, definiti nelle “*Linee Guida per gli operatori dei Centri per l’impiego (Profilazione qualitativa)*”³ dell’ANPAL, consentono di rilevare specificità individuali attraverso forme strutturate di interazione tra l’operatore e la persona in cerca di occupazione, nella fase di orientamento di base.

Ciò permette anche di definire con maggior dettaglio la tipologia, l’intensità e l’articolazione delle misure di politica attiva del lavoro da proporre agli utenti calibrando l’impiego di risorse in base al livello di occupabilità della persona in relazione ad un determinato mercato del lavoro.

Il presente Rapporto è dedicato in particolare ad approfondire il tema della profilazione qualitativa degli utenti dei Centri per l’impiego del territorio nazionale.

Il **primo capitolo** offre una panoramica sugli approcci, le metodologie ed i modelli di *profiling* degli utenti dei servizi per il lavoro adottati in ambito europeo, che costituiscono un importante quadro di riferimento teorico e, soprattutto, di pratiche sperimentate con successo. Il **secondo capitolo** concentra l’attenzione sul sistema di profilazione in uso nel nostro Paese, illustrando le prime esperienze nazionali di adozione del *profiling quantitativo* con il Programma Garanzia Giovani, il processo di costruzione di un proprio sistema di profilazione quantitativa degli utenti dei servizi per il lavoro attraverso l’applicazione di un modello statistico e, infine, il processo di definizione di una metodologia e di uno strumento per il *profiling qualitativo*, messi a disposizione da ANPAL a livello nazionale come *Servizio di profilazione qualitativa*, attraverso la piattaforma MyAnpal.

Nel **terzo capitolo** del Rapporto viene poi dedicato uno spazio all’illustrazione di esperienze significative e di buone pratiche nell’ambito della profilazione qualitativa realizzate in alcune Regioni italiane che hanno elaborato propri strumenti, integrando modelli consolidati e pratiche innovative.

Dal capitolo successivo si entra nel vivo del tema focus del rapporto.

³ Si fa riferimento al documento “*Servizi per le Politiche Attive del lavoro. Linee Guida per gli operatori dei Cpi (Profilazione qualitativa)*” approvato con [Deliberazione N. 19/2018 del CdA ANPAL del 23 Maggio 2018](#).

Il **quarto capitolo** illustra, infatti, i dati relativi all'adozione del *Servizio di profilazione qualitativa* sul territorio nazionale fornendo una fotografia delle caratteristiche degli utenti coinvolti, della loro distribuzione geografica, degli indici di profilazione qualitativa ottenuti e delle misure attivate.

Allo stesso modo, nel **capitolo cinque** vengono descritte le evidenze che riguardano le aspettative, le risorse messe in campo e le difficoltà incontrate dagli utenti nei processi di ricerca del lavoro, in base a quanto emerge dalle risposte fornite al questionario di profilazione qualitativa. Il **sesto capitolo** è dedicato al ruolo degli operatori dei Cpi nella lettura dei bisogni e nella valutazione del profilo degli utenti, a partire dalle considerazioni e dalle interpretazioni che gli operatori stessi hanno annotato nella *Scheda di orientamento di base* in relazione all'atteggiamento e alle risposte fornite dall'utente durante il colloquio orientativo.

Infine, nel **settimo capitolo** si affronta il tema dell'integrazione tra profilazione quantitativa e qualitativa, per comprendere quanto i risultati di queste due tipologie di profilazione siano complementari e, in caso di differenziazione, quali siano gli elementi che qualificano maggiormente la profilazione qualitativa.

1 La Profilazione nei servizi per il lavoro in Europa

1.1 Modelli, tendenze e contesto di riferimento in Europa

Il tema della profilazione dei beneficiari delle politiche e delle misure di intervento pubblico a sostegno dell'occupazione fa riferimento alle metodologie e agli strumenti adottati per esplorare la condizione oggettiva e soggettiva degli utenti dei servizi per il lavoro e sostenere la progettazione personalizzata di interventi ed azioni.

Si tratta di una metodologia complessa, che rileva e restituisce un'immagine sintetica degli elementi che definiscono il soggetto sottoposto a *profiling* in termini di "spendibilità" sul mercato del lavoro, allo scopo di facilitare la costruzione di piani di intervento mirati e migliorare l'attività di intermediazione tra domanda e offerta di lavoro.

Alcuni studi, inoltre, evidenziano che tale metodologia consente di raggiungere diversi obiettivi, quali ad esempio, classificare gli utenti per tipologia, orientare gli interventi ed implementare le statistiche sul mercato del lavoro⁴.

Un approccio individualizzato, basato sulla definizione di profili, sulla valutazione e sull'elaborazione di piani d'azione personalizzati è da considerarsi, quindi, essenziale per determinare quale misura e percorso sia adatto a chi cerca un impiego. Fornire servizi per il lavoro efficienti richiede la segmentazione degli utenti in gruppi diversi e la profilazione rappresenta un supporto significativo per gli operatori dei servizi per l'impiego nell'identificare le misure e gli interventi che meglio corrispondono alle peculiarità e alle necessità delle persone in cerca di occupazione (OECD, 2018). Gli strumenti di profilazione, infatti, consentono di individuare e differenziare coloro che rischiano di diventare disoccupati di lunga durata da coloro che hanno maggiori possibilità di trovare un impiego rapidamente.

Nei Paesi europei vengono utilizzati differenti approcci metodologici, anche con l'intento di migliorare l'efficienza dei costi dei servizi, riducendo quelli rivolti ai soggetti ad elevata occupabilità e destinando maggiori risorse alle persone più bisognose di aiuto.

In relazione al conseguimento di tali obiettivi ed al ruolo cruciale che la profilazione può svolgere nei processi di reinserimento e reintegrazione nel mercato del lavoro, la Commissione Europea attua e promuove iniziative ed attività specifiche. Nel 2014, ad esempio, la Decisione del Parlamento europeo su "una cooperazione rafforzata tra i servizi pubblici per l'impiego (SPI)"⁵ individua nella profilazione una delle sette attività chiave dei servizi per l'occupazione. La Decisione, inoltre, istituisce una Rete europea di servizi pubblici per l'impiego (*PES Network*) per il periodo 2014-2020. In questo arco temporale la Rete ha realizzato iniziative volte ad avviare e consolidare la collaborazione, lo scambio e il confronto tra i Centri per l'impiego europei utilizzando le modalità dell'apprendimento comparativo e della reciproca assistenza (*mutual learning*).

Secondo questo approccio, il *PES Network* ha organizzato seminari sulla profilazione, sulla gestione del cambiamento, sulle tecnologie dell'informazione e un'attività di assistenza tecnica specifica per aiutare i servizi pubblici per l'impiego a migliorare la loro capacità di intermediazione tra domanda e offerta di lavoro⁶.

Nel 2015, inoltre, la Commissione Europea ha pubblicato uno studio su piccola scala che raccoglieva tendenze e metodi di profilazione delle persone in cerca di occupazione nei servizi pubblici europei per

⁴ Cfr. A. Loxha M. Morgandi (2014), *Profiling the Unemployed - A Review of OECD Experiences and Implications for Emerging Economies*. Social Protection and labor discussion paper; no. SP 1424. World Bank Group, Washington, DC. © World Bank. <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/20382> License: CC BY 3.0 IGO.

⁵ European Union (2014), [Decision No 573/2014/EU of the European Parliament and of the Council of 15 May 2014 on enhanced cooperation between Public Employment Services \(PES\)](#).

⁶ Brussels, 6.6.2017 COM (2017) 287, [Final Report from the commission to the European parliament, the council, the European economic and social committee and the committee of the regions](#). Application of Decision 573/2014/EU on enhanced cooperation between Public Employment Services (PES).

l'impiego⁷. L'indagine evidenzia che la profilazione viene utilizzata nell'ambito di un più ampio approccio integrato, volto a supportare gli individui nell'inserimento e reinserimento lavorativo, che comprende la formazione, l'orientamento e la consulenza professionale, nonché programmi di politica attiva per il mercato del lavoro. In aggiunta, nel 2016 il Consiglio Europeo ha adottato la proposta di Raccomandazione relativa all'integrazione dei disoccupati di lunga durata nel mercato del lavoro⁸, nella quale si chiede esplicitamente agli Stati di garantire che siano offerte ai disoccupati valutazioni individuali volte a identificare le loro prospettive di occupabilità e gli ostacoli all'inserimento lavorativo.

I Paesi europei adottano metodologie di profilazione a diversi livelli di sofisticazione, come riportato nel Dossier Tecnico dell'*Employment Thematic Network*⁹, pubblicato nel 2018. Nello specifico, si possono distinguere tre metodologie principalmente utilizzate:

- a) La **profilazione basata su regole amministrative** (*rule-based profiling*), un metodo utilizzato per la classificazione degli utenti in diverse categorie in base a caratteristiche sociodemografiche (dati amministrativi), quali l'età, il livello di istruzione e la durata della disoccupazione. Questo tipo di approccio consente agilmente di adeguare i servizi offerti conseguentemente ai cambiamenti che le politiche del lavoro possono subire in relazione al contesto istituzionale di riferimento.

Uno dei vantaggi principali per i PES nell'utilizzo di questa profilazione è di tipo economico, non è costosa ed è facile da applicare (non è necessario un colloquio approfondito con un operatore esperto per identificare le esigenze dell'utente). Il metodo *rule-based*, inoltre, garantisce il principio di equità in quanto consente di trattare allo stesso modo tutti gli individui che soddisfano specifici criteri di ammissibilità. Di contro, questo approccio identifica categorie troppo ampie di individui, che possono avere esigenze anche molto diverse. La maggior parte dei servizi per l'impiego, per far fronte a questa criticità, combina le regole di tipo amministrativo sia con la valutazione degli operatori, sia con strumenti utilizzati per rilevare le specifiche esigenze dell'utenza. La Polonia, ad esempio, ha messo in campo un sistema complesso: la categorizzazione degli utenti si basa, oltre che su caratteristiche socioeconomiche, anche su altri fattori, quali la disponibilità e la motivazione al lavoro, rilevati attraverso un questionario *online*.

- b) La **profilazione statistica** utilizza un modello predittivo per stimare il livello di svantaggio e di occupabilità dell'utente, ai fini dell'integrazione nel mercato del lavoro. Rispetto alla profilazione *rule-based*, quella statistica ha il vantaggio di considerare tutti gli utenti come individui e non semplicemente come membri di un determinato gruppo. Di conseguenza, i servizi possono essere adattati alle esigenze specifiche della persona. Gli strumenti statistici di profilazione consentono valutazioni standardizzate oggettive, che permettono di prevedere con quali probabilità le persone in cerca di lavoro rischiano di rimanere nella condizione di disoccupati. In particolare, questi strumenti sono in grado di stimare per quanto tempo un utente registrato rischi di rimanere disoccupato e di differenziare le persone in cerca di lavoro più facilmente occupabili da quelle ad alto rischio di permanenza nella disoccupazione. I modelli di profilazione statistica più noti sono quelli sviluppati negli Stati Uniti nell'ambito dell'iniziativa *Worker Profiling and Reemployment Services (WPRS)*¹⁰, il *Job Seeker Classification Instrument (JSCI)* adottato in Australia¹¹ e, con riferimento all'Europa, il *Work*

⁷ P. Irving, I. Degani, S.A. Barnes, S. Wright, (2015), *Identification of latest trends and current developments in methods to profile jobseekers in European Public Employment Services: Final report*, Brussels, European Commission.

⁸ European Commission (2016), Council Recommendation of 15 February 2016 on the integration of the long-term unemployed into the labour market (2016/C 67/01).

⁹ A. Buckenleib, A. Scoppetta (2018), *Tackling Long-Term Unemployment through Risk Profiling and Outreach A discussion paper from the Employment Thematic Network - Technical Dossier no. 6* May 2018, Directorate General for Employment, Social Affairs and Inclusion, European Union.

¹⁰ Il sistema WPRS rappresenta un primo *step* per la costruzione di un sistema di ricollocamento a livello nazionale. I dati necessari per la profilazione vengono raccolti dagli utenti durante il processo iniziale di richiesta di sussidio e/o di registrazione del lavoro e inseriti in una banca dati che verrà utilizzata per la profilazione dei richiedenti (<https://bit.ly/3gjp69T>).

¹¹ JSCI, strumento per la classificazione dei richiedenti lavoro, è un questionario che si articola in un minimo di 18 ad un massimo di 49 domande sulle seguenti aree tematiche: esperienza di lavoro: educazione, qualifiche, lingua, capacità di lavoro, circostanze di vita, circostanza personale. L'obiettivo principale di questo strumento è quello di identificare il rischio di un individuo di diventare disoccupato di lungo periodo. Il *Job Seeker Snapshot* è la versione *online* del JSCI (<https://www.dese.gov.au/job-seeker-snapshot>).

Profiler (Werkverkenner) utilizzato nei Paesi Bassi¹².

- c) La **profilazione basata sulla valutazione degli operatori** consiste nell'analisi del singolo caso da parte di un esperto del Centro per l'impiego. Secondo questo approccio metodologico gli operatori hanno piena discrezionalità nel valutare le competenze e le esigenze delle persone in cerca di lavoro, utilizzando talvolta specifici strumenti di tipo qualitativo. Tale approccio richiede un investimento nella formazione degli operatori al fine di migliorare la qualità delle loro valutazioni, come avviene ad esempio nel caso dell'Estonia.

Attualmente sono diversi i paesi, tra cui l'Italia, che applicano un **approccio integrato**, in cui i vantaggi della profilazione basata sulla statistica si abbinano con quelli dell'analisi dei singoli casi (valutazione dell'operatore). La soggettività di questa ultima, infatti, può essere attenuata se utilizzata in combinazione con la profilazione statistica (R. Konle-Seidl, 2011).

In questo approccio metodologico gli operatori mantengono il loro significativo ruolo nella valutazione e classificazione degli utenti e possono avvalersi anche del supporto dei dati quantitativi. È debito sottolineare come, nell'applicazione di tutte le tipologie di profilazione menzionate, il loro operato costituisca un fattore chiave di successo, fondamentale sia nella fase diagnostica, sia in quella di progettazione del piano di intervento.



Tra i Paesi che applicano la profilazione assistita da dati - oltre l'Italia - vi sono la Svezia, l'Irlanda, la Grecia e la Germania, che implementa un modello in cui gli operatori svolgono un ruolo fondamentale in tutti gli *step* del processo (che analizzeremo nel paragrafo successivo).

1.2 Il dibattito in corso e le nuove frontiere

Il dibattito sull'uso appropriato ed efficace di una migliore profilazione nell'erogazione dei servizi pubblici per l'impiego è stato ulteriormente affrontato dalla rete *PES Network* nel sesto e settimo *Thematic Learning Dialogues* (Dialoghi di apprendimento tematico), ospitati rispettivamente dai servizi pubblici per l'impiego francese e tedesco a settembre e ottobre 2019¹³.

In entrambi gli incontri, i rappresentanti dei PES si sono interrogati principalmente su come utilizzare al meglio i dati sugli utenti al fine di favorire e migliorare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro. Altri argomenti affrontati hanno riguardato le sfide tecnologiche per la creazione di algoritmi in grado di sviluppare in modo automatico i profili degli utenti, l'utilizzo delle informazioni per generare soluzioni pratiche per i fruitori dei servizi e il ruolo dell'automatizzazione nel processo di profilazione¹⁴.

¹² Il Work Profiler è uno strumento di selezione e diagnosi che aiuta l'UWV (Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen, Istituto Nazionale di Previdenza Sociale dei Lavoratori) a fornire ai clienti prestazioni di servizio su misura in materia di indennità di disoccupazione. A questo scopo, una persona in cerca di lavoro compila un breve questionario contenente 20 domande entro i primi tre mesi di disoccupazione. Work Profiler può essere compilato solo da persone in cerca di lavoro che hanno già lavorato in precedenza. Per approfondimenti si veda: <https://www.werk.nl/werkzoekenden/>.

¹³ Gli incontri tematici di apprendimento del PES Network su questo tema si sono tenuti a Noisy le Grand (Francia), 24-25 settembre 2019, e a Norimberga (Germania), 8-9 ottobre 2019.

¹⁴ European Commission (2020), *PES Network learning on improved customer profiling* (<https://bit.ly/36WZo8h>).

Le due riunioni hanno anche sollevato questioni più ampie di cui tener conto, tra cui la necessità di costruire la fiducia sia degli operatori sia degli utenti in merito all'uso dei dati, nonché le potenziali problematiche di carattere legale ed etico, come il rischio che i sistemi automatizzati di profilazione producano effetti discriminatori. Sono state discusse anche le esigenze di formazione specifica per il personale dei servizi per l'impiego e la necessità di bilanciare le esigenze dei dati con l'onere amministrativo di lunghi questionari.

Dai confronti tra i Paesi è ulteriormente emerso che i servizi per l'occupazione in tutta Europa si collocano in un diverso stato di avanzamento e di applicazione per quanto concerne la profilazione. Infatti, mentre alcuni sottolineano i vantaggi di lavorare con algoritmi e *big data*, altri si affidano ad un sistema più semplice di questionari, combinato con un servizio di *coaching* di alta qualità. Nonostante queste differenze, tutti i PES convengono che le decisioni finali dovrebbero comunque essere prese dagli operatori insieme a chi cerca lavoro.

1.2.1 Digitalizzazione e big data

Un recente studio della Commissione Europea, realizzato durante il periodo iniziale dell'emergenza Covid-19, ha evidenziato l'impatto dei processi di digitalizzazione sulle fasce di pubblico meno avvezze a gestire il cambiamento, prendendo in esame l'esperienza di cinque Paesi (Bulgaria, Francia Slovenia, Spagna e Svezia). L'analisi condotta nel 2020 dal PES Network evidenzia che, con grande probabilità, non ci sarà mai una completa digitalizzazione dei servizi per l'impiego, ma un'accurata pianificazione del processo può massimizzare il livello dei servizi digitali all'interno di un sistema multicanale a vantaggio sia dell'utente che del PES stesso. Lo studio evidenzia il ruolo fondamentale della profilazione in questo processo di trasformazione, per l'identificazione precoce delle capacità digitali e la pianificazione di corsi di formazione/aggiornamento.

Uno dei risultati del processo di digitalizzazione è una produzione esponenziale dei dati, i cosiddetti big data, che possono essere adoperati per ottimizzare il funzionamento dei sistemi informativi e rappresentano ormai un fattore cruciale nei processi di trasformazione digitale che investe i Centri per l'impiego. Nello specifico, l'analisi dei dati può supportare i PES promuovendo un miglioramento nell'efficacia e nell'efficienza dei servizi offerti, nonché nella soddisfazione dell'utente.

In Europa sono numerosi i Paesi che si interessano in modo significativo alle diverse tipologie di analisi dei dati (descrittive, predittive, prescrittive, automatizzate), che possono trovare molteplici applicazioni nelle attività svolte dai Centri per l'impiego, per esempio in relazione al *profiling*, al *matching* tra domanda e offerta di lavoro, alla personalizzazione dei servizi, ecc.

Con specifico riferimento al *profiling*, infatti, i big data possono consentire la creazione di profili più "modulati" sulla base di un numero crescente di variabili, offrendo anche l'opportunità di identificare un profilo *real-time*, che consentirebbe di velocizzare fortemente i tempi di presa in carico dell'utente permettendo l'abbinamento di più procedure (registrazione e profilazione) in un solo passaggio.

Nei due paragrafi che seguono illustriamo brevemente i sistemi di profilazione attuati da *Bundesagentur für Arbeit - BA* (Agenzia federale tedesca per il lavoro) e dal VDAB (il servizio pubblico dell'impiego delle Fiandre - Belgio).

Queste due esperienze, così diverse tra di loro, sono di grande rilievo in quanto la prima è esemplificativa del ruolo nevralgico e trasversale che la profilazione qualitativa svolge nell'intero processo di presa in carico dell'utente, la seconda è testimonial del processo di innovazione che sta investendo i servizi per il lavoro con l'applicazione dell'intelligenza artificiale al processo di profilazione.

1.3 La profilazione qualitativa in Germania: un percorso in tre fasi

Il criterio standard di consulenza e di intervento attuato dal servizio per l'impiego tedesco è costituito da un modello progettato per favorire un servizio flessibile, orientato alla persona¹⁵.

I metodi utilizzati dagli operatori per consentire agli utenti la reintegrazione nel mercato del lavoro e per ridurre la loro dipendenza dalle prestazioni sociali e di supporto al reddito, sono scelti e selezionati sulla base delle esigenze specifiche dell'individuo, secondo un approccio metodologico che predilige la personalizzazione del servizio.



A tutti gli utenti dei Centri per l'impiego sono garantiti i seguenti servizi¹⁶:

- una profilazione accurata orientata a valorizzare il potenziale di ognuno;
- la definizione di obiettivi combinati;
- l'individuazione di un arco di tempo necessario per il processo di integrazione nel mercato del lavoro;
- la progettazione di un piano d'azione individuale che stabilisce le fasi iniziali di attuazione della strategia per il processo di reinserimento lavorativo.

Per ogni individuo, successivamente alla fase di profilazione, viene redatto un piano d'azione personalizzato. I singoli piani d'azione comprendono i passi necessari e gli obiettivi intermedi del percorso di reinserimento lavorativo, l'importo del beneficio economico e gli obblighi a cui l'utente si deve attenere. Nelle riunioni di *follow-up* il piano d'azione individuale viene rivisto e adattato in base ai progressi man mano raggiunti dagli utenti, che vengono analizzati per aggiornare la profilazione.

Nello specifico, il processo di profilazione attuato nel sistema tedesco si articola in tre fasi¹⁷:

1. **Profilazione personale**, in cui viene esplicitata la progettazione congiunta (Utente/Operatore) del Piano d'Azione. Si ottiene così un profilo dell'utente abbinabile con le richieste del mercato del lavoro, offrendo quindi l'opportunità al soggetto preso in carico di partecipare direttamente a tutte le ricerche a livello nazionale in cui il suo profilo sia compatibile.
2. **Profilo "ambientale"** orientato ad individuare una specifica professione/occupazione o un'attività target, ossia l'attività a cui corrisponde la più alta probabilità di reinserimento lavorativo.

Il riorientamento professionale viene esaminato in vista di un'integrazione permanente nel mercato del lavoro, tenendo conto delle caratteristiche del contesto economico e produttivo di riferimento (regionale o nazionale). Inoltre, qualora le condizioni non fossero favorevoli, potrebbe essere necessario pianificare azioni specifiche, quali laboratori e corsi di formazione, interventi motivazionali, promozione della mobilità geografica, ecc.

3. **Analisi del potenziale**, volta a riconoscere, rafforzare e attivare le risorse degli utenti attraverso l'analisi dei punti di forza e di debolezza. Nell'ambito dell'analisi dei punti di forza si registrano tutte

¹⁵ In Germania, il diritto sociale è un'area di diritto pubblico che richiede al governo di fornire sostegno e benefici alla popolazione, promuovendo così il benessere sociale, la giustizia e l'uguaglianza. Queste leggi sono definite principalmente nel Codice Sociale (Sozialgesetzbuch SGB) che si articola in 12 volumi: SGB II: Grundsicherung für Arbeitssuchende http://www.gesetze-im-internet.de/sgb_2/ (Assicurazione di base per i disoccupati) e SGB III: Arbeitsförderung http://www.gesetze-im-internet.de/sgb_3/ (promozione dell'occupazione) regolano il sistema di prestazioni assistenziali per lo stato di disoccupazione.

¹⁶ Bundesagentur für Arbeit (2017) Unemployment Benefit II / Social Assistance - Basic Security Benefits for Jobseekers, Bundesagentur für Arbeit, January 2017.

¹⁷ Bundesagentur für Arbeit (2019) *Profiling and programmes for unemployed persons, Thematic Learning Dialogue "Profiling and Segmentation"* October 2019

le competenze professionali e trasversali utilizzabili; nell'analisi dei punti deboli si identificano solo quelli che ostacolano l'occupazione o il conseguimento dell'attività target. Ogni necessità individuata verrà esplicitata e affrontata con una strategia ad hoc nel Piano d'Azione individuale.

Il governo tedesco ha inoltre implementato uno strumento di profilazione dedicato a migranti e lavoratori poco qualificati. In risposta all'elevato numero di rifugiati ospitati nel 2015-2016, la Germania ha ritenuto che sin dalle prime fasi del processo di accoglienza fosse necessaria una specifica profilazione, in grado di indirizzare questa tipologia di utenza verso percorsi di formazione adeguati, riducendo così il tempo necessario per trovare un impiego. Il mercato del lavoro tedesco, infatti, è fortemente dipendente dalle qualifiche accademiche e professionali formali e la mancanza di convalida dell'apprendimento informale e non formale porta, quindi, a sottovalutare le competenze di migranti e rifugiati.

Facendo seguito a tali necessità, la Germania ha sviluppato lo strumento MYSKILLS disponibile in più lingue, utilizzato a livello nazionale a partire dal dicembre del 2018¹⁸. Nello specifico, si tratta di un test di valutazione delle competenze *computer based*, attraverso il quale l'utente può dimostrare e verificare quali competenze professionali possiede.

Questo strumento permette all'operatore di aiutare i rifugiati e le persone in cerca di lavoro senza qualifiche/certificazioni a trovare un lavoro o ad intraprendere un percorso di formazione o di apprendistato per una qualificazione aggiuntiva.

MYSKILLS, inoltre, rende visibili e spendibili le competenze possedute: al termine del test gli utenti ottengono una documentazione sulle loro competenze professionali che possono utilizzare per la formazione o per le domande di lavoro.

1.4 In Belgio l'intelligenza artificiale per il profiling

Il VDAB è il servizio pubblico per l'impiego delle Fiandre (Belgio), uno dei pochi in Europa ad aver sviluppato un modello di *profiling* basato sull'Intelligenza artificiale (*machine learning*). L'obiettivo principale è supportare gli operatori nel decidere a quali persone in cerca di lavoro dare la priorità (*profiling*). Inoltre, questo modello rappresenta anche un primo passo verso lo sviluppo di strumenti in grado di offrire agli utenti servizi di consulenza personalizzati volti all'inserimento lavorativo e di proporre loro specifici programmi di formazione¹⁹.

Come in altri modelli di profilazione, lo strumento predice la probabilità di riprendere il lavoro entro un determinato periodo. Più specificamente il sistema assegna all'utente, dopo 35 giorni dalla sua registrazione presso il Centro per l'impiego, un punteggio indicativo della probabilità di ottenere una occupazione nei sei mesi successivi.

Il *profiling* implementato dal VDAB utilizza un modello *random forest*²⁰ "addestrato" su ampi data set amministrativi e sui dati raccolti al momento dell'auto-registrazione dell'utente. Uno dei vantaggi principali di questo modello è dato dalla sua flessibilità, in quanto può essere facilmente aggiornato quando sono disponibili dati più recenti o nuove variabili esplicative. Poiché l'economia cambia continuamente, le variabili che avevano un alto potere predittivo in passato non sono necessariamente buoni predittori della ripresa del lavoro oggi. Rimodulandosi regolarmente il modello si adatta a queste evoluzioni e assicura che il *profiling* sia sempre accurato. Il VDAB con il processo di registrazione dell'utente raccoglie informazioni standard come l'età delle persone in cerca di lavoro, il livello di istruzione, la nazionalità/origine e i precedenti periodi di occupazione, ma registra anche le preferenze

¹⁸ European Commission (2019), *MYSKILLS - recognising professional competencies*, September 2017 (Updated February 2019) <https://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=20688&langId=en>.

¹⁹ S. Desiere, L. Struyven (2020), *Using artificial intelligence to classify jobseekers: the accuracy-equity trade-off*, SPSW Working Paper No. CeSO/SPSW/2020-01. Leuven: Centre for Sociological Research.

²⁰ Il modello *random forest* è una combinazione di alberi decisionali che possono essere modellati per la previsione e l'analisi del comportamento.

lavorative auto-dichiarate e la partecipazione a programmi di formazione. Per ora, il modello si basa solo su dati amministrativi e sui dati inseriti da chi cerca lavoro per altri scopi, ma non vengono ancora raccolte nuove informazioni su *soft skills*, attitudini e strategie di ricerca del lavoro che consentirebbero di migliorare ulteriormente l'accuratezza della profilazione (S. Desiere, L. Struyven, 2020).

Il *profiling*, quindi, è attualmente utilizzato solo per determinare chi deve essere contattato per primo. In passato, la decisione relativa alla classifica di priorità di chi contattare era determinata da regole e ulteriormente interpretata dagli operatori. La “strategia di contatto” attuata da VDBA mira a raggiungere tutte le persone in cerca di lavoro entro sei settimane dalla registrazione. In base al punteggio che viene loro assegnato, gli utenti sono classificati in quattro gruppi da “molto improbabile” a “molto probabile” in relazione alla possibilità che riprendano rapidamente il lavoro (con soglie di punteggio del profilo inferiore al 35%, tra il 35% e il 50%, tra il 50% e il 65%, e superiore al 65%).

Ovviamente, gli utenti più a rischio di disoccupazione di lunga durata sono contattati per primi. Sulla base di un'intervista telefonica, l'operatore decide successivamente se la persona in cerca di lavoro è autosufficiente (e non ha bisogno di uno stretto follow-up) o deve essere indirizzata a un supporto più intensivo. Il modello di *profiling* utilizzato assicura solo che le persone in cerca di lavoro vulnerabili siano contattate per prime e non ha alcun effetto sulle decisioni di eventuale rinvio da parte degli operatori. L'approccio attuale combina il *profiling* statistico e quello basato sulla valutazione dell'operatore.

Attualmente il VDBA sta vagliando la possibilità di apportare al sistema tre ulteriori innovazioni:

- l'aggiunta di ulteriori informazioni comportamentali attraverso un breve questionario online;
- lo sviluppo di uno strumento che individui le barriere all'occupazione;
- lo sviluppo di uno strumento che suggerisce programmi specifici (online) all'utente e agli operatori in base al profilo della persona in cerca di lavoro e alle esperienze di altri utenti con un profilo simile²¹.

²¹ OECD (2018), *Profiling tools for early identification of jobseekers who need extra support*, Policy Brief on Activation Policies, December 2018.

2 Profilo di occupabilità e orientamento al lavoro

2.1 La profilazione nel Programma Garanzia Giovani

In Italia la prima e più importante esperienza di utilizzazione del *profiling* nell'ambito dell'erogazione dei servizi per il lavoro su tutto il territorio nazionale è stata realizzata nel corso dell'attuazione del Programma Garanzia Giovani che, oltre ai concreti risultati in termini di miglioramento dell'occupabilità di una fetta di popolazione molto debole del mercato, ha costituito anche un importante 'laboratorio istituzionale' in relazione alla successiva articolazione e strutturazione delle politiche attive nel nostro Paese²². La profilazione degli iscritti al Programma Garanzia Giovani ha infatti comportato l'applicazione, per la prima volta su scala nazionale, di una metodologia di tipo quantitativo, uniforme su tutto il territorio al fine di dare attuazione ad un programma di politica attiva.

Nell'ambito di Garanzia Giovani il *profiling* si è configurato e si configura come uno strumento utile ai servizi pubblici per l'impiego che consente di valutare il livello di effettiva occupabilità dei giovani NEET (*NEET - Not in education, employment or training*) iscritti al Programma sulla base delle caratteristiche individuali e del territorio di appartenenza. L'indice di *profiling* è una misura della difficoltà del giovane NEET a trovare un'occupazione. L'applicazione di questa metodologia non solo consente ai servizi per l'impiego di garantire a ciascun giovane iscritto il percorso di inserimento più idoneo, ma anche di graduare il costo degli interventi in base alla diversa situazione di svantaggio dei giovani.

Il calcolo della probabilità di trovarsi nella condizione di NEET viene effettuato sulla base di una stima di un modello probabilistico. Esso si fonda sull'ipotesi che la variabile indicativa del disagio assuma solo due valori, NEET (valore pari a 1) oppure occupato (valore pari a 0), e che le caratteristiche che incidono sulla propensione a trovarsi nella condizione di NEET o di occupato possano essere sia individuali (variabili di primo livello), sia territoriali (variabili di secondo livello).

In funzione di tale probabilità, al giovane viene assegnato un livello di profilazione, ovvero l'appartenenza ad *una classe di svantaggio* che indica la minore o maggiore lontananza del giovane dal mercato del lavoro. Il livello di profilazione costituisce uno degli elementi che guidano la progettazione dell'intervento di supporto personalizzato al giovane e, per alcune tipologie di intervento, può condizionare l'accesso alla misura proposta/erogata e l'entità del premio riconosciuto ad un soggetto terzo nel caso in cui la misura erogata preveda un servizio di intermediazione.

2.2 Il sistema di profilazione dei beneficiari dei servizi per il lavoro

Oltre al sistema di profilazione quantitativa adottato per i giovani iscritti al Programma Garanzia Giovani è stata elaborato ed è in uso un altro strumento atto a profilare le persone disoccupate che si rivolgono e vengono prese in carico dai centri per l'impiego.

Anche in questo caso, il primo *step* di definizione del profilo personale e lavorativo della persona in cerca di lavoro viene effettuato attraverso un *profiling* di tipo quantitativo.

Con la delibera n. 6/2016 del CDA dell'ANPAL è stata adottata la metodologia per la profilazione dei beneficiari dei servizi per il lavoro, che fa riferimento alla metodologia riportata nella nota tecnica dell'Isfol "Il sistema di profilazione dei beneficiari dei servizi per il lavoro" (Nota Isfol, 28/07/2016) allegata alla suddetta delibera²³.

In termini generali, tale metodologia di *profiling* prevede il calcolo del "livello di svantaggio dell'utente", che si considera dovuto prevalentemente a quelle caratteristiche che rendono più probabile la

²² ISFOL, Rapporto sulla Garanzia Giovani in Italia, 2016.

²³ [Deliberazione n. 6/2016 del CDA dell'ANPAL](#), "Approvazione della metodologia del sistema di profilazione dei beneficiari dei servizi per il lavoro, di cui alla nota tecnica del 28/07/2016"

permanenza della persona nella condizione di disoccupazione, piuttosto che a quelle che l'hanno resa disoccupata. In altre parole, si va a calcolare e a definire non tanto il "perché" una persona sia disoccupata, quanto piuttosto "cosa" (quali caratteristiche e in che misura) la faccia rimanere a lungo disoccupata (ossia incida sulla probabilità che permanga nella condizione di disoccupazione).

Il metodo adottato è dunque finalizzato ad attribuire *una misura dello svantaggio sul mercato del lavoro* in base al profilo dei beneficiari dei centri per l'impiego in modo da determinare, rispetto a tale misura, il livello del servizio da erogare.

In particolare, partendo dai dati dell'Indagine Continua delle Forze di Lavoro dell'Istat, è stata individuata la popolazione eleggibile, costituita dagli individui in cerca di occupazione con età compresa tra 15 e 64 anni. È stato quindi stimato un modello *multilevel logistico*. La procedura restituisce per ciascuna caratteristica individuale (genere, età, titolo di studio, esperienza lavorativa pregressa, domicilio ecc.) un coefficiente che indica il peso che la specifica caratteristica ha nel determinare la probabilità di permanere nella condizione di disoccupato dopo 12 mesi.

Nel momento in cui ciascun utente inserisce sul portale MyAnpal la Dichiarazione di Immediata Disponibilità (DID), vengono rilevate, su ciascun individuo, le medesime caratteristiche utilizzate nel modello e, attribuendo il sistema di pesi identificato dal modello statistico stesso, viene determinata la misura di svantaggio del singolo individuo, vale a dire la probabilità di essere disoccupato a distanza di 12 mesi.

Il livello di svantaggio, misurato dal metodo di profilazione, varia con continuità tra 0 e 1: in altre parole per ciascun disoccupato, all'atto della presentazione della DID, viene calcolato il livello di svantaggio espresso tramite il coefficiente numerico compreso tra 0 (facilmente collocabile nel mercato del lavoro) e 1 (difficilmente collocabile), seguendo la procedura di profilazione descritta.

Il valore della profilazione quantitativa viene aggiornato ogni 90 giorni, poiché la situazione della persona presa in carico dal Cpi varia in base alle attività messe in campo o meno per facilitare il suo inserimento o re-inserimento nel mercato del lavoro.

2.3 La profilazione qualitativa

Per pervenire alla definizione di un profilo personale e professionale più completo, e in linea con quanto in uso nella gran parte dei Paesi europei, si è andati verso la costruzione e l'adozione di un sistema di profilazione misto, che integri l'indice statistico con una valutazione basata su elementi di carattere qualitativo inerenti alla persona in cerca di lavoro, realizzata dagli operatori dei Cpi.

Per definire una metodologia e costruire uno strumento comune per la profilazione qualitativa da mettere a disposizione di tutti i Cpi del territorio nazionale, nel 2018 l'ANPAL ha costituito, nel contesto delle proprie attività relative al Piano del rafforzamento dei servizi per il lavoro, un Gruppo di lavoro congiunto che ha coinvolto rappresentanti del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, delle Regioni e delle Province Autonome. Le attività del Gruppo hanno condotto all'elaborazione del documento "*Servizi per le politiche attive del lavoro. Linee Guida per gli operatori dei Centri per l'impiego (Profilazione qualitativa)*"²⁴, adottato con Deliberazione n. 19/2018, che definisce un processo standard di presa in carico dell'utente da parte degli operatori del Cpi e riporta, in allegato, la "*Scheda di Orientamento di base*", ossia il questionario di profilazione qualitativa reso disponibile a livello nazionale.

A partire da tale lavoro, nell'ambito delle attività svolte dagli operatori dei Centri per l'impiego (Cpi) per accompagnare al lavoro le persone disoccupate, dal 2019 è stato messo a disposizione sul portale MyAnpal - la porta di accesso ai servizi digitali ANPAL - uno specifico *Servizio di profilazione qualitativa*.

²⁴ Per approfondimenti sul documento "*Servizi per le Politiche Attive del lavoro. Linee Guida per gli operatori dei Cpi (Profilazione qualitativa)*", si rimanda alla [Deliberazione N. 19/2018 del CdA ANPAL del 23 Maggio 2018](#) con cui è stato adottato.

Quest'ultimo si colloca, appunto, nella fase di *Orientamento di base*, finalizzata ad analizzare la tipologia e la consistenza delle competenze della persona in relazione alla situazione del mercato del lavoro locale, a supportare l'utente nella comprensione del proprio bisogno (analisi della domanda) e ad orientarlo rispetto ad opportunità formative e lavorative più adatte al suo profilo, definendo e condividendo gli atti di ricerca attiva da formalizzare nel Patto di Servizio Personalizzato (PSP).



L'attività di orientamento di base viene condotta, oltre che attraverso un colloquio, anche avvalendosi di uno strumento di profilazione qualitativa (la suddetta *Scheda di orientamento di base*) che consente di raccogliere informazioni sulla situazione di transizione personale e lavorativa in cui si trova l'utente e di identificare la tipologia di supporto di cui necessita per fronteggiarla.

La *Scheda di orientamento base* è un questionario semi-strutturato, disponibile per i cittadini e gli operatori dei Cpi tramite la suddetta piattaforma MyAnpal come *Servizio di profilazione qualitativa* e può essere compilata secondo 2 modalità:

- in forma "diretta", ossia in modo autonomo ad opera del singolo utente;
- in forma "intermediata", ossia con il supporto diretto dell'operatore del Cpi in presenza del cittadino²⁵.

I dati e le informazioni ottenute attraverso il questionario riguardano, in termini generali:

- a) i tempi, le modalità e le motivazioni che spingono gli utenti a rivolgersi ai Centri per l'impiego per cercare una nuova occupazione;
- b) le aspettative, le risorse personali messe in campo e le difficoltà incontrate in tale ricerca;
- c) le strategie, le azioni intraprese e i canali attivati per la ricerca di lavoro.

²⁵ Si ricorda che a seguito dello stato di emergenza dovuto alla diffusione della pandemia da Covid-19, a partire dal mese di marzo 2020 i Centri per l'impiego erogano i servizi al pubblico a distanza in via telematica. I cittadini, tuttavia, possono essere ricevuti nelle sedi dei Cpi su appuntamento nei casi per i quali è indispensabile la presenza e nel rispetto delle disposizioni normative previste a livello nazionale con riferimento alla situazione delle singole regioni.

A valle dell'orientamento e della profilazione qualitativa l'operatore esprime una valutazione complessiva del grado di "occupabilità" dell'utente, mediante l'attribuzione di un *indice di profilazione qualitativa* espresso da un valore compreso tra 1 (meno occupabile) e 5 (più facilmente occupabile), che tiene conto del colloquio, delle risposte al questionario e dell'indice quantitativo già assegnato in precedenza.

Da un punto di vista tecnico, gli output restituiti dal *Servizio di profilazione qualitativa* (Scheda e Indice) vengono confermati dagli operatori dei Centri per l'impiego e contribuiscono ad integrare le informazioni contenute nella SAP (Scheda Anagrafica e Professionale) del cittadino.

Ciò consente:

- agli operatori di organizzare le informazioni in maniera strutturata e di definire per ciascun utente un percorso individualizzato di ricerca attiva, da formalizzare nel Patto di Servizio Personalizzato.
- alle Regioni di ricevere dati aggiornati sulle ultime profilazioni qualitative validate, relative ad ogni cittadino preso in carico dai Centri per l'impiego del proprio territorio.

In termini generali, inoltre, la raccolta e la sistematizzazione di tutte le informazioni ottenute tramite lo strumento di profilazione qualitativa rende possibile effettuare un monitoraggio costante delle profilazioni sul territorio nazionale (distribuzione geografica relativa all'utilizzo del Servizio, alle misure di politica attiva per le quali sono state realizzate le profilazioni degli utenti dei Cpi, il valore degli indici di valutazione rilasciati, etc.) ed un'attività di analisi puntuale dei dati sulla profilazione qualitativa, da parte dell'ANPAL.

Con riferimento alla fase attuale, per fronteggiare la crisi che ha investito in modo consistente l'economia ed il mercato del lavoro a causa della pandemia da Covid-19, i diversi attori istituzionali coinvolti stanno assegnando particolare importanza e destinando risorse specifiche al tema del lavoro, rilanciando ed attribuendo un ruolo centrale ai Cpi e alla profilazione.

In questa delicata fase storica, la presa in carico dei soggetti più vulnerabili, non solo in relazione al mercato del lavoro, ma anche a livello sociale ed economico, è oggetto di particolare attenzione da parte del Governo e delle Amministrazioni locali.

Tra le varie disposizioni adottate, a novembre 2020 è stato siglato anche un Accordo in Conferenza Unificata tra Governo, Regioni, Province Autonome di Trento e Bolzano ed Enti locali, inerente l'approvazione del documento "*Principi e criteri direttivi generali per l'identificazione delle condizioni di particolare criticità in relazione alle quali sia difficoltoso l'avvio di un percorso di inserimento al lavoro di cui all'articolo 4, comma 5 quater*"²⁶.

Il testo normativo di riferimento è il Decreto Legge 28 gennaio 2019 n. 4, convertito con modificazioni dalla Legge 26/2019 recante "Disposizioni urgenti in materia di Reddito di cittadinanza e di pensioni": nello specifico, la parte oggetto dell'Accordo è quella che riguarda la valutazione da parte dell'operatore del Centro per l'impiego della situazione dell'utente percettore di RdC che presenti "criticità in relazione alle quali sia difficoltoso l'avvio di un percorso di inserimento al lavoro".

A questo proposito, già nelle citate Linee guida per gli operatori dei Cpi si prevedeva, a seguito della profilazione qualitativa realizzata nella fase di orientamento di base, anche la possibilità di procedere ad una valutazione più approfondita laddove emergessero bisogni multidimensionali che chiamavano in causa la collaborazione con altri soggetti territoriali, sociali e/o sanitari.

²⁶ [ACCORDO tra il Governo, le Regioni, le Province autonome di Trento e Bolzano e gli enti locali sul documento recante "Principi e criteri direttivi generali per l'identificazione delle condizioni di particolare criticità in relazione alle quali sia difficoltoso l'avvio di un percorso di inserimento al lavoro di cui all'articolo 4, comma 5 quater" Rep. Atti 146/CU.](#)

I Decreti relativi al Reddito di cittadinanza entrati in vigore successivamente hanno dettagliato meglio le modalità di presa in carico dei beneficiari di tale misura ed i successivi percorsi da intraprendere presso i servizi comunali preposti al contrasto della povertà e/o presso i Cpi. In tal senso, l'operatore del Cpi che rilevi particolari fragilità nella sfera delle risorse personali e socio-relazionali dell'utente, compresi i bisogni di cura e quelli di tipo assistenziale, che inficiano l'avvio di un percorso di inserimento lavorativo, può inviare l'utente ai servizi comunali competenti, fornendo una documentazione che motivi le ragioni dell'invio emerse in esito agli incontri di orientamento.

Il principio generale è che tali situazioni inneschino una presa in carico più ampia attraverso la collaborazione dei diversi servizi e tramite la costituzione di équipe multidisciplinari.

L'Accordo in Conferenza Unificata ratifica quanto appena descritto, così come l'indicazione per cui le regioni che abbiano già previsto e normato propri criteri per individuare tali utenti fragili e le modalità di collaborazione tra servizi del lavoro e servizi sociali²⁷, possano continuare ad avvalersene anche con i beneficiari di RdC, previa comunicazione e raccordo con il Ministero del lavoro e delle Politiche Sociali.

Per contro, per quelle regioni che non hanno predisposto modalità strutturate in tal senso, nell'Accordo si indicano i criteri secondo cui procedere: in caso di individuazione di elementi che evidenziano un profilo di fragilità, a seguito dell'orientamento di base, l'operatore del Cpi procederà ad una successiva fase di *"profilazione qualitativa approfondita"*, durante la quale indagare ed analizzare alcune dimensioni ed alcuni ambiti specifici già declinati nell'Allegato B alle Linee Guida ANPAL sulla profilazione qualitativa del 2018.

Infine, allo scopo di fornire una valutazione sintetica di quanto rilevato durante il colloquio di approfondimento, gli operatori dovranno compilare un'apposita Scheda, allegata all'Accordo, che consente anche di definire il successivo percorso che l'utente dovrà effettuare nei Servizi (Patto per il Lavoro presso i Cpi, oppure Attivazione del servizio sociale per la valutazione multidimensionale), con la relativa motivazione.

²⁷ A tal proposito si veda l'esperienza della Regione Emilia-Romagna, par. 3.3 "Il profilo di fragilità. L'esperienza della Regione Emilia-Romagna".

3 Profilare per accompagnare: alcune pratiche consolidate a livello regionale

Nei Servizi per l'Impiego l'approccio qualitativo nell'ambito della fase iniziale di presa in carico degli utenti si può considerare una scelta comune.

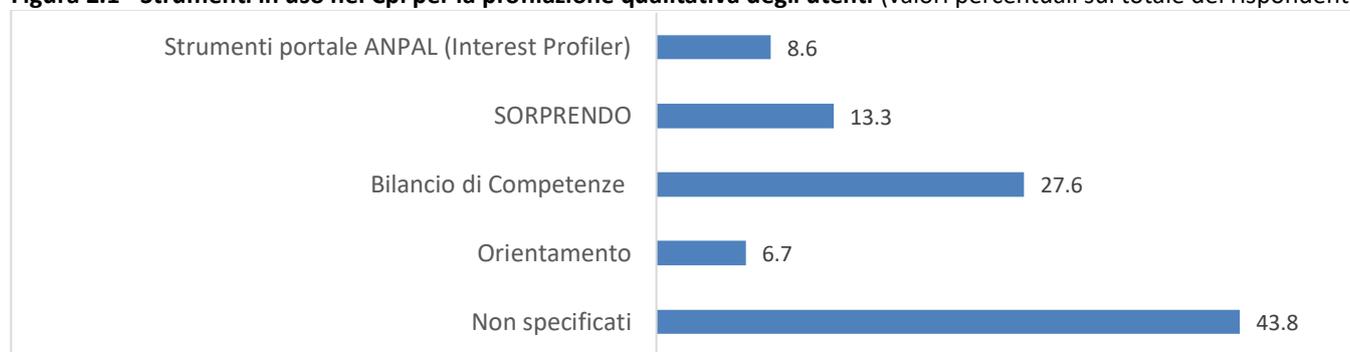
In tutte le realtà regionali è riconosciuta l'importanza di integrare creativamente all'interno della propria pratica lavorativa dispositivi che rappresentano un supporto rilevante proprio nella fase più delicata del processo di profilazione, oltre che un'occasione per gli utenti di avviare momenti di confronto e riflessione con gli operatori sulla progettazione dell'intervento.

La Scheda di orientamento di base, proposta da ANPAL per rispondere all'esigenza di promuovere una modalità di raccolta delle informazioni strutturata, comune ed omogenea, si inserisce in un contesto che a livello territoriale presenta esperienze significative e di buone pratiche nell'ambito della profilazione.

A fronte delle Regioni che in maniera più strutturata hanno, ad oggi, fruito del *Servizio di profilazione qualitativa* proposto da ANPAL, come illustrato più dettagliatamente nei capitoli che seguono, nei restanti territori il quadro si presenta molto articolato. I Centri per l'impiego, nella loro flessibilità e autonomia organizzativa, in mancanza di uno strumento strutturato, hanno cercato di coniugare in modo eclettico modelli consolidati e pratiche innovative, individuando gli strumenti e le misure più adeguate a rispondere ai bisogni degli utenti del proprio contesto lavorativo e sociale.

Da un'indagine condotta nel 2018 nell'ambito della sperimentazione del dispositivo "PIAAC - Formazione & Competenze online" nei Centri per l'impiego²⁸, emerge un quadro frammentato e diversificato riguardo l'utilizzo degli strumenti di profilazione qualitativa dell'utente (Figura 2.1).

Figura 2.1 - Strumenti in uso nei Cpi per la profilazione qualitativa degli utenti (valori percentuali sul totale dei rispondenti)



Fonte: ANPAL, Sperimentazione dello strumento di *self-assessment* PIAAC online, 2018.

Nella maggioranza dei Centri per l'impiego (43,8%) sono stati utilizzati in maniera strutturata dispositivi a supporto del colloquio, strumenti di diversa tipologia progettati ad hoc, messi a disposizione dai servizi di orientamento regionali o forniti dalle piattaforme delle Reti Regionali dei Servizi per il Lavoro (SIL), dotate di apposite sezioni dedicate all'orientamento.

Dall'indagine è emerso che un numero considerevole di Cpi si è avvalso del Bilancio di Competenze (27,6%), un percorso ormai consolidato anche nei Servizi per l'Impiego, che permette di mettere a punto un progetto professionale attraverso l'analisi sistematica delle caratteristiche personali, condotta con l'ausilio di materiali strutturati quali test, questionari e schede di autoanalisi che aiutano l'operatore a lavorare sui punti di forza e sulle aree di miglioramento dell'utente, nonché sulle potenzialità e le risorse da valorizzare. Definire un obiettivo professionale ed identificare le competenze già possedute e quelle

²⁸ L'ANPAL ha condotto, sul territorio nazionale, la sperimentazione dello strumento di *self-assessment* "PIAAC - Formazione & Competenze online" al fine di verificare l'efficacia del dispositivo a supporto delle attività degli operatori per la profilazione qualitativa degli utenti dei Cpi. Per approfondimenti si veda il Rapporto [PIAAC - Formazione & competenze online nei Centri per l'impiego, 2019](#) - Collana Biblioteca Anpal, n. 4.

da acquisire per raggiungerlo è fondamentale per mettere a punto una strategia efficace di ricerca attiva del lavoro.

In modo meno diffuso (13,3%) sono stati utilizzati *software* evoluti e complessi dedicati all'orientamento, come ad esempio *S.Or.Prendo*.

Di seguito saranno descritte alcune esperienze territoriali in cui è stata rilevata l'utilità degli strumenti di profilazione nell'ambito di azioni di orientamento a supporto della progettazione di interventi, in riferimento a specifici obiettivi e a diversi target di utenti.

In particolare:

- La Provincia Autonoma di Trento, ha progettato, sperimentato e messo a punto un proprio modello di "profilo di occupabilità", dotando gli operatori di uno strumento in grado di aiutare ogni singola persona a definire ed elaborare coerenti e motivati progetti di sviluppo professionale e di accompagnare e facilitare i processi decisionali nell'ambito della fase più delicata e strategica quale è quella di profilazione.
- La Regione Emilia-Romagna, ha arricchito la progettazione degli interventi di orientamento realizzati dai Centri per l'impiego in favore di soggetti deboli attraverso l'integrazione tra diversi settori istituzionali, coinvolgendo le altre strutture (sociali e sanitarie) della rete territoriale per procedere ad una valutazione più approfondita laddove emergano bisogni multidimensionali.
- La Regione Friuli Venezia Giulia, sin dal 2009 ha adottato e aggiornato nel tempo il software *S.Or.Prendo*, tuttora in uso, per dotare gli operatori regionali di orientamento di uno strumento innovativo ed efficace, in grado di fornire informazioni territoriali sulle professioni, ma al tempo stesso di promuovere un significativo processo di riflessione sulla scelta lavorativa e di esplorazione delle possibili opzioni nell'ottica di una sempre più ampia valorizzazione delle nuove tecnologie nei servizi di orientamento. Nel 2019, inoltre, ha portato avanti una sperimentazione che pone particolare rilievo al processo di esplorazione iniziale delle caratteristiche degli utenti, al fine di orientare nella maniera più efficace la definizione delle politiche per il lavoro.

3.1 Il profilo di occupabilità. Il modello della Provincia Autonoma di Trento

Per rispondere in maniera adeguata alle esigenze dell'utenza dei Centri per l'impiego e supportare gli operatori nella gestione dei colloqui individuali, l'Agenzia del Lavoro di Trento²⁹ ha realizzato uno strumento di profilazione standardizzato che fornisce indicazioni relative ai bisogni professionali dell'utente e ai servizi più adeguati a rispondere ad essi.

L'obiettivo del "Questionario di occupabilità" è quello di individuare gli specifici bisogni della persona e rilevare gli elementi che riguardano le risorse e i vincoli connessi al tipo di lavoro ricercato e alle caratteristiche occupazionali del territorio di riferimento, per strutturare un'offerta adeguata di servizi formativi, orientativi, di accompagnamento al lavoro e di inserimento lavorativo.

Attraverso l'attribuzione di punteggi ad alcuni elementi caratterizzanti il soggetto, si ottiene una valutazione di quanto esso sia "spendibile" sul mercato del lavoro e di quali siano i fattori più favorevoli e quelli più limitanti. I punteggi attribuiti determinano un indice sintetico che misura il grado di occupabilità dei disoccupati che può essere declinato come facilità o difficoltà della persona a trovare lavoro.

Il profilo di occupabilità è ricondotto a sette dimensioni, ciascuna concorrente con un proprio peso alla quantificazione dell'indice finale. Tutte le dimensioni di occupabilità si sviluppano in una scala con un punteggio compreso tra 1 (minima difficoltà "oggettiva" di accesso all'impiego) a 10 (massima difficoltà

²⁹ Il modello descritto è stato sperimentato nel 2016 su un gruppo di persone in cerca di occupazione in alcuni Cpi della Provincia Autonoma di Trento, per verificarne l'attendibilità e la validità interna delle misure adottate, oltre che per valutare la capacità predittiva delle varie dimensioni indagate sui destini occupazionali degli individui. La sperimentazione ha permesso di dare conferma all'impianto di "profilazione" a sette dimensioni. Cfr. "Esperienze di disoccupazione e politiche di intervento mirate. Il profiling per l'occupabilità", Trento, Settembre 2016.

“oggettiva” di accesso all’impiego). Sulla base di tali valutazioni è attribuito un indice di profilazione, che consente di misurare il grado di occupabilità dei lavoratori al fine di proporre loro un’offerta di servizi per l’impiego personalizzata. L’indice “difficoltà occupazionale”, costituito dalla media aritmetica dei punteggi afferenti alle singole dimensioni indagate, può variare da 1 (elevato potenziale di occupabilità) a 10 (livello di occupabilità estremamente basso).

L’indice fornisce un quadro estremamente sintetico del profilo di ciascun utente, che può essere complementare ad una analisi più dettagliata svolta nella prima fase di profilazione dell’utente.

Il “Questionario di occupabilità” è composto da 24 item di base e da 12 item di autovalutazione che indagano le dimensioni relative alle risorse psicosociali per l’occupabilità (auto-efficacia percepita, difficoltà nella costruzione di carriera e abilità per l’adattamento per la costruzione di carriera).

Tali item, somministrati solo a chi possiede sufficienti competenze di comprensione linguistica e di autoanalisi, danno la possibilità di far emergere eventuali fattori di fragilità individuale e di implementare l’indice di occupabilità di base con elementi di autovalutazione e auto percezione.

Nello specifico:

- Tre dimensioni prendono in esame alcune caratteristiche dell’utente in rapporto al mercato del lavoro locale e al tipo di qualifica ricercata:
 - *Caratteristiche socio-anagrafiche e mercato del lavoro locale.*
 - *Coerenza delle risorse professionali in rapporto alle qualifiche ricercate.*
 - *Qualifica ricercata in rapporto al suo grado di diffusione sul territorio.*
- Tre dimensioni esaminano le risorse cognitive e comportamentali della persona che dovrebbero facilitare (se presenti) o ostacolare (se assenti) il successo nella ricerca di una occupazione:
 - *Comportamenti di ricerca dell’impiego.*
 - *Svantaggi personali all’occupabilità³⁰.*
 - *Atteggiamenti e auto-efficacia percepita nelle scelte di carriera e adattabilità di carriera³¹.*
- Una dimensione *Valutazione di esperti³²* fa riferimento al giudizio di occupabilità sul singolo individuo formulato, in modo articolato, dagli operatori del Cpi.

Il profilo di occupabilità di ciascun utente può essere analizzato sia in termini sintetici che in termini di dettaglio. Oltre a rilevare un posizionamento generale rispetto all’occupabilità, si potranno quindi prevedere azioni specifiche riguardo alle dimensioni che evidenziano maggiore criticità, progettare interventi di ridefinizione del percorso di carriera della persona e supportare l’utente nella costruzione di strumenti utili per il raggiungimento dell’obiettivo occupazionale.

³⁰ L’indicatore è stato costruito sulla base della sommatoria di alcuni elementi considerati potenziali svantaggi individuali: conoscenza della lingua italiana adeguata alla qualifica ricercata, patente di guida e automunito, urgenza di disporre di un reddito, disponibilità oraria adeguata rispetto alla qualifica ricercata, disponibilità alla mobilità geografica rispetto alla qualifica ricercata, presenza di disabilità o problemi di salute che comportano limitazioni rispetto alla qualifica ricercata, presenza di figli o familiari che necessitano di cura o assistenza.

³¹ È stata costruita una batteria di domande articolata in 10 dimensioni che valuta in che misura le persone possiedono orientamenti e atteggiamenti che possono favorire la loro occupabilità: auto-valutare le proprie competenze, raccogliere informazioni utili per trovare lavoro, selezionare un impiego coerente con i propri interessi, pianificare in modo coerente il proprio futuro professionale, affrontare con efficacia eventuali passi falsi o cambiamenti di percorso, capacità di farsi carico del proprio futuro professionale, capacità di assumere controllo sul proprio futuro professionale.

³² Valutazione complessiva del grado di occupabilità della persona e delle dinamiche occupazionali del territorio di appartenenza rispetto alla qualifica ricercata; presenza di evidenti caratteristiche personali che risultino non adeguate rispetto alla qualifica ricercata.

3.2 Il profilo di fragilità. L'esperienza della regione Emilia-Romagna

La regione Emilia-Romagna, anticipando l'Accordo siglato tra Governo, Regioni, Province Autonome di Trento e Bolzano ed Enti locali in sede di Conferenza Unificata, già citato nel capitolo precedente³³, ha proposto un approccio integrato e multidisciplinare per gli utenti che, oltre ad una condizione di disoccupazione, presentano difficoltà di natura economica, sociale e personale, individuando nell'integrazione dei servizi del lavoro, sociali e sanitari la modalità d'intervento per sostenere i soggetti in condizione di maggior vulnerabilità³⁴. L'integrazione dei servizi ha l'obiettivo di offrire alle persone fragili prestazioni adeguate senza duplicazioni di interventi, promuovendo nel contempo l'ottimizzazione delle risorse disponibili.

Il modello si basa sul concetto che le difficoltà lavorative vadano lette con un approccio multidimensionale, all'interno del contesto più generale di vita di una persona. La condizione di fragilità delle persone è caratterizzata dalla compresenza di problematiche che riguardano non solo la dimensione lavorativa, che può essere sia l'effetto che l'elemento che causa l'esclusione sociale, ma anche quella sociale o sanitaria. Le tre diverse dimensioni, correlate tra loro, vanno quindi analizzate insieme, nell'ottica di una più generale promozione dell'autonomia delle persone, la cui inclusione sociale venga perseguita attraverso il lavoro.

La dimensione dell'integrazione di competenze e risorse viene realizzata attraverso l'analisi multidimensionale degli utenti presi in carico, finalizzata alla messa a punto di un progetto personalizzato per l'inclusione e l'inserimento lavorativo, declinato attraverso una serie di misure che vanno dai servizi di base, quali l'orientamento e il supporto individuale, fino alla formazione professionale e all'inserimento o reinserimento lavorativo, anche tramite la concessione di incentivi e contributi, il sostegno all'autoimprenditorialità e al lavoro autonomo.

L'integrazione tra i diversi servizi si sintetizza e si esprime nell'équipe multiprofessionale alla quale spetta l'identificazione degli utenti fragili e la definizione del "profilo di fragilità", costruito in base alla multi-problematicità dell'utente. Più specificatamente l'équipe multiprofessionale integrata tra Servizi per l'Impiego, sociali e sanitari ha il compito di:

- valutare i bisogni e le specifiche condizioni per determinare il "livello di fragilità" e quanto l'utente sia lontano dal mercato del lavoro e in condizioni di esclusione sociale, in modo da modulare conseguentemente l'intensità e la tipologia degli interventi necessari;
- mettere in campo risorse, competenze, bisogni e attitudini della persona con lo scopo di ridurre in modo significativo e permanente le caratteristiche di fragilità che ostacolano e talvolta impediscono il progetto di autonomia dell'utente;
- progettare programmi personalizzati integrati e differenziati in funzione delle caratteristiche specifiche di fragilità che la persona presenta ai fini dell'inserimento lavorativo e dell'inclusione sociale.

A livello operativo il processo di profilazione inizia con la creazione del profilo dell'utente sulla piattaforma informatica dedicata da parte di uno dei tre servizi coinvolti (lavorativo, sociale o sanitario, a seconda di dove è avvenuto l'accesso). Ciò avviene attraverso la Scheda anagrafico-informativa, visibile anche agli altri servizi e parte integrante del "profilo di fragilità" dell'utente: una raccolta di dati anagrafici e di ulteriori aspetti sulla storia della persona non "valutabili" attraverso una scala di punteggio, ma comunque significativi nella ricostruzione della situazione della persona.

³³ [Accordo in Conferenza Unificata sui "Principi e criteri direttivi generali per l'identificazione delle condizioni di particolare criticità in relazione alle quali sia difficoltoso l'avvio di un percorso di inserimento al lavoro..."](#). Op. Cit.

³⁴ Legge Regionale n. 14/2015 <https://demetra.regione.emilia-romagna.it/al/articolo?urn=er:assemblealegislativa:legge:2015;14>

Si procede poi ad approfondire il livello di fragilità attraverso lo strumento messo a punto per l'analisi e la valutazione della condizione dell'utente: il Profilo di fragilità³⁵.

Il dispositivo è costituito da 30 item, dimensioni nelle quali si manifesta la condizione di fragilità. Ogni item è articolato in una scala su 4 livelli (0-3), con valori a cui corrispondono l'adeguatezza/inadeguatezza della persona rispetto a quella precisa dimensione analizzata.

Ogni item può, inoltre, essere ricondotto ad uno specifico "dominio":

- "funzionamento personale" (4 item): relativo agli aspetti connessi all'integrità psico-fisica e agli impatti di eventuali limitazioni sul funzionamento delle persone nei diversi contesti di vita;
- "funzionamento sociale" (7 item): relativo al rapporto tra la persona e i diversi ambienti di vita, con riferimento specifico ai comportamenti e alle abilità sociali;
- "condizione sociale" (5 item): relativo al benessere materiale e al contesto-rete di relazioni significative in cui le persone sono inserite e all'eventuale sostegno che possono offrire;
- "condizione economica" (3 item): relativo agli aspetti della situazione economico-reddituale e alla sua qualità;
- "occupabilità" (11 item): relativo agli aspetti che concorrono a definire la "spendibilità" di una persona nella prospettiva dell'inserimento lavorativo e dell'inclusione sociale.

La costruzione della profilazione è quindi articolata in due fasi:

- la "valutazione in accesso ai servizi", un primo screening della condizione di fragilità della persona, basato sulle informazioni fornite dalla Sezione I³⁶ della Scheda anagrafico-informativa e su 10 item³⁷ del profilo di fragilità. La persona che supera una determinata soglia di punteggio (uguale o superiore a 11) accede alla successiva fase di "valutazione complessiva";
- la "valutazione complessiva", in cui si completa l'analisi della condizione di fragilità prendendo in considerazione le informazioni fornite nella Sezione II³⁸ della Scheda anagrafico-informativa e le risposte agli ulteriori 20 item del profilo di fragilità non considerati in fase di accesso.

Al termine della profilazione il punteggio complessivo³⁹ conseguito, dato dalla somma dei punteggi ottenuti nelle due fasi, definisce e connota il Profilo e il livello di fragilità della persona a cui corrispondono opzioni diverse di servizio per raggiungere l'obiettivo di un inserimento lavorativo inclusivo.

Nello specifico:

- se il punteggio è inferiore o uguale a 30, la persona non è considerata multiproblematica e come tale viene reindirizzata ai competenti servizi per il lavoro e non si dà luogo alla presa in carico integrata.
- se il punteggio è compreso tra 31 e 58, la persona è considerata multiproblematica e viene presa in carico dall'équipe multiprofessionale per lo sviluppo di un progetto personalizzato
- se il punteggio è superiore a 58, la situazione viene considerata talmente compromessa che il problema lavorativo passa in secondo piano: rimane così la sola presa in carico del servizio competente (sociale e/o sanitario) e non si dà luogo alle eventuali politiche attive previste per l'inserimento lavorativo.

³⁵ Si veda la [Deliberazione della Giunta regionale del 15 febbraio 2016, n. 191](#) - Approvazione dell'indice di fragilità, strumento di valutazione della condizione di fragilità e vulnerabilità - art. 2, comma 2 della legge regionale 14 del 30 luglio 2015 e attuazione art. 3, comma 2 della legge regionale 12 del 17 luglio 2014.

³⁶ Riguarda informazioni: anagrafiche, sociali, contatti pregressi e/o in essere con i servizi, ecc.

³⁷ Vengono compilati dieci item relativi alla cura della persona, alle competenze comunicative in lingua italiana, alla presenza di una rete familiare, alla condizione abitativa e al carico familiare, al reddito, alla condizione rispetto al lavoro, al tempo trascorso dall'ultima esperienza di lavoro, alla presenza di esperienza lavorativa, al livello di scolarizzazione.

³⁸ Riguarda informazioni relative a: condizioni personali, situazioni da cui derivano potenziali condizioni di "svantaggio", ecc.

³⁹ Il punteggio va da un minimo di "0" punti (situazione di totale "adeguatezza/assenza di criticità") fino ad un massimo di "90" punti (situazione di totale "non adeguatezza/elevata criticità").

3.3 Il software S.Or.Prendo

Il software *S.Or.Prendo*⁴⁰ è particolarmente utile nella fase di esplorazione, analisi e riflessione sui processi di scelta delle professioni, per supportare gli utenti nella definizione del progetto professionale, del patto di servizio e del relativo piano di azione.

S.Or.Prendo è un software che contiene informazioni su oltre 450 professioni, declinate nelle diverse caratteristiche essenziali, che definiscono la professione stessa.

Ogni profilo professionale, descritto con linguaggio semplice e chiaro, è strutturato in una singola scheda, che contiene:

- una sintetica descrizione del profilo,
- le attività lavorative previste,
- le conoscenze e capacità personali richieste, in termini di “sapere” e “saper fare”,
- le opportunità di lavoro intese come contesti organizzativi nei quali l’attività viene svolta,
- il percorso formativo e il livello di qualificazione necessario per l’accesso alla professione,
- l’indicazione di altre fonti informative da utilizzare per ulteriori approfondimenti.

Le professioni sono descritte attraverso una serie di caratteristiche che rappresentano singoli aspetti del lavoro (*aspects of work*) e che prendono la forma di attività, azioni, condizioni presenti in misura maggiore o minore in ogni profilo.

La finalità dello strumento è quella di verificare, consolidare ed approfondire l’obiettivo professionale dell’utente, attraverso l’esplorazione e l’analisi delle singole schede che riguardano le diverse professioni presenti nel database, per migliorare la conoscenza dei profili, facilitare il processo di scelta e strutturare una serie di azioni mirate, necessarie per avviare un’efficace strategia di inserimento lavorativo.

Oltre a comprendere meglio la natura delle diverse professioni, attraverso l’esplorazione di ciascuna scheda, l’utente può valutarne la prossimità rispetto alle proprie preferenze e conoscenze.

Il programma permette infatti di collegare ai propri interessi personali e alle proprie preferenze lavorative specifici profili professionali. Registrando le preferenze e i livelli di interesse che le persone esprimono rispetto ai singoli *aspects of work* con cui sono costruiti i profili professionali, il software *S.Or.Prendo* seleziona le professioni che meglio incontrano le preferenze della persona stessa, individuandone le caratteristiche che sono facilmente confrontabili con gli interessi espressi e combinandole tra loro. Il programma, abbinando alle risposte le professioni, crea così un elenco di professioni ordinate in base alla maggior coerenza e “prossimità” riscontrata tra le caratteristiche e gli interessi espressi dalla persona. Ciò consente all’utente, valutando la “distanza”, di attivare un processo di riflessione sui motivi che via via “allontanano” o “avvicinano” a determinate professioni.

Questo approccio, centrato sull’utente e sulla propria capacità di governare il processo di orientamento, rappresenta l’aspetto più innovativo dello strumento e il suo principale punto di forza, poiché permette agli utenti di acquisire una maggiore consapevolezza sul sé e sui propri bisogni, attivando processi di riflessione e di costruzione di nuove conoscenze utili nel processo personale di orientamento.

È possibile anche associare alla lista dei profili il livello di preparazione, conoscenze e capacità personali (*skills*) che l’utente stesso si attribuisce rispondendo ad una serie di domande. Tale funzione è molto utile per individuare possibili bisogni formativi e pianificare quindi opportune iniziative, oppure optare per professioni che già risultano abbinate ad un buon livello di preparazione.

Lo strumento presenta inoltre altre funzionalità: possono essere modificate le proprie preferenze per esplorare nuove possibili professioni proposte dal software; si possono anche selezionare e valutare professioni con un livello di qualificazione maggiore o minore di quello indicato precedentemente; oppure

⁴⁰ Per approfondimenti: www.sorprendo.it

cercare nel *database* quelle che non sono state eventualmente proposte, per vedere in dettaglio le caratteristiche che risultano poco compatibili con le risposte date.

3.4 La sperimentazione di una profilazione quanti-qualitativa in Friuli-Venezia Giulia

Nel 2019 la Regione Friuli-Venezia Giulia ha condotto una sperimentazione finalizzata ad elaborare, testare e validare una metodologia di profilazione quanti-qualitativa⁴¹, con l'obiettivo di individuare le azioni più idonee e i percorsi più efficaci ad aiutare i singoli utenti ad uscire dallo stato di disoccupazione. Il tavolo di confronto, istituito dalla Direzione Centrale del Lavoro con gli operatori dei Centri per l'impiego, i coordinatori dei servizi e gli esperti di Anpal Servizi, ha sviluppato un modello che risulta essere di particolare interesse, poichè rappresenta un tentativo di integrare in maniera operativa i dati rilevati nella fase di *profiling* quantitativo con le informazioni più prettamente qualitative raccolte nella fase del colloquio di orientamento di base.

Per rendere maggiormente efficaci dal punto di vista operativo i dati quantitativi forniti su base standardizzata, registrati sul sistema informativo centrale regionale⁴², sono stati definiti specifici perimetri di utenza attraverso l'identificazione di diversi gruppi target.

Parallelamente sono state individuate alcune dimensioni che, indagate in maniera complementare alle informazioni ottenute attraverso il questionario proposto dalle citate Linee Guida nazionali sulla profilazione qualitativa (*Scheda di orientamento di base*), possono cogliere ulteriori elementi di vulnerabilità che caratterizzano i singoli target individuati.

La sperimentazione si è sviluppata a partire dall'analisi dei dati relativi al bacino degli utenti iscritti ai Centri per l'Impiego del territorio, forniti dall'Osservatorio regionale del mercato del lavoro⁴³, al fine di definire gruppi aggregati su specifiche caratteristiche.

L'analisi dei dati per l'individuazione delle tipologie di utenza è stata condotta in due fasi; la prima, di natura statistica descrittiva, ha restituito le principali caratteristiche della popolazione dei cittadini iscritti ai CPI; la seconda, focalizzata sulle analisi delle correzioni statistiche tra le variabili considerate⁴⁴ è finalizzata a identificare gruppi di utenti che, avendo caratteristiche simili, possono essere orientati verso percorsi di uscita dalla disoccupazione analoghi.

Dall'analisi dei dati l'età è risultata la dimensione più "predittiva" rispetto alla permanenza in stato di disoccupazione. Il bacino degli iscritti è stato quindi segmentato in quattro classi di età: fino ai 30 anni, dai 30 ai 45 anni, dai 46 ai 60 anni e 60 anni e oltre. Successivamente, per ciascuna fascia di età, si è proceduto a valutare l'impatto di altre variabili⁴⁵ tra quelle che era possibile rilevare dal Sistema Informativo Lavoro (SIL), che sono quindi state analizzate in riferimento alla durata dello stato di disoccupazione⁴⁶. Lo schema 1 illustra i fattori più rilevanti per ciascuna fascia d'età.

⁴¹ Per il dettaglio delle procedure utilizzate, le azioni svolte e i risultati della sperimentazione Cfr. *Programma generale di Politica Regionale del Lavoro 2021-2023*, in Allegato alla Delibera n.1920 del 18 dicembre 2020 - Regione Friuli-Venezia Giulia.

⁴² SIL-Sistema Informativo Lavoro.

⁴³ L'Osservatorio Regionale del Mercato del Lavoro realizza periodicamente l'analisi del bacino degli utenti iscritti ai Centri per l'Impiego.

⁴⁴ Le variabili considerate sono: sesso, età, titolo di studio, durata della disoccupazione.

⁴⁵ I numeri e le evidenze empiriche indicano che, per ciascuna classe di età in modo specifico, gli elementi che incidono maggiormente sulla permanenza/uscita dallo stato di disoccupazione sono nel complesso: il titolo di studio, la durata della disoccupazione, i motivi di cessazione dall'ultimo rapporto di lavoro, la qualifica professionale dell'ultima occupazione.

⁴⁶ Sopra o sotto i dodici mesi.

Schema 1 - Variabili principali per l'individuazione e profilazione dei target degli interventi

Fascia d'età	Variabile		
< 30 anni	Titolo di studio		
30-45 anni	Femmine	Titolo di studio	Motivo cessazione ultimo lavoro
	Maschi	Livello di qualificazione dell'ultimo lavoro svolto	
40-60 anni	Livello di qualificazione dell'ultimo lavoro svolto		
> 60 anni	Non si è ritenuto opportuno operare ulteriori differenziazioni in base ad altre variabili		

Fonte: Programma generale di Politica Regionale del Lavoro 2021-2023, in Allegato 1 alla Delibera n.1920 del 18 dicembre 2020 – Regione Autonoma Friuli-Venezia Giulia.

Il gruppo di lavoro, una volta definiti i diversi target di intervento, ha avviato una riflessione sulla rilevazione degli aspetti qualitativi che possono incidere sulla collocazione e ricollocazione degli utenti nel mercato del lavoro locale e facilitare la personalizzazione degli interventi secondo le indicazioni operative regionali.

L'elemento di novità risiede nell'implementazione della proposta 'standard' di questionario (quella proposta da ANPAL a livello nazionale) con la raccolta di ulteriori informazioni qualitative attraverso uno schema che, in maniera complementare, possa facilitare l'esplorazione di alcuni ambiti utili a definire il grado di occupabilità degli utenti.

Il confronto tra gli operatori è stato finalizzato a definire alcuni elementi di vulnerabilità che, per una maggiore personalizzazione degli interventi, possono essere facilmente identificati nella fase di orientamento di base e possono essere rilevati a partire dalla scheda di intervista a supporto dell'attività dell'operatore definita dalle Linee guida nazionali, proposta per la profilazione qualitativa.

A tal fine sono state introdotte tre aree di indagine trasversali ai target individuati suddivisi per fasce d'età, che l'operatore può indagare nel corso del colloquio iniziale di orientamento:

1. **Vincoli oggettivi:** situazioni o condizioni di vita che non dipendono da caratteristiche personali ma che oggettivamente limitano le possibilità d'azione della persona nella definizione del proprio percorso di uscita dalla disoccupazione (ad es., necessità ed urgenza economica, eventuale presenza di un ammortizzatore sociale, necessità di tempo per svolgere attività formativa, scarsa autonomia negli spostamenti o vincoli orari o di distanza, rete familiare e sociale non disponibile, presenza di vincoli legati ad attività di cura/assistenza).
2. **Situazione soggettive:** caratteristiche personali cruciali per la definizione del proprio percorso di inserimento/reinserimento, percorsi formativi e professionali (ad es., necessità di accrescere competenze specifiche del profilo professionale e/o trasversali, eventuali fragilità o caratteristiche individuali, grado di consapevolezza dei propri limiti e potenzialità).
3. **Aspettative e disponibilità:** atteggiamento della persona rispetto al proprio grado di proattività; domanda implicita ed esplicita che la persona rivolge all'operatore rispetto alla propria prospettiva lavorativa (ad es., azioni di ricerca attiva, capacità di valutare i feedback ricevuti, flessibilità e adattamento nella ricerca di occupazione, interesse e propensione individuale ad intraprendere percorsi di auto-impiego, aspettative).

Il confronto tra gli attori coinvolti ha portato, inoltre, a ricondurre le suddette dimensioni qualitative ai gruppi target individuati in relazione alla specifica classe d'età (Schema 2).

Schema 2 - Ambiti di esplorazione specifici per le tipologie di utenti

Tipologia utenti	Attenzioni	Descrizione	
		Vincoli oggettivi	-
< 30 anni	Probabile carenza di esperienze professionali e lavorative e prospettiva lavorativa lunga	Situazione soggettiva	Coerenza fra titolo di studio e aspirazioni personali e professionali
		Aspettative e disponibilità	Proiezione dello sguardo nel futuro con una prospettiva almeno decennale, rispetto alla propria immagine lavorativa ed al proprio progetto di vita
		Vincoli oggettivi	-
30-45 anni	Primo bilancio della propria storia lavorativa Rischio di una debolezza nella padronanza di competenze digitali e/o linguistiche	Situazione soggettiva	Le competenze linguistiche e digitali in linea con i livelli richiesti dal MdL locale Resistenza o disponibilità nel fare un percorso formativo
		Aspettative e disponibilità	-
		Vincoli oggettivi	Eventuale frammentazione del percorso lavorativo e sue determinanti e motivazioni Disponibilità economica (da ammortizzatore o risorse proprie) che consenta percorsi formativi
46-60 anni	Necessità di valutare con attenzione se la persona si pone in un'ottica di rilancio della propria attività lavorativa oppure se la prospettiva che la persona si pone è quella di completare il proprio percorso maturando i requisiti per il raggiungimento della quiescenza	Situazione soggettiva	Storia professionale e caratteristiche. Motivo dell'entrata in disoccupazione
		Aspettative e disponibilità	Prospettive temporali per il pensionamento In caso di disoccupazione breve valutare l'interesse per percorsi di auto-impiego
		Vincoli oggettivi	Disponibilità economica (da ammortizzatore o risorse proprie) che consenta percorsi formativi
> 60 anni	Necessità di approfondire il percorso lavorativo/professionale e valutare la possibilità di metterla a frutto anche in una dimensione autoimprenditoriale	Situazione soggettiva	Storia professionale e caratteristiche. Motivo dell'entrata in disoccupazione Prospettive temporali per il pensionamento
		Aspettative e disponibilità	In caso di disoccupazione breve valutare l'interesse per percorsi di auto-impiego
		Vincoli oggettivi	-

Fonte: Programma generale di Politica Regionale del Lavoro 2021-2023, in Allegato 1 alla Delibera n.1920 del 18 dicembre 2020 – Regione Autonoma Friuli-Venezia Giulia.

La metodologia sperimentata per integrare *profiling* quantitativo e qualitativo è stata occasione di confronto tra gli operatori e i responsabili dei servizi, in relazione all'efficacia delle modalità di individuazione degli interventi (LEP) da proporre e all'efficienza dei processi organizzativi interni, funzionale a strutturare gli interventi, i servizi e le misure da offrire agli utenti in funzione delle caratteristiche distintive di ciascun target.

4 Le caratteristiche degli utenti coinvolti

Come accennato in precedenza, nell'ambito delle attività di Orientamento di base gli operatori del Cpi propongono agli utenti uno strumento di profilazione qualitativa (la *Scheda di orientamento di base*), ossia un questionario, disponibile anche tramite la piattaforma *MyAnpal* come *Servizio di Profilazione Qualitativa*.

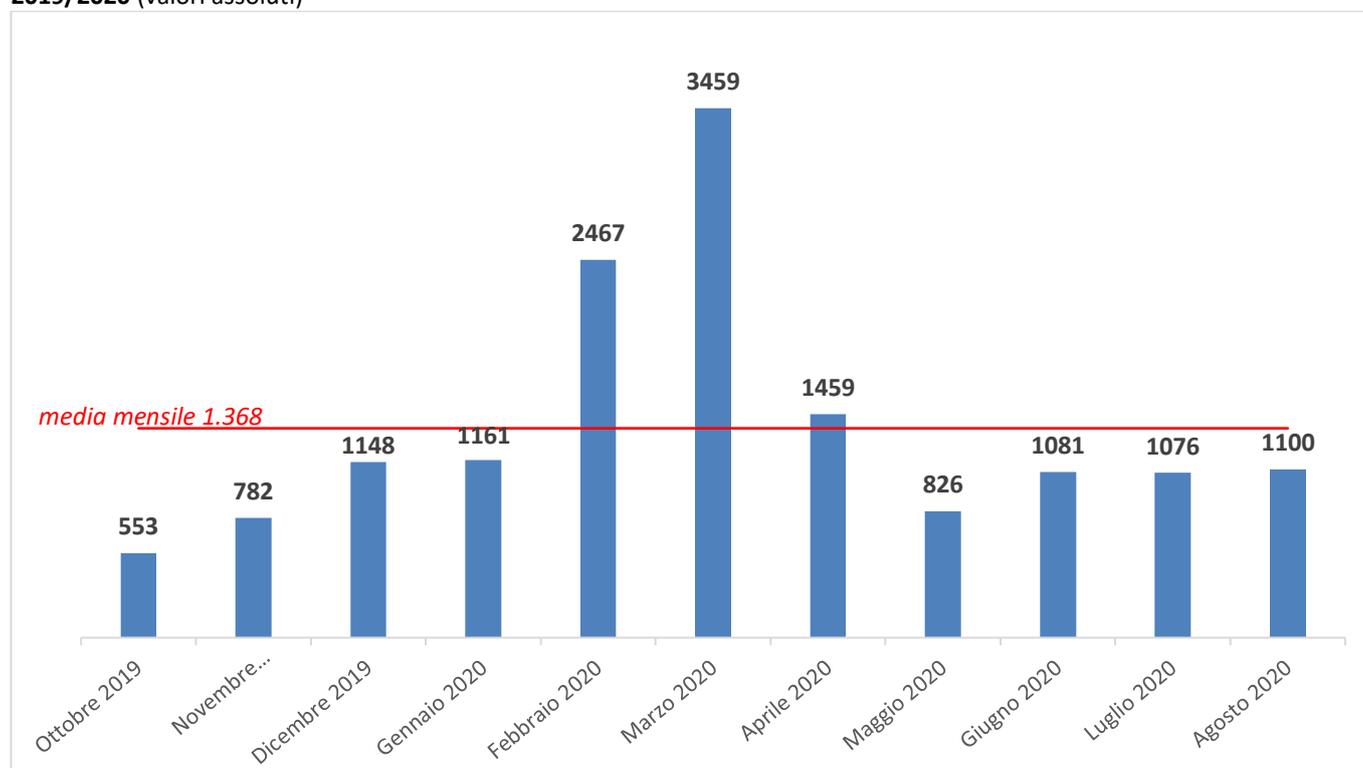
Le risposte fornite al questionario permettono all'operatore di arricchire il quadro conoscitivo sull'utente, costruito tramite il colloquio di orientamento, con informazioni che riguardano le motivazioni che hanno portato quest'ultimo a rivolgersi al Cpi, le aspettative rispetto al lavoro e la maggiore o minore propensione alla ricerca attiva di un'occupazione, così come a formarsi per consolidare il proprio bagaglio di competenze e ricollocarsi nel mercato del lavoro.

Nei paragrafi che seguono verranno illustrati i dati relativi al ricorso al *Servizio di profilazione qualitativa* nei Centri per l'impiego presenti nei vari contesti regionali, le caratteristiche sociodemografiche degli utenti che se ne sono avvalsi e le informazioni relative ai risultati emersi, anche in relazione alle misure di politica attiva del lavoro attribuite agli utenti.

4.1 L'utilizzo dello strumento di profilazione sul territorio nazionale

Le prime informazioni relative all'utilizzo dello strumento di profilazione qualitativa nei Cpi del territorio nazionale fanno riferimento al mese di marzo 2019. Il *Servizio di profilazione qualitativa* nel suo complesso è tuttavia entrato a regime a partire dal mese di ottobre 2019 con poco più di 550 utenti coinvolti che, alla fine del medesimo anno, risultavano già più del quadruplo (2.483 utenti).

Figura 4.1 - Numero di utenti che hanno usufruito del *Servizio di profilazione qualitativa* nell'arco di un anno, per mese - 2019/2020 (valori assoluti)



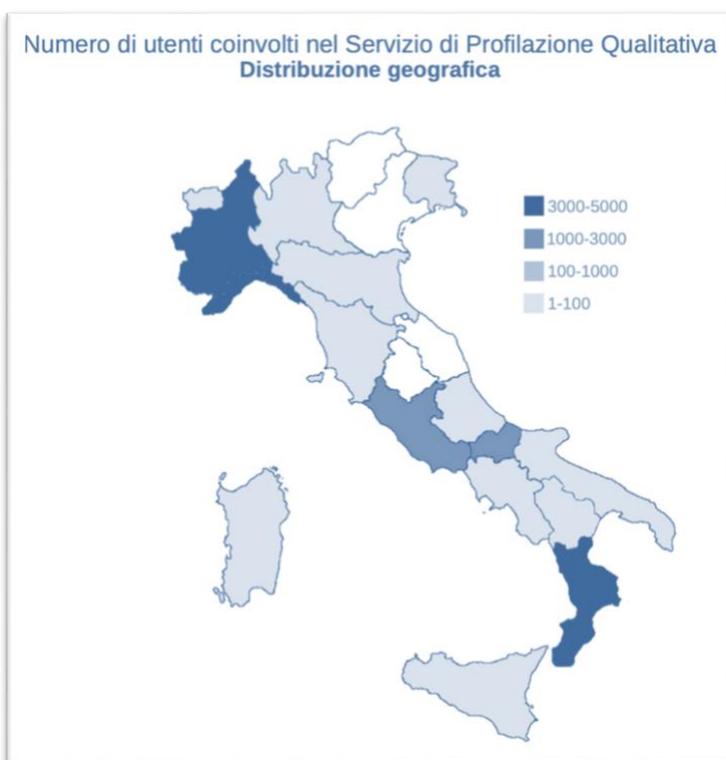
Fonte: ANPAL - Servizio Profilazione Qualitativa, 30 Settembre 2020.

La Figura 4.1 riporta i dati relativi all'andamento mensile del numero di utenti che si sono avvalsi del Servizio di profilazione qualitativa sul territorio nazionale nell'arco di un anno dalla sua messa a regime.

Come si può osservare, rispetto ad una media di circa 1.360 utenti profilati in un mese, si è registrato un coinvolgimento maggiore nei mesi di febbraio e di marzo 2020, periodo nel quale le profilazioni sono state ben 3.459. Nel complesso, prima dell'estate (30 giugno 2020) gli utenti coinvolti erano poco meno di 13.000, passando poi ad un totale di 16.413 alla fine di settembre 2020.

L'Ufficio di Statistica e Supporto Metodologico dell'ANPAL monitora l'andamento delle profilazioni raccogliendo ed analizzando periodicamente i dati e le informazioni relative all'utilizzo del Servizio di Profilazione qualitativa e ne restituisce una fotografia attraverso note informative pubblicate sul portale dell'Agenzia nell'ambito della Collana Focus Anpal - Metodologie ed Approfondimenti⁴⁷.

L'analisi dei dati ci mostra come non tutti i territori si siano attivati allo stesso modo e nello stesso periodo e come, in alcuni contesti, il ricorso al Servizio sia divenuto sistematico ed in crescita nel tempo, mentre in altri, dopo un'attivazione iniziale, non si assiste ad un utilizzo costante del sistema e dello strumento proposti.



Da questo punto di vista, le Regioni impegnate nell'uso del Servizio di profilazione qualitativa sono state 15 fino al mese di giugno 2020, per poi salire a 16 in base alla rilevazione di settembre dello stesso anno. In ogni caso, è rimasta costante nel tempo una netta polarizzazione su 5 di esse: Piemonte, Liguria, Lazio, Molise e Calabria. In queste regioni, sin dalla prima elaborazione dei dati effettuata ad aprile 2020, è stato registrato un numero di profilazioni elevato, compreso tra le 1000 e le 4000 unità, decisamente superiore a quello relativo alle altre regioni. In una prima fase, inoltre, più della metà degli utenti coinvolti si concentrava nelle Regioni meridionali, in particolare in Calabria (34,9%) e in Molise (18,2%), mentre in un secondo momento hanno prevalso le Regioni del Centro-Nord. Allo stato attuale, infatti, è in questi territori che è stato realizzato circa il 55% delle profilazioni rilevate.

Nonostante ciò, in termini assoluti, il primato di regione più attiva in questo contesto rimane assegnato alla Calabria, dove sono state effettuate quasi 5000 profilazioni, pari al 29,9% di quelle globalmente realizzate sul territorio nazionale, seguita dalla Liguria con il 25,2% e dal Piemonte con il 21,1% (Tabella 4.1).

La Tabella 4.1 mostra anche il numero di Centri per l'impiego in cui gli operatori si sono avvalsi del Servizio di profilazione qualitativa per conoscere meglio gli utenti presi in carico, evidenziando come, anche in questo caso, le Regioni abbiano operato scelte differenti.

Con riferimento alle 5 Regioni più attive, in alcune di esse è stata interessata la quasi totalità dei Cpi regionali, come nel caso della Liguria, dove un elevato numero di utenti ha dichiarato di essersi già rivolto

⁴⁷ Per approfondimenti: ["L'orientamento di base e la profilazione qualitativa" - Collana Focus Anpal, Metodologie e Approfondimenti, n.79](#) e ["L'orientamento di base e la profilazione qualitativa" - Collana Focus Anpal, Metodologie e Approfondimenti, n.88](#)).

in passato ai Centri per l'impiego per ottenere un supporto in termini di orientamento, consulenza ed accompagnamento al lavoro (Cfr. par. 5.1).

Tabella 4.1 –Numero di utenti e Cpi coinvolti nel Servizio di profilazione qualitativa (valori assoluti e percentuali)

REGIONE	N. CPI	N. UTENTI	% UTENTI
PIEMONTE	27	3.457	21,1
LIGURIA	13	4.133	25,2
LAZIO	30	1.330	8,1
MOLISE	3	1.945	11,9
CALABRIA	7	4.912	29,9
ALTRE REGIONI	39	636	3,9
TOTALE	119	16.413	100,0

Fonte: ANPAL - Servizio Profilazione Qualitativa, 30 Settembre 2020.

In altre Regioni, invece, le profilazioni effettuate tramite il Servizio si sono concentrate in un numero più contenuto di Cpi.

È questo il caso della Calabria dove, a fronte di una quota molto consistente di persone in cerca di lavoro coinvolte nel Servizio, che sfiora le 5000 unità, solo poco meno della metà dei Cpi che operano sul territorio si sono avvalsi di tale Servizio.

Infine, in questo scenario, il Piemonte è la regione che più di altre ha incrementato progressivamente il numero di Cpi coinvolti, sino a giungere ai 27 rilevati a settembre 2020, mentre nel Lazio la quota di Centri che hanno utilizzato il Servizio per valutare globalmente la distanza dal mercato del lavoro dei propri utenti, è stata consistente sin dall'inizio e si è mantenuta tale nel corso del tempo.

4.2 Le misure di politica attiva

Gli utenti che si sono rivolti ad un Centro per l'impiego e che rispondono al questionario di profilazione qualitativa vengono inseriti in un percorso finalizzato all'inserimento lavorativo che prevede attività afferenti a specifiche misure di politica attiva del lavoro. Si tratta di percorsi di politica attiva a carattere nazionale, afferenti a quanto definito nel Dlgs 150/2015 e nelle successive disposizioni di legge relative al Reddito di Cittadinanza, o a carattere regionale, promosse nei diversi territori.

Per questo motivo, anche le relative informazioni, rilevate attraverso il questionario di profilazione, sono state categorizzate in 3 tipologie: Reddito di Cittadinanza (RdC)⁴⁸, Misure afferenti al D.lgs. 150/2015⁴⁹ e Altre Misure di carattere più specificamente regionale.

Già dalle elaborazioni condotte ad aprile 2020 risultava che il Servizio di profilazione qualitativa fosse stato utilizzato in maniera preponderante per profilare utenti interessati dalla Misura del Reddito di Cittadinanza, che a quella data rappresentavano il 90,1% delle persone coinvolte nei vari territori.

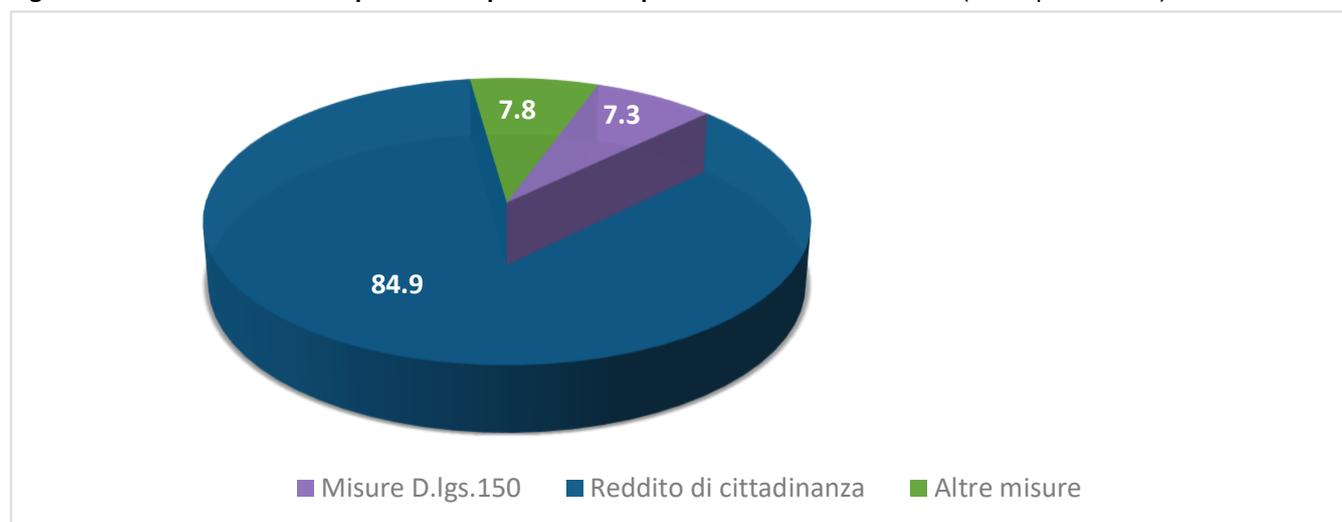
Questo valore, rimasto comunque molto alto, si è lievemente attenuato nel tempo, scendendo a poco meno dell'85% nel mese di settembre, a favore di un incremento della percentuale di utenti interessati da altre Misure afferenti al D.lgs. 150 e del dato relativo a quanti sono stati coinvolti in altre Misure

⁴⁸ La Misura del Reddito di Cittadinanza (RdC) è stata introdotta dal Decreto-legge n. 4/2019, poi convertito nella Legge n. 26/2019, recante «Disposizioni urgenti in materia di reddito di cittadinanza e di pensioni». Il RdC è una misura di politica attiva del lavoro e di contrasto alla povertà, alla disuguaglianza e all'esclusione sociale, sotto forma di un sostegno economico ad integrazione dei redditi familiari. I percettori del Reddito di cittadinanza devono inoltre sottoscrivere il "Patto per il lavoro" presso il Cpi e poi ricevono l'Assegno di Ricollocazione (AdR), un importo da spendere presso un Cpi, o un altro soggetto accreditato alle politiche attive del lavoro, per ottenere servizi di assistenza intensiva nella ricerca del lavoro.

⁴⁹ Tra i servizi e le misure di politica attiva del lavoro che, in base al decreto legislativo n. 150/2015 (Disposizioni per il riordino della normativa in materia di servizi per il lavoro e di politiche attive, ai sensi dell'articolo 1, comma 3, della legge 10 dicembre 2014, n. 183.), devono essere offerti, in forma integrata, alle persone disoccupate e a lavoratori che beneficiano di strumenti di sostegno al reddito in costanza di rapporto di lavoro e a rischio di disoccupazione troviamo, ad esempio: a) Orientamento di base; b) Orientamento specialistico e individualizzato, anche finalizzato all'autoimpiego; c) Accompagnamento al lavoro, anche con l'utilizzo dell'assegno di ricollocazione; d) Formazione per la qualificazione e riqualificazione professionale; e) Promozioni e di esperienze lavorative per l'incremento delle competenze, anche mediante tirocini, etc.

regionali: nel primo caso si è passati dall'1,2% al 7,3% del totale delle persone profilate e nel secondo caso il valore si attesta poco sotto l'8% (Figura 4.2).

Figura 4.2 - Distribuzione delle profilazioni per Misura di politica attiva di riferimento (valori percentuali)



Fonte: ANPAL - Servizio Profilazione Qualitativa, 30 Settembre 2020.

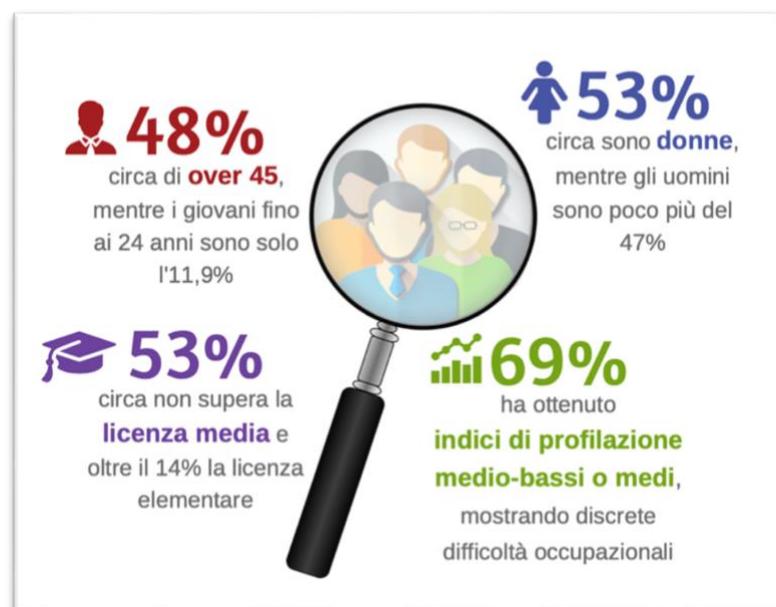
Anche in questo scenario si rilevano comportamenti differenziati a livello territoriale: alcune regioni hanno scelto di utilizzare la *Scheda di orientamento di base* quasi esclusivamente per delineare il profilo di utenti interessati dal Reddito di cittadinanza, come nel caso del Molise, dove il 98,5% delle profilazioni effettuate riguardano beneficiari di questa misura, e del Piemonte, che fa registrare un valore del 92,7%; in altre regioni la platea a cui è stato somministrato il questionario è più eterogenea, come nel Lazio, dove i percettori del RdC rappresentano l'88% degli utenti profilati, ed in Liguria, dove tale percentuale scende al 75,2%, a vantaggio di profilazioni di utenti interessati da altre misure. In quest'ultimo caso, ad esempio, tra le misure citate dagli utenti nelle loro risposte al questionario di profilazione, emerge spesso il riferimento ai servizi erogati nell'ambito del progetto regionale "P.A.S.C.AL - Politiche Attive per lo Sviluppo delle Competenze e del Lavoro"⁵⁰ - che prevede percorsi di orientamento e consulenza mirati alla creazione di lavoro autonomo o di impresa destinati ad un'utenza giovane (Cfr. par. 5.1).

Per quel che riguarda, infine, il profilo degli utenti maggiormente rappresentati, ossia dei percettori del Reddito di Cittadinanza, possiamo notare che nella maggior parte dei casi hanno un'età superiore ai 35 anni (69,2%) - con una prevalenza di persone collocate nella fascia di età 45-54 (27,4%) - e possiedono un titolo di istruzione secondaria inferiore (55% circa). È interessante notare, tuttavia, che tra i beneficiari di questa misura di contrasto alla povertà e all'esclusione sociale vi è anche una percentuale contenuta di persone con un titolo di studio di livello terziario (3,1%).

⁵⁰ Il progetto "P.A.S.C.AL" - Politiche Attive per lo Sviluppo delle Competenze e del Lavoro" - approvato dalla Giunta Regionale nel luglio 2019 - è cofinanziato dal POR FSE Liguria 2014-2020 e si basa su un sistema integrato di servizi al lavoro pubblico-privati (Centri per l'impiego e Soggetti accreditati all'erogazione dei servizi al lavoro). Il progetto ha l'obiettivo di dare risposte concrete ai lavoratori di fronte alle profonde e rapide trasformazioni del mercato del lavoro, che portano ad un significativo aumento di cittadini in stato di disoccupazione e in cerca di supporto per la ricollocazione. Le attività previste vanno dall'orientamento specialistico in forma individuale o collettiva, alla consulenza per la creazione d'impresa/lavoro autonomo, a seconda delle esigenze specifiche dei lavoratori. I destinatari del progetto sono le persone che abbiano rilasciato la DID, percettori o non percettori di prestazioni di sostegno al reddito, che siano residenti in Liguria e che abbiano compiuto i 30 anni di età. Per approfondimenti: <https://www.regione.liguria.it/homepage/lavoro-liguria/pascal.html>

4.3 Chi sono gli utenti del Servizio di profilazione qualitativa

Nel descrivere le caratteristiche sociodemografiche delle persone disoccupate che hanno effettuato la profilazione qualitativa bisogna tenere presente che siamo di fronte ad un'utenza già contraddistinta da alcuni tratti peculiari inerenti alla propria situazione socioeconomica, legati al fatto di percepire uno strumento di sostegno economico rivolto agli individui e ai nuclei familiari con un reddito inferiore alla soglia di povertà.



Ciò premesso, i dati ci restituiscono la fotografia di una platea costituita prevalentemente da donne (52,8%), elemento rimasto costante in tutte le rilevazioni effettuate nell'arco di un anno e che caratterizza tutte le regioni, guadagnando qualche punto percentuale in più in Liguria (Tabella 4.2).

Per quel che riguarda l'età, si rileva la presenza di una quota consistente di over 45 (47,6%), con una netta prevalenza di utenti di età compresa tra i 45 e i 54 anni (27,2%), a fronte di una componente di giovani fino ai 24 anni piuttosto contenuta (11,9%).

La fascia degli over 45 è particolarmente rappresentata tra gli utenti dei Cpi del Piemonte (53,6%), mentre in Molise la profilazione ha interessato anche una fetta significativa di giovani under 34 (34%).

Incrociando i dati relativi al genere e all'età si osserva, inoltre, una sorta di "polarizzazione di genere" nella popolazione di riferimento considerata nel suo complesso: la componente maschile è maggiormente presente tra i più giovani e tra gli over 55, attestandosi in entrambi i casi su un valore pari a circa il 54%, mentre le donne sono più numerose in corrispondenza delle fasce d'età centrali, in particolar modo tra i 35-44enni, dove rappresentano quasi il 59% del totale.

Se prendiamo in considerazione il titolo di studio posseduto dai rispondenti, notiamo che il livello di istruzione risulta piuttosto basso: quasi il 53% degli utenti possiede solo il titolo di scuola secondaria inferiore e la percentuale di quanti non vanno oltre la scuola elementare sfiora il 15%. I valori più contenuti continuano a riguardare l'insieme di coloro che hanno un'istruzione di livello terziario, che sono pari al 4,2% dell'utenza coinvolta.

Tabella 4.2 – Distribuzione degli utenti nelle regioni per genere, classe d'età e titolo di studio (valori percentuali*)

	PIEMONTE	LIGURIA	LAZIO	MOLISE	CALABRIA	ALTRE REGIONI	TOTALE
GENERE							
MASCHI	48,4	45,1	46,6	47,1	48,4	47,8	47,2
FEMMINE	51,6	54,9	53,4	52,9	51,6	52,2	52,8
CLASSI D'ETÀ							
FINO A 24 ANNI	11,3	12,9	13,4	12,1	9,8	21,1	11,9
25 - 34 ANNI	15,5	19,4	19,1	21,9	20,6	27,0	19,5
35 - 44 ANNI	19,6	21,3	18,7	21,2	22,1	23,1	21,0
45 - 54 ANNI	28,8	25,8	27,5	27,5	28,2	18,6	27,2
55 ANNI E OLTRE	24,8	20,6	21,3	17,3	19,3	10,2	20,4
TITOLO DI STUDIO							
ISTRUZIONE PRIMARIA	16,2	12,0	20,4	11,7	16,9	3,8	14,7
ISTRUZIONE SECONDARIA INFERIORE	61,5	54,7	47,3	54,0	48,7	27,0	52,6
ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE	19,8	28,1	29,0	30,9	31,2	48,1	28,5
ISTRUZIONE TERZIARIA	2,5	5,2	3,3	3,3	3,2	21,1	4,2

Fonte: ANPAL - Servizio Profilazione Qualitativa, 30 Settembre 2020.

In questo quadro, il Piemonte è la regione con la più alta percentuale di quanti posseggono un titolo che non va oltre la licenza media (77,7%) e il Lazio presenta la quota più consistente di persone con un titolo di istruzione primaria (20,4%), mentre in Liguria la quota di utenti con un titolo di studio universitario o post-universitario ha un peso maggiore rispetto alle altre regioni e al dato complessivo (5,2%).

Per quel che riguarda, infine, una lettura di genere dei dati in relazione al livello di istruzione, è interessante segnalare che, delle circa 700 persone profilate che hanno un livello di istruzione terziaria, oltre il 68% è costituito da donne; un'evidenza in linea con le indagini effettuate a livello nazionale su questi stessi temi, secondo cui continua a permanere nel nostro Paese un vantaggio femminile nel conseguimento dei titoli di studio di livello terziario.

4.4 L'indice di profilazione qualitativa

Come accennato nel Capitolo 3, il processo di profilazione qualitativa si conclude con l'attribuzione di un indice che misura complessivamente il grado di "occupabilità" dell'utente.

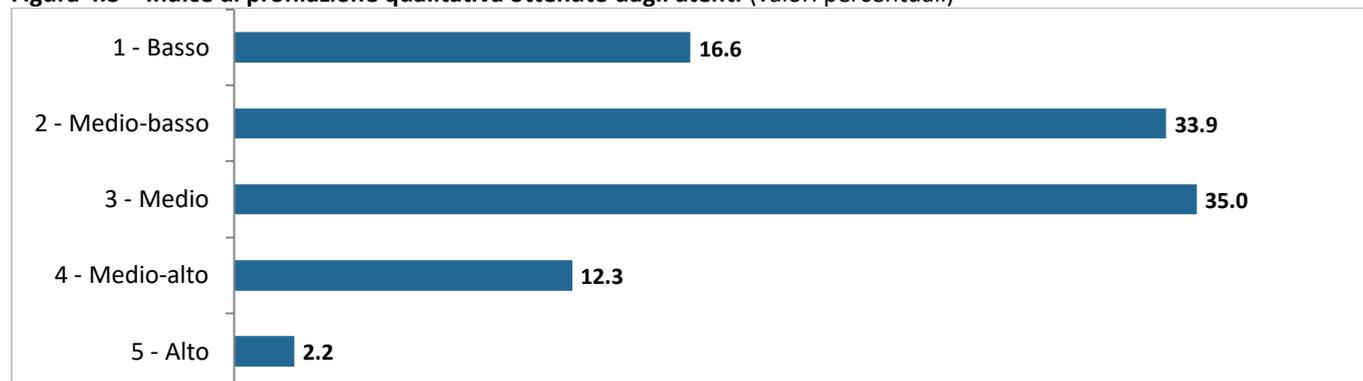
A valle del colloquio e della somministrazione del questionario, infatti, l'operatore effettua una valutazione della distanza dell'utente dal mercato del lavoro attribuendo un indice espresso da un valore compreso tra 1 (meno occupabile) e 5 (più facilmente occupabile): tale indice dovrebbe costituire la sintesi di quanto emerso dall'incontro di orientamento nel suo complesso tenendo anche conto dell'indice quantitativo calcolato al momento del rilascio della Dichiarazione di Immediata Disponibilità (DID online).

Con riferimento ai dati elaborati, è necessario innanzitutto evidenziare che non tutti i 16.413 utenti dei Cpi che si sono avvalsi del colloquio di orientamento e del questionario avevano ottenuto il relativo indice alla data della rilevazione. Quest'ultimo, infatti, risulta attribuito ad un totale di circa 15.800 persone, pari al 96,2% dell'utenza coinvolta nel Servizio di profilazione qualitativa.

I dati mostrano, in ogni caso, che quasi il 69% degli utenti ha ottenuto indici *medio-bassi o medi* (valori pari a 2 e 3), che attestano un'evidente difficoltà in termini di possibilità di inserimento e/o reinserimento nel mercato del lavoro, in linea con le peculiarità della platea coinvolta, caratterizzata per lo più da utenti fragili percettori del RdC (Figura 4.3).

Una lettura di questi dati in relazione ai diversi territori ci mostra che la percentuale di quanti hanno ottenuto indici medi e medio-bassi è più elevata in Calabria ed in Piemonte (circa il 72%). In queste stesse Regioni troviamo anche un numero consistente di utenti con un indice di profilazione basso (valore 1), pari rispettivamente al 19% e al 18% circa sul totale degli utenti nei due territori, benché la percentuale in assoluto più alta in tal senso si registri in Molise (25,1%). Si tratta, peraltro, di tre regioni in cui i due terzi degli utenti presi in considerazione (ed in Piemonte, oltre il 75%) possiede un titolo di studio che non va oltre la licenza media e, conseguentemente, minori opportunità in termini di occupabilità.

Figura 4.3 – Indice di profilazione qualitativa ottenuto dagli utenti (valori percentuali)



Fonte: ANPAL - Servizio Profilazione Qualitativa, 30 Settembre 2020.

La percentuale più consistente di persone in cerca di occupazione che hanno ottenuto indici di profilazione *alti e medio alti* (pari a 4 e 5), si trova invece nel Lazio ed in Liguria, con valori che si attestano intorno al 21% (Tabella 4.3).

Tabella 4.3 – Distribuzione degli utenti nelle regioni per indice di profilazione qualitativa (valori percentuali)

	PIEMONTE	LIGURIA	LAZIO	MOLISE	CALABRIA	ALTRE REGIONI
INDICE DI PROFILAZIONE QUALITATIVA						
1 - BASSO	17,8	11,3	11,0	25,1	19,3	4,0
2 - MEDIO-BASSO	38,2	26,8	29,5	37,3	38,8	14,3
3 - MEDIO	34,0	40,5	37,7	27,9	33,2	36,1
4 - MEDIO-ALTO	8,5	18,2	18,5	8,9	7,9	30,4
5 - ALTO	1,5	3,2	3,3	0,8	0,8	15,2
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: ANPAL - Servizio Profilazione Qualitativa, 30 Settembre 2020.

Allargando lo sguardo alla totalità degli utenti presi in considerazione, quelli che hanno ottenuto un indice di profilazione *basso* (pari a 1) e risultano dunque “più distanti” dal mercato del lavoro (16,6%), hanno per lo più un’età superiore ai 45 anni (63,4%), con una fetta consistente di over 55, pari a più di un terzo del totale, a cui si unisce anche una piccola percentuale di giovani con meno di 24 anni.

Infine, ad un indice di profilazione basso si associa anche un titolo di studio di pari livello: quasi l’85% degli utenti con indice pari ad 1 possiede al massimo la licenza media, che spesso costituisce uno svantaggio in termini di occupabilità rispetto a chi ha titoli più elevati.

Il diploma di scuola secondaria superiore è considerato, infatti, il livello di formazione indispensabile per partecipare con un buon potenziale di crescita individuale al mercato del lavoro e gli studi in questo settore documentano che l’occupabilità è maggiore al crescere del titolo di studio conseguito. Come dimostrano i dati Istat⁵¹, infatti, nel 2019 il tasso di occupazione italiano tra i laureati di 25-64 anni era di quasi 30 punti percentuali più elevato di quello registrato tra chi aveva conseguito al massimo un titolo secondario inferiore e, di pari passo, chi possedeva un diploma di istruzione secondaria superiore presentava un “vantaggio occupazionale” di 18,6 punti percentuali rispetto a chi aveva un titolo secondario inferiore.

Sempre secondo l’Istat, inoltre, con riferimento agli anni successivi all’avvio della crisi economica mondiale, iniziata nel 2008, la maggior perdita di posti di lavoro durante la crisi riguardava chi aveva un diploma superiore rispetto alle persone laureate ed anche la ripresa risultava più lenta e più debole per chi aveva titoli più bassi.

Tali evidenze sono ancor più rilevanti nella fase attuale in cui la crisi pandemica da Covid-19 sta producendo pesanti conseguenze sull’occupazione, alle quali i servizi per il lavoro, in rete con gli altri servizi del territorio, sono chiamati a fare fronte attraverso azioni mirate di orientamento ed accompagnamento per chi cerca lavoro e per chi lo ha perso e deve reinserirsi nel mercato, talvolta con titoli non adeguati e/o competenze da consolidare ed aggiornare.

Come emerge, infatti, dal *Rapporto annuale sul mercato del lavoro 2020*, redatto in collaborazione tra Ministero del lavoro e delle politiche sociali, Istat, Inps, Inail e Anpal⁵², il mercato del lavoro sconta l’effetto della pandemia con un calo tendenziale dell’occupazione che non ha precedenti. Tale perdita del lavoro colpisce in modo preponderante le categorie più fragili, tra cui i giovani, le donne e gli stranieri. Inoltre, diversamente da quanto si è verificato con la crisi economica precedente (tra il 2009 e il 2013), quella attuale ha portato con sé, accanto ad un forte calo dell’occupazione, anche una forte crescita dell’inattività, poiché l’acuirsi dell’emergenza sanitaria e la conseguente introduzione di vincoli per gli spostamenti e delle chiusure settoriali, hanno compromesso anche le azioni di ricerca attiva di lavoro.

⁵¹ Cfr. Istat, *Livelli di istruzione e ritorni occupazionali. Anno 2019*, Statistiche Report, 2020.

⁵² Per approfondimenti si rimanda al Rapporto “Il Mercato del lavoro 2020. Una lettura integrata”, realizzato in collaborazione tra Anpal, Istat, Inps, Inail e Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali.

In questo scenario, risulta determinante il lavoro degli operatori dei Centri per l'impiego e dei servizi per il lavoro in generale, finalizzato ad una presa in carico adeguata dell'utente verso la costruzione di un progetto personalizzato di formazione e/o di ricerca attiva del lavoro, che parta da una definizione accurata e completa del profilo personale e professionale delle persone in cerca di occupazione, su cui innestare in modo mirato le azioni di ricerca di lavoro; il tutto tenendo in dovuta considerazione anche le nuove fragilità e le difficoltà di conciliazione tra vita e lavoro generate dalle conseguenze che la pandemia da Covid-19 ha avuto sull'occupazione, sull'economia e sulla società nel suo complesso.

5 Aspettative, risorse e difficoltà nei processi di ricerca del lavoro

La *Scheda di orientamento di base* è un questionario semi-strutturato, composto da una serie di domande, sia a risposta chiusa, ovvero precodificata, sia a risposta aperta, per lasciare agli intervistati la possibilità di esprimersi circa le proprie necessità, difficoltà e aspettative. Il colloquio di orientamento, così strutturato, consente all'operatore di individuare le azioni di formazione/inserimento lavorativo più adeguate al profilo specifico dell'utente, ponendo inoltre attenzione agli aspetti che riguardano la capacità di svolgere un'efficace azione di ricerca di lavoro.

Nei paragrafi che seguono vengono presentati i principali risultati emersi dall'analisi dei dati raccolti attraverso la *Scheda*, al fine di fornire una descrizione sintetica di quali siano le strategie adottate e le difficoltà incontrate da chi è in cerca di un'occupazione.

5.1 I servizi richiesti al Centro per l'impiego

Un'elevatissima percentuale degli utenti che hanno compilato la *Scheda di orientamento di base* dichiara di aver già usufruito in passato dei servizi offerti dai Centri per l'impiego (l'86% circa).

Nella maggior parte dei casi (72,9%) essi si erano rivolti ad un Cpi per la gestione di pratiche di carattere amministrativo, come ad esempio il rilascio della Dichiarazione di Disponibilità al lavoro (DID) o l'iscrizione al collocamento mirato (Tabella 5.1). Più limitato risulta essere, invece, il numero di coloro che hanno contattato un Cpi per fruire di servizi di orientamento e consulenza (13,3%) o per chiedere informazioni (12,1%). Pochissimi cittadini, infine, dichiarano di aver partecipato ai laboratori sulle tecniche di ricerca attiva del lavoro (solo l'1,2%) promossi nell'ambito dei servizi disponibili per l'accesso al lavoro.

Tabella 5.1 - Utenti che si sono rivolti in passato ad un Centro per l'impiego, a seconda dei motivi, per Regione (valori percentuali*)

REGIONE	DI CARATTERE	PER OTTENERE	PER FRUIRE DI SERVIZI	PER PARTECIPARE A LABORATORI	ALTRO	TOTALE
	AMMINISTRATIVO	INFORMAZIONI	DI ORIENTAMENTO E/O CONSULENZA	SULLE TECNICHE DI RICERCA ATTIVA DEL LAVORO		
PIEMONTE	75,7	12,6	9,3	1,9	0,5	100
LIGURIA	48,6	13,5	35,3	1,8	0,8	100
LAZIO	76,5	10,6	11,4	1,0	0,4	100
MOLISE	87,5	8,3	3,7	0,3	0,1	100
CALABRIA	82,8	12,5	3,9	0,6	0,2	100
ALTRE REGIONI	71,8	14,0	10,9	1,9	1,4	100
TOTALE	72,9	12,1	13,3	1,2	0,4	100

Fonte: ANPAL - Servizio Profilazione Qualitativa, 30 Settembre 2020.

*Risposta multipla

Come mostrato in Tabella 5.1, in Liguria è molto più elevata, rispetto alle altre Regioni, la quota di coloro che si sono rivolti al Centro per l'impiego per beneficiare dei servizi di orientamento e/o consulenza: il 35,3%, contro un valore complessivo del 13,3%.

A livello generale, solo il 27,5% degli intervistati dichiara di aver seguito in passato un percorso di orientamento o di aver partecipato ad un colloquio di aiuto per la ricerca di lavoro (Tabella 5.2). A tale scopo la grande maggioranza di essi si è rivolta ad un Cpi (l'83,2%), mentre il 16,8% ha contattato altre strutture: agenzie per il lavoro o altri enti accreditati, enti locali, ecc.

Anche in questo caso, la Liguria si distingue per il numero di utenti che dichiarano di aver seguito percorsi di orientamento al lavoro (il 52,2%, contro un valore complessivo del 27,5%), rivolgendosi nella maggior parte dei casi ad un Centro per l'impiego regionale (96,5%).

Tabella 5.2 - Utenti che hanno seguito in passato un percorso di orientamento/colloquio di aiuto nella ricerca di lavoro, per Regione e soggetto erogatore del servizio (valori percentuali*)

REGIONE	HA MAI SEGUITO UN PERCORSO DI ORIENTAMENTO/COLLOQUIO DI AIUTO NELLA RICERCA DI LAVORO?			
	No	Sì		TOTALE
		PRESSO UN CPI	PRESSO ALTRI SOGGETTI	
PIEMONTE	72,4	52,6	47,4	27,6
LIGURIA	47,8	96,5	3,5	52,2
LAZIO	84,7	70,4	29,6	15,3
MOLISE	85,3	81,1	18,9	14,7
CALABRIA	84,8	88,5	11,5	15,2
ALTRE REGIONI	74,1	80,6	19,4	25,9
TOTALE	72,5	83,2	16,8	27,5

Fonte: ANPAL - Servizio Profilazione Qualitativa, 30 Settembre 2020.

Questo risultato è da attribuire, con molta probabilità, alla misura di politica attiva nell'ambito della quale la Regione ha coinvolto gli utenti del *Servizio di profilazione qualitativa*. Si tratta, nello specifico, del progetto "P.A.S.C.AL"⁵³, che promuove percorsi di orientamento specialistico e servizi di consulenza per la creazione d'impresa o il lavoro autonomo per i disoccupati ultratrentenni in carico ai Centri per l'impiego liguri.

5.2 Aspettative e competenze, il divario tra percezione e realtà

Agli utenti coinvolti nel *Servizio di profilazione qualitativa* viene chiesto quale sia il risultato che ipotizzano di ottenere dal colloquio di orientamento di base, al fine di individuare le loro principali aspettative.

L'analisi dei dati mostra che la maggiore attesa di chi è interessato al servizio è quella generica di "trovare un lavoro" (in circa l'88,1% dei casi), mentre sono pochi gli utenti che desiderano ottenere informazioni sulle opportunità formative e professionali presenti sul territorio (24,5%) e ancor meno gli intervistati che dichiarano di voler intraprendere un percorso formativo (7%), acquisire una maggiore consapevolezza delle proprie capacità professionali (7%) o avviare un percorso di autoimprenditorialità (2,9%) (Figura 5.1).

Molto spesso, infatti, chi cerca lavoro si trova in una situazione di disagio non solo economico, ma anche psicologico e sociale, che porta alla perdita di motivazione e di fiducia nella possibilità di trovare un'occupazione nel prossimo futuro. In queste condizioni, le persone inoccupate si presentano al Centro per l'impiego con la semplice richiesta di "un lavoro", mostrando una scarsa progettualità rispetto alla strategia da adottare.

Si registrano, tuttavia, alcune differenze nelle affermazioni degli utenti a seconda delle loro caratteristiche sociodemografiche, quali il genere, l'età e il livello di istruzione.

Figura 5.1 - Risultati attesi dagli utenti che si rivolgono al Centro per l'impiego (valori percentuali*)



Fonte: ANPAL - Servizio Profilazione Qualitativa, 30 Settembre 2020.

*Risposta multipla

⁵³ Si veda, a tal proposito, il paragrafo 4.2.

La tabella 5.3 mostra che, in linea generale, la quota di chi dichiara di voler innanzitutto “trovare un lavoro” è minore tra le donne, i giovani e i più istruiti, che assegnano maggior valore ad altri benefici. In particolare, “Avere informazioni sulle opportunità formative e professionali” è un risultato maggiormente atteso dai giovani fino ai 24 anni (con valori più elevati di oltre 10 punti percentuali rispetto al dato generale) e da chi possiede un titolo di studio di livello terziario (con differenze di oltre 15 punti percentuali).

Tabella 5.3 - Risultati attesi dagli utenti che si rivolgono al Centro per l'impiego, per genere, classe d'età, titolo di studio e indice di profilazione qualitativa (valori percentuali*)

	TROVARE UN LAVORO	AVERE INFORMAZIONI SULLE OPPORTUNITÀ FORMATIVE E PROFESSIONALI	ACQUISIRE CONSAPEVOLEZZA DELLE PROPRIE CAPACITÀ PROFESSIONALI	INIZIARE UN PERCORSO DI FORMAZIONE	AVVIARE UN PERCORSO DI AUTOIMPIEGO/AUTO IMPRENDITORIALITÀ
GENERE					
MASCHI	88,9	22,5	6,2	6,4	3,6
FEMMINE	87,3	26,4	7,8	7,5	2,2
CLASSI D'ETÀ					
FINO A 24 ANNI	81,3	34,6	12,0	11,6	2,2
25 - 34 ANNI	86,6	28,9	8,1	8,6	4,0
35 - 44 ANNI	88,8	24,4	6,6	6,9	3,4
45 - 54 ANNI	90,8	22,1	5,6	6,0	2,4
55 ANNI E OLTRE	89,0	17,9	5,5	4,3	2,3
TITOLO DI STUDIO					
ISTRUZIONE PRIMARIA	90,5	15,8	4,4	4,3	0,8
ISTRUZIONE SECONDARIA INFERIORE	90,7	22,4	6,4	6,8	2,6
ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE	83,7	30,8	9,2	8,8	4,1
ISTRUZIONE TERZIARIA	76,1	39,9	10,4	7,2	5,6
INDICE DI PROFILAZIONE QUALITATIVA					
1 - BASSO	89,0	15,0	4,2	7,8	1,7
2 - MEDIO-BASSO	90,5	20,0	5,9	6,7	2,0
3 - MEDIO	88,3	27,9	8,0	6,8	3,6
4 - MEDIO-ALTO	82,9	37,3	10,2	7,5	4,2
5 - ALTO	75,1	39,3	9,5	8,0	6,6
TOTALE	88,1	24,5	7,0	7,0	2,9

Fonte: ANPAL - Servizio Profilazione Qualitativa, 30 Settembre 2020.

*Risposta multipla

Appare in ogni caso evidente come il desiderio degli utenti sia principalmente quello di trovare subito un'occupazione, senza considerare l'opportunità di intraprendere attività formative, percorsi di riqualificazione professionale o, semplicemente, di conoscere meglio le proprie potenzialità e i propri limiti. L'analisi dei dati evidenzia chiaramente la mancata consapevolezza da parte degli intervistati della necessità di rafforzare ed adeguare le proprie competenze per poter fronteggiare al meglio la situazione di transizione nel mercato del lavoro e raggiungere l'obiettivo occupazionale. Gli utenti, infatti, dichiarano di possedere del tutto (nell'80,1% dei casi) o in parte (15,5%) le capacità e le competenze necessarie per svolgere il lavoro ricercato (Tabella 5.4).

I dati rilevano, inoltre, che la percezione di avere le giuste competenze per esercitare la professione desiderata aumenta tra gli uomini e al crescere dell'età e del livello di istruzione conseguito: l'85,8% degli over 55, contro il 61,3% dei giovani fino a 24 anni, afferma di avere le capacità adatte alla mansione ricercata, così come l'84,5% dei laureati contro il 79,8% di chi ha la sola licenza elementare.

Su questi aspetti è di grande importanza il ruolo degli operatori dei Cpi, che nella fase di presa in carico possono indirizzare l'utente verso un percorso personalizzato di riqualificazione, condiviso tra le parti attraverso il Patto di Servizio. Tale percorso, laddove necessario, deve prevedere corsi di formazione volti ad acquisire nuove *skills*, a migliorare le competenze o ad adattare la qualifica professionale alle richieste del mercato del lavoro, al fine di favorire ed accelerare il reinserimento o inserimento lavorativo dell'utente.

Tabella 5.4 - Percezione degli utenti rispetto al possesso delle capacità e delle competenze necessarie per svolgere il lavoro ricercato, per classi di età (valori percentuali)

	RITIENE DI AVERE LE CAPACITÀ E LE COMPETENZE NECESSARIE PER SVOLGERE IL LAVORO RICERCATO?		
	NO	SI	IN PARTE
GENERE			
MASCHI	4,1	82,1	13,8
FEMMINE	4,6	78,4	17,0
CLASSI D'ETÀ			
FINO A 24 ANNI	10,8	61,3	27,9
25 - 34 ANNI	6,0	75,9	18,1
35 - 44 ANNI	3,4	83,0	13,6
45 - 54 ANNI	2,9	84,5	12,6
55 ANNI E OLTRE	2,2	85,8	12,1
TITOLO DI STUDIO			
ISTRUZIONE PRIMARIA	4,2	79,8	16,0
ISTRUZIONE SECONDARIA INFERIORE	4,4	80,7	14,9
ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE	4,8	78,7	16,5
ISTRUZIONE TERZIARIA	1,6	84,5	13,8
INDICE DI PROFILAZIONE QUALITATIVA (LIVELLO DI OCCUPABILITÀ)			
1 - BASSO	6,7	75,3	18,0
2 - MEDIO-BASSO	5,6	75,5	18,9
3 - MEDIO	3,3	83,2	13,5
4 - MEDIO-ALTO	1,6	86,3	12,0
5 - ALTO	3,2	87,0	9,8
TOTALE	4,3	80,1	15,5

Fonte: ANPAL - Servizio Profilazione Qualitativa, 30 Settembre 2020.

Spesso gli intervistati dichiarano di aver acquisito le loro competenze attraverso percorsi di studio o mediante pregresse esperienze lavorative e, nella convinzione di possedere già abilità valide per il mercato del lavoro, sono portati a non prendere in considerazione la possibilità di investire in nuovi percorsi formativi.

I dati mostrano, tuttavia, che a tale percezione non sempre corrisponde una reale capacità di attivarsi nella ricerca di un'occupazione: in totale, infatti, solo poco più del 12% degli utenti ha partecipato di recente a colloqui di selezione (Tabella 5.5). Tale percentuale è più elevata per gli uomini, per i giovani e, soprattutto, per chi possiede un titolo di studio di livello terziario (21,7%), a dimostrazione del fatto che l'istruzione e il possesso di *high-skills* costituiscono fattori determinati per l'accesso alle opportunità occupazionali.

È pur vero, comunque, che quasi l'85% dei rispondenti è percettore del Reddito di cittadinanza e che si tratta, pertanto, di un'utenza caratterizzata da titoli di studio piuttosto bassi e da un elevato livello di svantaggio in termini di "probabilità di non essere occupato"⁵⁴.

⁵⁴ Cfr. G. Baronio, A. Chiozza, L. Mattei, B. Torchia (2020), *Reddito di cittadinanza - nota mensile n. 3/2020*, Collana Focus ANPAL n. 87.

Tabella 5.5 - Utenti che hanno partecipato di recente a colloqui di selezione, per genere, classe d'età, titolo di studio e indice di profilazione qualitativa (valori percentuali)

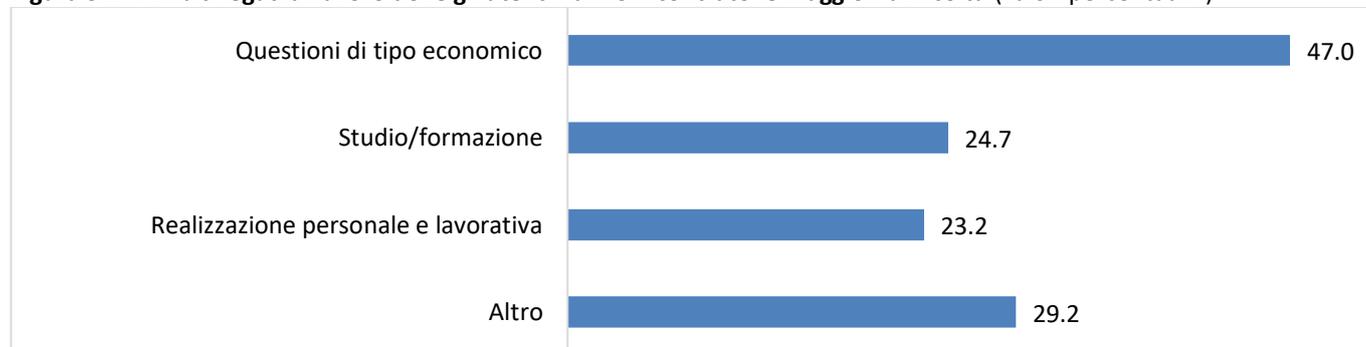
	HA PARTECIPATO DI RECENTE A DEI COLLOQUI DI SELEZIONE?	
	NO	SI
GENERE		
MASCHI	86,0	14,0
FEMMINE	88,9	11,1
CLASSI D'ETÀ		
FINO A 24 ANNI	83,2	16,8
25 - 34 ANNI	84,4	15,6
35 - 44 ANNI	86,3	13,7
45 - 54 ANNI	88,7	11,3
55 ANNI E OLTRE	92,8	7,2
TITOLO DI STUDIO		
ISTRUZIONE PRIMARIA	93,8	6,3
ISTRUZIONE SECONDARIA INFERIORE	88,9	11,1
ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE	83,2	16,8
ISTRUZIONE TERZIARIA	78,3	21,7
INDICE DI PROFILAZIONE QUALITATIVA (LIVELLO DI OCCUPABILITÀ)		
1 - BASSO	96,0	4,0
2 - MEDIO-BASSO	92,3	7,7
3 - MEDIO	84,6	15,4
4 - MEDIO-ALTO	76,1	23,9
5 - ALTO	66,8	33,2
TOTALE	87,5	12,5

Fonte: ANPAL - Servizio Profilazione Qualitativa, 30 Settembre 2020.

5.3 Le difficoltà incontrate in ambito lavorativo

L'analisi delle risposte degli utenti alla *Scheda di orientamento di base* rivela che per la maggior parte di essi (47,0%) il problema principale riscontrato nel corso dei precedenti rapporti di lavoro riguarda questioni di tipo economico: retribuzioni non adeguate rispetto alla qualifica o all'orario di lavoro, ritardi nella corresponsione degli stipendi, lavori stagionali poco remunerativi, irregolari e senza garanzia di continuità. Seguono - con valori più bassi - le difficoltà inerenti alla frequenza di percorsi di studio e di formazione professionale (24,7%) e questioni legate alla realizzazione personale e lavorativa (23,2%) (Figura 5.2 e Tabella 5.6).

Figura 5.2 - Ambiti legati al lavoro dove gli utenti hanno incontrato le maggiori difficoltà (valori percentuali*)



Fonte: ANPAL - Servizio Profilazione Qualitativa, 30 Settembre 2020.

*Risposta multipla

Tra le “altre” difficoltà, che costituiscono il 29,2% del totale, gli intervistati segnalano soprattutto problemi legati all’età, alla scarsa offerta di lavoro nel proprio territorio o all’inadeguatezza delle proposte contrattuali ricevute (errato inquadramento, mansioni non corrispondenti alla qualifica posseduta, basse retribuzioni, contratti a breve termine, ecc.).

Tabella 5.6 - Ambiti legati al lavoro dove gli utenti hanno incontrato le maggiori difficoltà (valori percentuali*)

	QUALI SONO GLI AMBITI LEGATI AL LAVORO DOVE INCONTRA, O CHE SUCKITANO, MAGGIORI DIFFICOLTÀ?			
	QUESTIONI DI TIPO ECONOMICO	STUDIO/ FORMAZIONE	REALIZZAZIONE PERSONALE E LAVORATIVA	ALTRO
GENERE				
MASCHI	48,7	23,9	21,4	29,0
FEMMINE	45,5	25,5	24,8	29,3
CLASSI D’ETÀ				
FINO A 24 ANNI	38,2	34,5	25,2	25,3
25 - 34 ANNI	46,1	27,7	27,4	24,6
35 - 44 ANNI	50,7	22,8	25,2	27,0
45 - 54 ANNI	49,2	23,0	21,6	30,1
55 ANNI E OLTRE	46,1	20,5	17,9	36,7
TITOLO DI STUDIO				
ISTRUZIONE PRIMARIA	46,1	31,9	13,5	31,9
ISTRUZIONE SECONDARIA INFERIORE	47,2	28,2	20,1	29,2
ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE	48,0	16,6	31,2	27,8
ISTRUZIONE TERZIARIA	40,9	12,2	40,7	27,8
INDICE DI PROFILAZIONE QUALITATIVA (LIVELLO DI OCCUPABILITÀ)				
1 - BASSO	41,1	29,1	14,7	35,8
2 - MEDIO-BASSO	49,3	26,6	20,4	28,3
3 - MEDIO	49,0	24,1	25,8	26,9
4 - MEDIO-ALTO	46,7	17,9	33,8	26,4
5 - ALTO	43,0	14,0	31,8	29,8
TOTALE	47,0	24,7	23,2	29,2

Fonte: ANPAL - Servizio Profilazione Qualitativa, 30 Settembre 2020.

*Risposta multipla

5.4 Le professioni ricercate

Trovare un impiego non è un percorso lineare e varia sia in base alle caratteristiche personali degli utenti (età, titolo di studio, competenze possedute, esperienza pregressa, ecc.), sia rispetto alla professione ricercata e alla relativa domanda da parte dei datori di lavoro. Nel nostro Paese, infatti, il mancato incontro tra le esigenze occupazionali delle aziende e l’offerta di lavoro disponibile rappresenta uno dei temi centrali nel dibattito sulle problematiche del mercato del lavoro.

A questo proposito, i dati rilevati attraverso il *Servizio di profilazione qualitativa* forniscono preziose informazioni sulle professioni ricercate da chi si rivolge ad un Centro per l’impiego. Tali informazioni costituiscono un valido supporto per gli operatori che devono guidare gli utenti nella scelta di percorsi formativi e professionali tesi a rendere le loro competenze maggiormente spendibili nel mercato del lavoro.

A livello generale, gli utenti intervistati mostrano di avere le idee piuttosto chiare sulla professione ricercata. Infatti, solo il 17,2% di essi non manifesta preferenze rispetto ad un futuro lavoro, mentre l’82,8% è alla ricerca di una specifica occupazione. Tale percentuale cresce tra le donne, tra chi ha un’età compresa tra i 35 e i 54 anni, tra i più istruiti e tra chi ha ottenuto un indice di profilazione alto o medio-alto (Tabella 5.7).

Tabella 5.7 - Utenti che indicano o meno la professione ricercata, per genere, classe d'età, titolo di studio e indice di profilazione qualitativa (valori percentuali)

	CHE TIPO DI LAVORO CERCA?	
	NON SO	HO PREFERENZE
GENERE		
MASCHI	17,8	82,2
FEMMINE	16,6	83,4
CLASSI D'ETÀ		
FINO A 24 ANNI	21,2	78,8
25 - 34 ANNI	18,0	82,0
35 - 44 ANNI	15,1	84,9
45 - 54 ANNI	15,5	84,5
55 ANNI E OLTRE	18,5	81,5
TITOLO DI STUDIO		
ISTRUZIONE PRIMARIA	19,2	80,8
ISTRUZIONE SECONDARIA INFERIORE	18,0	82,0
ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE	15,5	84,5
ISTRUZIONE TERZIARIA	12,0	88,0
INDICE DI PROFILAZIONE QUALITATIVA (LIVELLO DI OCCUPABILITÀ)		
1 - BASSO	26,3	73,7
2 - MEDIO-BASSO	17,5	82,5
3 - MEDIO	15,1	84,9
4 - MEDIO-ALTO	11,2	88,8
5 - ALTO	9,7	90,3
TOTALE	17,2	82,8

Fonte: ANPAL - Servizio Profilazione Qualitativa, 30 Settembre 2020.

Come mostra la tabella 5.8, le professioni più ambite sono quelle qualificate nelle attività commerciali e nei servizi (34,0%), con particolare riferimento al settore dei servizi di alloggio e ristorazione (il 29,4%).

Una quota consistente di intervistati (il 19,9%), inoltre, cerca un lavoro nella categoria degli "Artigiani, operai specializzati e agricoltori". Seguono, per numerosità, le persone alla ricerca di una professione non qualificata (15,5%) o di un lavoro d'ufficio (10,6%).

Nello specifico, i "lavori" più richiesti sono: cameriere o barista in ristoranti e alberghi, addetto alle pulizie, addetto ai servizi per la persona, coadiuvante familiare, lavori non specializzati nel settore edile, addetto ai servizi di distribuzione di merci, addetto alla vendita al dettaglio nel settore alimentare.

Tabella 5.8 - Tipologia di lavoro ricercato, per categorie professionale di riferimento* (valori percentuali)

1.	LEGISLATORI, IMPRENDITORI E ALTA DIRIGENZA	0,4
2.	PROFESSIONI INTELLETTUALI, SCIENTIFICHE E DI ELEVATA SPECIALIZZAZIONE	3,4
3.	PROFESSIONI TECNICHE	5,7
4.	PROFESSIONI ESECUTIVE NEL LAVORO D'UFFICIO	10,6
5.	PROFESSIONI QUALIFICATE NELLE ATTIVITÀ COMMERCIALI E NEI SERVIZI	34,0
6.	ARTIGIANI, OPERAI SPECIALIZZATI E AGRICOLTORI	19,9
7.	CONDUTTORI DI IMPIANTI, OPERAI DI MACCHINARI FISSI E MOBILI	4,3
8.	PROFESSIONI NON QUALIFICATE	15,5
9.	FORZE ARMATE	0,0
	NESSUNA INDICAZIONE	6,1
TOTALE		100,0

Fonte: ANPAL - Servizio Profilazione Qualitativa, 30 Settembre 2020.

*Grandi gruppi professionali – Classificazione delle Professioni CP2011 - Istat.

Al contrario, è piuttosto esigua la percentuale di chi ha espresso la propria preferenza per le cosiddette professioni *high-skilled*, con percentuali che variano dal 5,7% per le professioni tecniche allo 0,4% per quelle a più alta qualificazione (legislatori, imprenditori e alta dirigenza).

Confrontando questi dati con quelli rilevati attraverso le indagini Excelsior⁵⁵, che ricostruiscono il quadro previsionale della domanda di lavoro e dei fabbisogni professionali espressi dalle imprese, emerge chiaramente il divario tra le preferenze degli intervistati rispetto alla professione ricercata e le richieste del mercato del lavoro.

Come mostrato nella tabella 5.9 sono proprio le professioni meno ambite dagli utenti che hanno compilato la *Scheda di orientamento di base* quelle maggiormente richieste dalle imprese: le professioni medio-alte (professioni specialistiche e tecnici) peseranno per circa il 44% sul fabbisogno professionale, con una prevalenza delle professioni intellettuali, scientifiche e di elevata specializzazione (23,1%), seguite da quelle tecniche (20,7%).

Tabella 5.9 - Fabbisogni occupazionali per grandi gruppi professionali nel periodo 2020-2024 (valori percentuali)

1.	LEGISLATORI, IMPRENDITORI E ALTA DIRIGENZA	1,4
2.	PROFESSIONI INTELLETTUALI, SCIENTIFICHE E DI ELEVATA SPECIALIZZAZIONE	23,1
3.	PROFESSIONI TECNICHE	20,7
4.	PROFESSIONI ESECUTIVE NEL LAVORO D'UFFICIO	12,5
5.	PROFESSIONI QUALIFICATE NELLE ATTIVITÀ COMMERCIALI E NEI SERVIZI	17,8
6.	ARTIGIANI, OPERAI SPECIALIZZATI E AGRICOLTORI	9,0
7.	CONDUTTORI DI IMPIANTI, OPERAI DI MACCHINARI FISSI E MOBILI	5,4
8.	PROFESSIONI NON QUALIFICATE	8,7
9.	FORZE ARMATE	1,3
TOTALE		100,0

Fonte: Sistema Informativo Excelsior - Unioncamere-ANPAL, 2020.

Inoltre, le stime relative allo stock occupazionale per l'anno 2020, anno in cui si è manifestata la crisi causata dall'emergenza sanitaria Covid-19, evidenziano che la filiera del "commercio e turismo" risulta quella maggiormente colpita dalle misure restrittive messe in atto per fronteggiare la pandemia, con una diminuzione prevista di oltre 309.000 lavoratori rispetto al 2019 (-5,6%)⁵⁶. Si tratta, come abbiamo visto, del comparto per il quale gli intervistati hanno dimostrato il maggior interesse.

Evidenze analoghe emergono dai dati Istat⁵⁷, secondo cui i settori maggiormente colpiti dall'emergenza sanitaria sono: "alberghi e ristorazione" (-246 mila, -16,1%), "commercio" (-191 mila occupati, -5,8%), "servizi domestici alle famiglie (-125 mila, -16,7%)" e, in minor proporzione, i servizi alle imprese. In riferimento alle professioni, tra le più colpite troviamo camerieri, baristi, cuochi, commessi ed esercenti delle vendite al minuto e collaboratori domestici e badanti.

La figura 5.3, mostra quali sono i settori di attività economica che gli utenti hanno individuato in riferimento alla professione per la quale cercano un'occupazione.

È interessante notare che circa un terzo degli intervistati non ha indicato alcun settore di riferimento. Questo dato può essere attribuito ad una scarsa conoscenza riguardo alle caratteristiche del mercato del lavoro e di quali siano i settori più promettenti in cui cercare un'occupazione.

L'operatore che intercetta questo problema può intervenire fornendo agli utenti informazioni utili sulle condizioni del mercato del lavoro, chiarendo loro dove sono in aumento o in diminuzione le opportunità occupazionali, quali lavori esistono e le competenze necessarie per svolgerli.

⁵⁵ Unioncamere - ANPAL, Sistema Informativo Excelsior (2020). <http://excelsior.unioncamere.net>.

⁵⁶ Unioncamere - ANPAL, Sistema Informativo Excelsior (2020), *Previsione dei fabbisogni occupazionali e professionali in Italia a medio termine (2020-2024)*.

⁵⁷ Istat, *Il mercato del lavoro (II trimestre 2020)*, Statistiche Flash, 11 settembre 2020.

Figura 5.3 - Tipologia di lavoro ricercato, per settore di attività economica* (valori percentuali)



Fonte: ANPAL - Servizio Profilazione Qualitativa, 30 Settembre 2020.

* Classificazione ATECO 2007.

L'analisi delle risposte degli utenti che hanno saputo individuare uno specifico settore di attività, invece, conferma che le loro scelte ricadono con maggior frequenza su quei settori in cui, come abbiamo visto, il fabbisogno professionale è in forte calo: il comparto delle "Attività dei servizi di alloggio e ristorazione" (11.9%), il settore del "Noleggio, agenzie di viaggio e attività nei servizi alle imprese" (10,1%) e il "Commercio" (8,1%) (Figura 5.3).

5.5 Come si cerca lavoro

Un'ulteriore analisi, utile ai fini di una più accurata profilazione degli utenti, riguarda le strategie messe in campo per la ricerca di lavoro e le modalità di utilizzo dei diversi canali di intermediazione (agenzie private, concorsi pubblici, internet, giornali, ecc.), singolarmente o in combinazione tra loro.

Innanzitutto, gli utenti che dichiarano di essersi già attivati per la ricerca di un'occupazione sono complessivamente poco più dell'81%, con una prevalenza della componente maschile (84,8%) rispetto a quella femminile (78,2%) e di individui appartenenti alle fasce di età centrali (25-54 anni) a svantaggio dei giovani fino ai 24 anni e degli over 55 (Tabella 5.10).

Quote più elevate di utenti "attivi" si rilevano, inoltre, tra chi possiede un'istruzione terziaria (l'89,7%), con una distanza di oltre 15 punti percentuali da chi ha conseguito la sola licenza elementare.

Essere più attivi incide positivamente, come era facile prevedere, sul livello di occupabilità degli utenti: tra coloro che hanno ottenuto alti indici di profilazione qualitativa, infatti, la percentuale di utenti attivi nella ricerca di lavoro è altissima (il 91,7%), mentre tra gli individui con bassi indici di profilazione sono solo poco più del 64% gli utenti che hanno avviato la ricerca.

Tabella 5.10 - Utenti che hanno dichiarato di essersi già attivati per la ricerca di lavoro, per genere, classe d'età, titolo di studio e indice di profilazione qualitativa (valori percentuali)

	SI È GIÀ ATTIVATO PER LA RICERCA DEL LAVORO?	
	NO	SI
GENERE		
MASCHI	15,2	84,8
FEMMINE	21,8	78,2
CLASSI D'ETÀ		
FINO A 24 ANNI	22,6	77,4
25 - 34 ANNI	15,9	84,1
35 - 44 ANNI	17,2	82,8
45 - 54 ANNI	17,6	82,4
55 ANNI E OLTRE	22,1	77,9
TITOLO DI STUDIO		
ISTRUZIONE PRIMARIA	25,8	74,2
ISTRUZIONE SECONDARIA INFERIORE	18,4	81,6
ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE	16,7	83,3
ISTRUZIONE TERZIARIA	10,3	89,7
INDICE DI PROFILAZIONE QUALITATIVA (LIVELLO DI OCCUPABILITÀ)		
1 - BASSO	35,9	64,1
2 - MEDIO-BASSO	19,2	80,8
3 - MEDIO	14,4	85,6
4 - MEDIO-ALTO	9,3	90,7
5 - ALTO	8,3	91,7
TOTALE	18,7	81,3

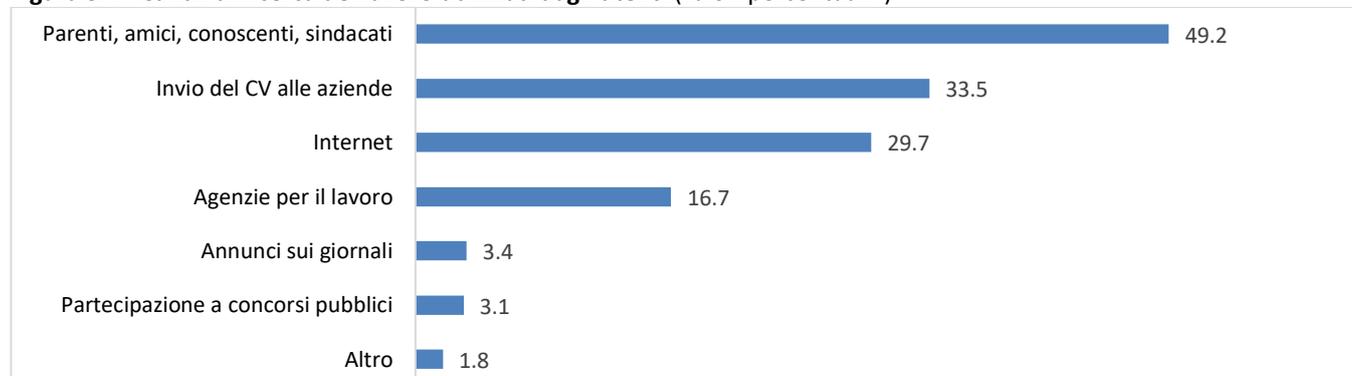
Fonte: ANPAL - Servizio Profilazione Qualitativa, 30 Settembre 2020.

Rispetto alle strategie di ricerca adottate dagli utenti, i dati evidenziano che il canale maggiormente utilizzato è quello di natura informale: il 49,2% degli intervistati si è rivolto a parenti, amici e conoscenti (Figura 5.4). Altre azioni di ricerca frequentemente adottate sono l'invio di un curriculum vitae alle aziende (33,5%) e la consultazione di Internet (29,7%).

La percentuale di chi si rivolge alle agenzie per il lavoro è pari al 16,7%, mentre è molto bassa la quota di chi risponde agli annunci sui giornali (3,4%) o partecipa a concorsi pubblici (3,1%).

È importante precisare che gli utenti che percepiscono il Reddito di Cittadinanza, dopo aver sottoscritto il Patto per il lavoro presso un Centro per l'impiego, ricevono l'Assegno di Ricollocazione (AdR⁵⁸) che consente loro di scegliere il soggetto presso il quale ricevere un servizio di assistenza intensiva per la ricerca attiva e personalizzata delle opportunità di impiego, che può essere diverso dal Cpi e che spesso coinvolge agenzie per il lavoro private iscritte all'albo nazionale dei soggetti accreditati.

Figura 5.4 - Canali di ricerca del lavoro utilizzati dagli utenti (valori percentuali*)



Fonte: ANPAL - Servizio Profilazione Qualitativa, 30 Settembre 2020.

*Risposta multipla

⁵⁸ Cfr. ANPAL, Assegno di Ricollocazione RdC (www.anpal.gov.it/assegno-di-ricollocazione-rdc).

Si registra comunque un'elevata variabilità di comportamento rispetto ai diversi fattori sociodemografici (Tabella 5.11).

Gli utenti più anziani (dai 45 anni in poi) sembrano prediligere in misura maggiore la rete informale di conoscenze (+4,5 punti percentuali rispetto al dato complessivo), a scapito degli altri canali di intermediazione occupazionale ed in particolare dell'utilizzo di internet (-11,4 punti percentuali).

Tabella 5.11 - Canali di ricerca del lavoro utilizzati dagli utenti, per genere, classe d'età, titolo di studio e indice di profilazione qualitativa (valori percentuali*)

	CANALI UTILIZZATI PER LA RICERCA DI LAVORO						
	RETE INFORMALE	INVIO CV	INTERNET	AGENZIE PER IL LAVORO	GIORNALI	CONCORSI PUBBLICI	ALTRO
GENERE							
MASCHI	51,0	36,9	29,7	18,5	3,0	3,1	1,7
FEMMINE	47,5	30,5	29,8	15,0	3,7	3,2	1,9
CLASSI D'ETÀ							
FINO A 24 ANNI	38,6	38,0	38,1	14,5	3,0	2,5	1,4
25 - 34 ANNI	45,0	39,9	40,0	17,4	3,9	4,9	1,7
35 - 44 ANNI	48,8	35,4	31,9	18,3	3,8	3,9	1,8
45 - 54 ANNI	53,7	31,5	25,5	17,5	3,0	2,6	1,9
55 ANNI E OLTRE	53,6	25,6	18,4	14,5	3,0	1,7	1,9
TITOLO DI STUDIO							
ISTRUZIONE PRIMARIA	55,3	20,4	13,7	11,2	1,6	0,3	1,7
ISTRUZIONE SECONDARIA INFERIORE	51,9	31,3	26,7	17,6	3,0	1,4	1,9
ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE	43,0	42,0	40,5	17,5	4,7	5,8	1,6
ISTRUZIONE TERZIARIA	35,5	49,6	51,1	19,0	4,9	16,7	2,0
INDICE DI PROFILAZIONE QUALITATIVA							
1 - BASSO	46,0	19,6	10,9	9,2	1,5	0,8	1,1
2 - MEDIO-BASSO	53,2	29,6	23,2	15,3	2,8	1,8	1,7
3 - MEDIO	49,9	38,4	37,1	19,2	4,1	3,7	2,3
4 - MEDIO-ALTO	44,0	45,7	46,9	19,3	4,8	6,9	1,6
5 - ALTO	37,5	46,7	49,0	22,1	7,7	10,0	1,7
TOTALE	49,3	33,4	29,5	16,3	3,4	3,1	1,8

Fonte: ANPAL - Servizio Profilazione Qualitativa, 30 Settembre 2020.

*Risposta multipla

Diversamente, chi possiede un elevato titolo di studio tende ad affidare la ricerca di lavoro a più canali e, in generale, preferisce consultare internet e inviare il proprio curriculum vitae alle aziende. Comportamenti di questo tipo vengono valutati positivamente dagli operatori nel momento in cui attribuiscono un indice di profilazione qualitativa agli utenti.

5.6 Cosa ostacola la ricerca di lavoro

La ricerca attiva di lavoro richiede una buona organizzazione, un obiettivo chiaro, il possesso di strumenti adeguati e soprattutto, la conoscenza delle richieste provenienti dal mercato di riferimento. Esistono, tuttavia, dei fattori che influiscono sulla produttività del processo di ricerca, connessi sia al contesto economico e sociale in cui vive il disoccupato, sia alle sue caratteristiche personali e professionali.

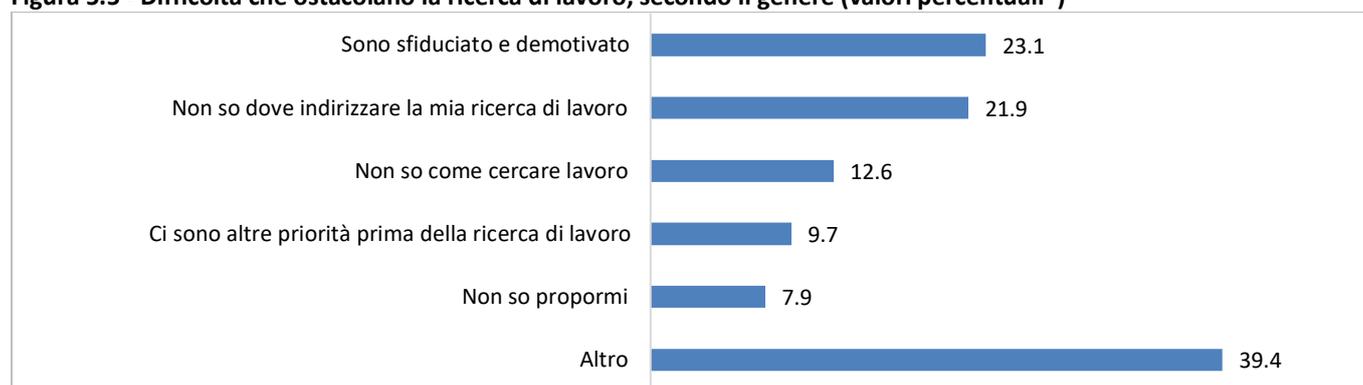
Primi fra tutti sembrano incidere gli ostacoli di carattere psicologico, quali la demotivazione e la sfiducia in sé stessi (23,1%) o la percezione di non essere capaci di indirizzare in modo adeguato la ricerca di lavoro (21,9%) (Figura 5.5).

Dall'analisi delle risposte alle domande aperte presenti nel questionario proposto agli utenti emerge che spesso le loro candidature non ricevono una risposta positiva. Tale situazione genera frustrazione e scoraggiamento, soprattutto se si ripete di frequente e se il lavoro è stato cercato attivamente, portando gli utenti a cedere alla tentazione di rimanere inattivi. L'Istat definisce "scoraggiati" coloro che non

cercano lavoro perché ritengono di non riuscire a trovarne uno, rilevando, tra l'altro, una crescita del numero di questi soggetti nel secondo trimestre 2020 (+66 mila, +4,8% in un anno)⁵⁹.

Una quota più bassa di utenti dichiara di non sapere come cercare lavoro (12,6%), di avere altre priorità rispetto alla ricerca di un impiego (9,7%) o di non possedere le giuste abilità nel proporsi ai datori di lavoro (7,9%).

Figura 5.5 - Difficoltà che ostacolano la ricerca di lavoro, secondo il genere (valori percentuali*)



Fonte: ANPAL - Servizio Profilazione Qualitativa, 30 Settembre 2020.

*Risposta multipla

Come mostra la figura 5.5, gli intervistati hanno indicato nella maggior parte dei casi (il 39,4%) "Altri" ostacoli alla ricerca di lavoro, diversi da quelli già codificati nella *Scheda di orientamento di base*. Queste risposte aperte hanno consentito di raccogliere preziose informazioni circa la loro percezione rispetto alle principali difficoltà incontrate nel cercare e trovare un impiego.

La figura 5.6 illustra alcune delle dimensioni individuate per meglio delineare le specifiche problematiche che gli utenti incontrano nel fronteggiare la loro condizione di transizione nell'attuale mercato del lavoro.

Poco meno della metà degli utenti (il 42,8%) segnala quale principale ostacolo al re-inserimento lavorativo la scarsità di offerta di lavoro o la mancanza di offerte adeguate in termini di trattamento economico e/o contrattuale, nonché problematiche inerenti allo squilibrio tra la domanda e l'offerta di competenze (*skill mismatch*), fenomeno assai diffuso nel nostro Paese.

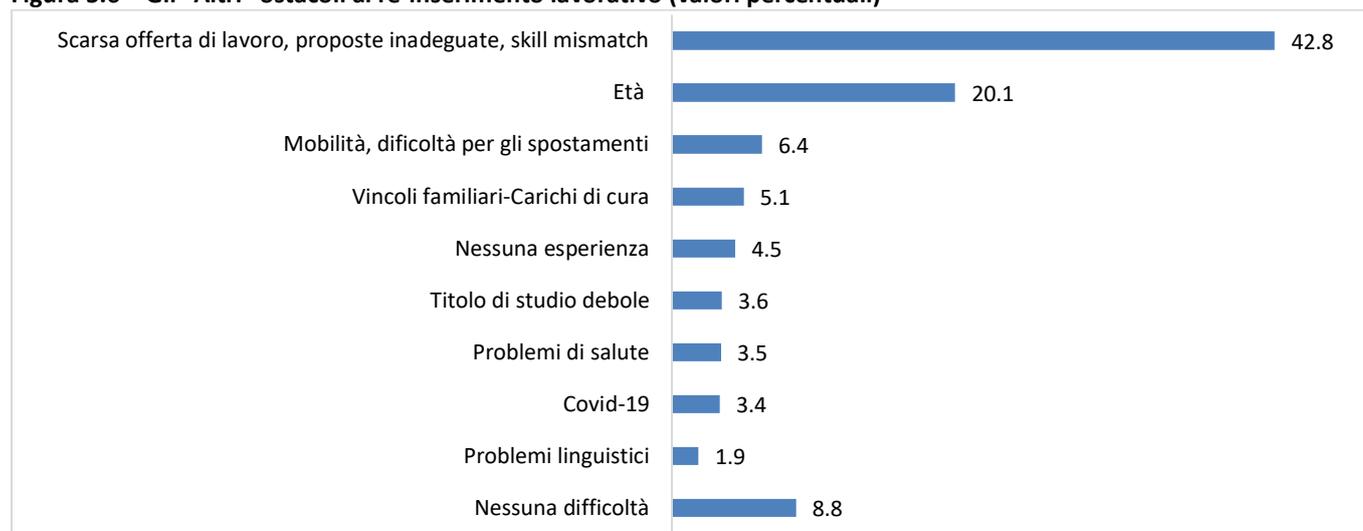
Seguono i problemi legati all'età (20,1%) (Figura 5.6).

Tra gli altri ostacoli i rispondenti hanno individuato le difficoltà di spostamento (assenza di patente di guida o di automobile privata), la presenza di vincoli familiari e carichi di cura, il possesso di titoli di studio deboli, i problemi di salute, la scarsa conoscenza della lingua italiana (per gli stranieri) e gli effetti dell'emergenza sanitaria da Covid-19. Quest'ultimo aspetto, rilevato soprattutto dalle più recenti profilazioni effettuate presso i Centri per l'impiego, è probabilmente destinato a diventare un problema più rilevante nel prossimo futuro. Secondo Istat⁶⁰, infatti, l'emergenza sanitaria ha condizionato fortemente la ricerca attiva di un lavoro: "dall'occupazione sono maggiori le transizioni verso l'inattività (+2,3 punti) rispetto a quelle verso la disoccupazione (+0,2 punti)" e "in circa otto casi su dieci l'intervistato specifica di non aver cercato lavoro per motivi riconducibili all'emergenza sanitaria".

⁵⁹ Istat, [Il mercato del lavoro \(II trimestre 2020\)](#), Op. cit.

⁶⁰ Istat, [Il mercato del lavoro \(II trimestre 2020\)](#), Op. cit.

Figura 5.6 – Gli “Altri” ostacoli al re-inserimento lavorativo (valori percentuali)



Fonte: ANPAL - Servizio Profilazione Qualitativa, 30 Settembre 2020.

L'età e il titolo di studio rappresentano le caratteristiche socio-anagrafiche più rilevanti tra quelle che influenzano la percezione degli utenti rispetto alle diverse difficoltà incontrate durante la ricerca di lavoro. In particolare, i soggetti più giovani dichiarano più frequentemente di non essere capaci di indirizzare in modo adeguato la ricerca di un'occupazione, di non sapere come cercarla e di non possedere le giuste abilità nel proporsi ai datori di lavoro.

I giovani, inoltre, subiscono in maggior misura le problematiche inerenti alla scarsa offerta di lavoro da parte delle imprese nel territorio di riferimento e al fenomeno dello *skill mismatch*: le loro competenze non sono in linea con le richieste del mercato⁶¹.

Per fronteggiare in maniera costruttiva tali questioni, gli operatori dei Cpi devono sostenere gli utenti nella scelta delle strategie più adatte da mettere in campo. Tali strategie riguardano in particolare tre aspetti:

- la formazione: è necessario individuare percorsi di apprendimento e formazione “vicini” al mondo del lavoro come, ad esempio, gli stage e i tirocini, che favoriscono lo sviluppo di quelle competenze che la sola istruzione scolastica non è in grado di offrire;
- la conoscenza del mercato del lavoro e dei profili professionali ricercati e disponibili sul territorio, poiché spesso chi è in cerca di un'occupazione non conosce in modo adeguato né le carriere disponibili, né le competenze necessarie per svolgerle;
- la mobilità territoriale: laddove il *mismatch* rilevato sia di carattere territoriale, causato cioè da diversi ritmi di crescita e sviluppo delle aree del Paese, potrebbe essere utile considerare la possibilità di spostarsi al fine di agevolare il processo di reinserimento lavorativo.

La *Scheda di orientamento di base* prevede alcune domande specifiche per comprendere quale sia l'atteggiamento degli utenti rispetto a queste tre particolari tematiche. Nei paragrafi che seguono vengono mostrati i principali risultati emersi dall'analisi dei dati.

⁶¹ Secondo un recente studio, condotto nell'ambito del progetto triennale di Università Bocconi e J.P. Morgan Chase Foundation, che ha l'intento di investigare le radici dello *skill mismatch* in Italia, il nostro Paese è tra quelli con il più alto disallineamento tra le discipline di studio scelte dai giovani e le esigenze del mercato del lavoro.

5.6.1 L'interesse per i corsi di formazione e la conoscenza del mercato del lavoro

Quando intervistati circa le strategie da adottare per la ricerca del lavoro, i disoccupati coinvolti nel Servizio di orientamento di base dichiarano, nella maggior parte dei casi (il 59,9%), di essere interessati a ricevere informazioni sui corsi di formazione disponibili sul territorio per aggiornare o acquisire competenze professionali (Tabella 5.12).

Questo interesse è maggiore tra le donne (+3,8 punti percentuali), tra i giovani (il 73,8% degli under 24, contro il 41,3% degli over 55) e tra chi possiede un'istruzione di livello terziario (il 72,6% dei laureati, contro il 43,9% di chi ha la sola licenza elementare).

Come noto, sono proprio coloro che possiedono un basso livello di istruzione i meno interessati a proseguire i propri studi o ad intraprendere percorsi di formazione volti a riallineare le proprie competenze con quelle oggi più richieste dai datori di lavoro. Questo tipo di atteggiamento costituisce probabilmente uno degli elementi presi in considerazione dall'operatore del Cpi nel momento in cui deve stabilire il livello di occupabilità da assegnare all'utente. Tra chi dichiara di non essere interessato a ricevere informazioni sui corsi di formazione disponibili sul territorio, infatti, è più elevata la percentuale di utenti a cui è stato attribuito un indice di profilazione basso (57,7%).

Tabella 5.12 - Utenti che manifestano interesse a ricevere informazioni sui corsi di formazione disponibili sul territorio, sul mercato del lavoro e sui profili professionali di loro interesse, per genere, classe d'età, titolo di studio e indice di profilazione qualitativa (valori percentuali)

	È INTERESSATO AD AVERE INFORMAZIONI SU:			
	CORSI DI FORMAZIONE DISPONIBILI SUL TERRITORIO PER AGGIORNARE O ACQUISIRE COMPETENZE PROFESSIONALI		MERCATO DEL LAVORO E PROFILI PROFESSIONALI DI PROPRIO INTERESSE	
	NO	SI	NO	SI
GENERE				
MASCHI	42,2	57,8	20,9	79,1
FEMMINE	38,3	61,7	21,2	78,8
CLASSI D'ETÀ				
FINO A 24 ANNI	26,2	73,8	20,9	79,1
25 - 34 ANNI	28,1	71,9	21,2	78,8
35 - 44 ANNI	36,6	63,4	19,5	80,5
45 - 54 ANNI	43,8	56,2	21,1	78,9
55 ANNI E OLTRE	58,7	41,3	28,0	72,0
TITOLO DI STUDIO				
ISTRUZIONE PRIMARIA	56,1	43,9	26,9	73,1
ISTRUZIONE SECONDARIA INFERIORE	43,1	56,9	23,0	77,0
ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE	28,5	71,5	15,7	84,3
ISTRUZIONE TERZIARIA	27,4	72,6	12,7	87,3
INDICE DI PROFILAZIONE QUALITATIVA				
1 - BASSO	57,7	42,3	32,7	67,3
2 - MEDIO-BASSO	40,7	59,3	20,1	79,9
3 - MEDIO	35,1	64,9	19,1	80,9
4 - MEDIO-ALTO	31,2	68,8	15,9	84,1
5 - ALTO	30,9	69,1	15,8	84,2
TOTALE	40,1	59,9	21,0	79,0

Fonte: ANPAL - Servizio Profilazione Qualitativa, 30 Settembre 2020.

Tra gli intervistati, inoltre, il 79% si dichiara interessato a ricevere informazioni sul mercato del lavoro locale, sulle previsioni occupazionali e sulle figure professionali più richieste (Tabella 5.12).

Anche in questo caso, tra gli over 55 e tra chi possiede un'istruzione primaria si registrano percentuali più basse di utenti che desiderano conoscere meglio il mercato di riferimento e le caratteristiche dei profili professionali disponibili sul territorio o per i quali si cerca un'occupazione.

5.6.2 La mobilità territoriale

Le risposte degli utenti rivelano che solitamente chi è in cerca di lavoro è anche disposto a trasferirsi altrove. Infatti, la quasi totalità degli intervistati (l'85,2%) si dichiara favorevole a prendere in considerazione offerte di lavoro che comportano una mobilità territoriale, con percentuali più elevate tra gli uomini, i giovani e gli utenti con un'istruzione di livello terziario.

Nello specifico, il 69,2% dei rispondenti si dichiara disposto a lavorare anche in altri Comuni, purché raggiungibili giornalmente, mentre il 17,8% lavorerebbe solamente nel Comune di residenza (Tabella 5.13). Sensibilmente più bassa è la percentuale di coloro che si dichiarano favorevoli a lavorare ovunque in Italia (8,1%) o all'estero (5,0%).

Anche in questo caso le caratteristiche socio-anagrafiche giocano un ruolo fondamentale nelle scelte degli utenti: la propensione a trasferirsi in altre regioni italiane o all'estero diminuisce progressivamente con l'avanzare dell'età, aumenta al crescere del titolo di studio posseduto ed è maggiore tra gli uomini piuttosto che tra le donne.

Tabella 5.13 - Utenti disponibili alla mobilità territoriale, a seconda del luogo di destinazione, per genere, classe d'età, titolo di studio e indice di profilazione qualitativa (valori percentuali)

	SAREBBE DISPOSTO A LAVORARE:			
	SOLTANTO NEL COMUNE DI RESIDENZA	IN ALTRO COMUNE RAGGIUNGIBILE GIORNALMENTE	OVUNQUE, IN ITALIA	ANCHE ALL'ESTERO
GENERE				
MASCHI	10,7	70,2	11,7	7,4
FEMMINE	24,8	68,2	4,4	2,6
CLASSI D'ETÀ				
FINO A 24 ANNI	13,5	66,5	11,2	8,8
25 - 34 ANNI	15,9	66,2	11,0	6,9
35 - 44 ANNI	17,7	71,6	6,9	3,9
45 - 54 ANNI	17,9	71,2	7,1	3,9
55 ANNI E OLTRE	22,5	68,5	5,7	3,3
TITOLO DI STUDIO				
ISTRUZIONE PRIMARIA	28,3	63,4	5,2	3,1
ISTRUZIONE SECONDARIA INFERIORE	19,1	70,2	7,0	3,7
ISTRUZIONE SECONDARIA SUPERIORE	12,3	70,0	10,8	7,0
ISTRUZIONE TERZIARIA	8,5	68,1	11,2	12,1
INDICE DI PROFILAZIONE QUALITATIVA (LIVELLO DI OCCUPABILITÀ)				
1 - BASSO	33,6	59,4	4,6	2,4
2 - MEDIO-BASSO	18,5	72,0	6,6	3,0
3 - MEDIO	14,3	71,5	8,7	5,5
4 - MEDIO-ALTO	9,3	69,7	11,9	9,1
5 - ALTO	8,4	55,3	17,5	18,8
TOTALE	17,8	69,2	8,1	5,0

Fonte: ANPAL - Servizio Profilazione Qualitativa, 30 Settembre 2020.

6 Il ruolo degli operatori: la lettura dei bisogni

Il ruolo dell'operatore è di fondamentale importanza nel supportare l'utente nella comprensione del proprio bisogno e nella costruzione di un percorso professionale, formativo e di ricerca attiva del lavoro. Il suo compito è quello di intercettare le capacità, le inclinazioni e le aspirazioni del disoccupato per verificarne l'adeguatezza con la realtà di riferimento ed indirizzarlo verso misure e servizi di politica attiva idonei a costruire concrete opportunità di inclusione sociale e di inserimento lavorativo.

Le considerazioni, le impressioni e le interpretazioni dell'operatore in relazione all'atteggiamento e alle risposte fornite dall'utente durante il colloquio di orientamento di base sono cruciali per una profilazione di successo, poiché integrano le informazioni di tipo quantitativo, cogliendo aspetti altrimenti non rilevabili che incidono profondamente sul livello di occupabilità degli utenti: aspetti motivazionali, *soft-skills* - quali ad esempio le capacità comunicative e relazionali -, gli obiettivi e gli interessi professionali, il profilo specifico delle competenze possedute, ecc.

Gli operatori dei Centri per l'impiego devono dunque possedere numerose competenze e capacità, poiché si trovano ad operare in uno scenario normativo che ne ha accresciuto funzioni e compiti e che li vede impegnati a svolgere mansioni sempre maggiori e più complesse⁶².

Aiutare ogni singola persona a definire ed elaborare coerenti e motivati progetti di sviluppo professionale non è un compito facile e richiede, oltre a professionalità e formazione specifica, l'utilizzo di strumenti e metodologie in grado di favorire la personalizzazione del servizio.

A tale scopo, la *Scheda di orientamento di base*, prevede una sezione dedicata alle osservazioni dell'operatore, nella quale annotare elementi utili ad una più specifica valutazione della situazione in cui si trova ogni singolo utente. In particolare, come già accennato nel paragrafo 5.6, gli operatori devono sostenere gli utenti nei processi decisionali e nella scelta delle strategie più idonee da mettere in campo, sia in riferimento a possibili percorsi formativi, sia rispetto ai profili professionali disponibili sul territorio e alle opportunità della mobilità territoriale.

Nel paragrafo che segue vengono riassunte le osservazioni registrate dagli operatori durante i colloqui di orientamento, suddivise in base all'indice di profilazione assegnato agli utenti.

È importante sottolineare, tuttavia, che si tratta di poco più di 1.300 commenti, ciascuno riferito ad un singolo utente (Tabella 6.1), e che solamente 140 operatori, distribuiti in 56 Centri per l'impiego (su un totale di 119 Cpi coinvolti), hanno compilato la sezione della *Scheda di orientamento di base* dedicata alle proprie osservazioni.

Tabella 6.1 – Numero di commenti rilevati, per livello di occupabilità/indice di profilazione qualitativa (valori assoluti)

INDICE DI PROFILAZIONE QUALITATIVA (LIVELLO DI OCCUPABILITÀ)	NUMERO DEI COMMENTI DEGLI OPERATORI
1 - BASSO	277
2 - MEDIO-BASSO	421
3 - MEDIO	388
4 - MEDIO-ALTO	187
5 - ALTO	40
TOTALE	1.313

Fonte: ANPAL - Servizio Profilazione Qualitativa, 30 Settembre 2020.

⁶² Il [Decreto ministeriale n. 59 del 22 maggio 2020](#), "Modifiche al Piano straordinario di potenziamento dei Centri per l'impiego e delle politiche attive del lavoro", prevede, infatti, non solo l'incremento dell'organico dei Centri per l'impiego e l'adeguamento strumentale e infrastrutturale delle loro sedi, ma anche la formazione degli operatori.

I maggiori ostacoli sono rappresentati dall'età (molti over 50), da vincoli familiari (madri con figli piccoli) e da limiti linguistici (stranieri). Inoltre, questi utenti presentano una scarsa autonomia nella ricerca del lavoro e nessuna strategia o progettualità in tal senso.

Tra i commenti degli operatori leggiamo: *"l'ambito lavorativo di interesse dell'utente è molto limitato e ciò rende più difficoltosa la buona riuscita del percorso... non è aggiornato sui metodi di ricerca attiva e mostra una certa fragilità, anche se desideroso di rimettersi in gioco"*; *"l'utente si è finora attivato solo attraverso contatti personali, ma è disponibile ad utilizzare gli strumenti e le modalità che gli sono state suggerite"*; *"la convinzione che la principale difficoltà nel trovare lavoro sia dovuta alla mancanza di conoscenze potrebbe corrispondere a una limitata consapevolezza del corretto modo di approcciarsi a tale ricerca"* o ancora... *"l'utente è privo di strumenti per la ricerca attiva del lavoro (non possiede CV, non ha competenze digitali)"*.

Gli operatori, infatti, aiutano gli utenti nella scelta di percorsi ben precisi che prevedono, ad esempio, azioni di *"monitoraggio e definizione di un obiettivo lavorativo"*, *"corsi di lingua italiana"* - per gli stranieri -, *"certificazione di competenze acquisite in modo informale"* o *"percorsi di apprendimento finalizzati a superare i gap formativi"*. Tali scelte vincolano tanto l'utente quanto l'operatore del servizio al rispetto degli impegni fissati congiuntamente.

■ Indice di profilazione 3 (Livello di occupabilità medio)



La capacità degli operatori di individuare i servizi che meglio corrispondono alle peculiarità e necessità delle persone in cerca di lavoro è decisiva soprattutto quando gli utenti, pur dimostrandosi molto disponibili alla ricerca attiva di lavoro, sono caratterizzati - come in questo caso - da bassa istruzione, lunghi periodi di disoccupazione e scarsa autonomia nella ricerca.

Il loro livello di occupabilità è definito "medio" poiché dipende fortemente dalle strategie messe in campo in accordo con l'operatore del Centro per l'impiego, che spesso propone un *"percorso formativo atto a colmare il gap di*

competenze" o un percorso di *"integrazione scolastica attraverso CPIA o corsi di qualifica professionale"*.

Alcune delle osservazioni riportate dagli operatori riguardano, inoltre, problematiche inerenti al *mismatch* territoriale: in alcuni casi gli utenti possiedono profili professionali per i quali non c'è offerta di lavoro nel territorio di riferimento e devono essere indirizzati verso altri settori o regioni. Tra i commenti degli operatori si legge infatti: *"l'utente ha svolto la professione di manutentore di sistemi meccanici in aziende industriali, ma si dichiara disponibile a svolgere anche altri lavori poiché il territorio non offre molto per la sua qualifica"*, *"l'utente necessita di interventi mirati ... è alla ricerca di opportunità lavorative in zone dove l'edilizia non sia ferma... e manifesta la volontà e la disponibilità a trasferimenti in Nord-Italia..."* o, all'opposto, *"l'utente ha una qualifica molto ricercata ma, pur non trovando opportunità lavorative nel nostro territorio, specifica di non volersi spostare"*.

Gli operatori hanno rilevato, infine, che alcuni di questi utenti sono intenzionati ad intraprendere attività in proprio (*"l'utente mostra la capacità e la volontà di realizzare la sua idea di autoimprenditorialità..."*), per le quali necessitano di specifici servizi di supporto e sostegno professionale.

Indice di profilazione 4 (Livello di occupabilità medio-alto)

Le principali annotazioni degli operatori riguardano la disponibilità di questi utenti ad intraprendere percorsi formativi, tirocini o apprendistati finalizzati a migliorare o riqualificare le proprie competenze (“l’utente ha la volontà di formarsi per fare bene il lavoro che desidera”).

Si tratta dunque di soggetti altamente interessati ad intraprendere i percorsi proposti dagli operatori al fine di agevolare le loro scelte professionali e l’occupabilità.

Alcuni di essi possiedono qualifiche e competenze specializzate in settori particolari, ma non riescono a trovare un’occupazione nel territorio di riferimento: “diplomato come perito informatico ed elettronico, ma da diversi anni senza lavoro poiché ... cerca occupazione in settori poco sviluppati nel nostro territorio”; “l’utente ha un diploma industriale, con indirizzo biologico sanitario, ma il suo profilo non è spendibile sul territorio di riferimento ... sta valutando un trasferimento nel Nord-Italia o all’estero”. Si tratta, comunque, di persone con una discreta esperienza pregressa e caratterizzate da flessibilità e adattamento rispetto alla professione ricercata; autonome nella ricerca di lavoro e con discrete possibilità di trovarlo.

È importante, dunque, che l’operatore abbia una buona conoscenza della realtà economica e produttiva del territorio, delle aree aziendali di maggiore inserimento professionale e dei profili più richiesti, per essere in grado di orientare gli utenti verso i servizi più idonei (formazione, tirocini e apprendistati).



Indice di profilazione 5 (Livello di occupabilità alto)



Gli utenti che ottengono un indice di profilazione alto, vengono descritti dagli operatori come persone molto attive nella ricerca di lavoro, motivate, intraprendenti, dinamiche e caratterizzate da una buona capacità comunicativa. Si tratta di soggetti che hanno elevate possibilità di inserimento lavorativo, poiché possiedono spesso un buon livello di istruzione, idee chiare su cosa desiderano fare ed esperienze pregresse nel mondo del lavoro. Sono utenti “autonomi nella ricerca di lavoro, disponibili agli spostamenti e con molta esperienza” o “con conoscenze specifiche di settore, che presuppongono alte probabilità di trovare un lavoro in quel campo”.

Le uniche problematiche riscontrate riguardano fenomeni di mismatch territoriale (“l’utente ha ben chiaro cosa vuole fare, ma ha difficoltà a trovare lavoro nella Regione in cui risiede”), la carenza di proposte contrattuali a lungo termine (“negli ultimi 12 mesi l’utente ha trovato 5 lavori temporanei”) o l’esigenza di essere indirizzati nella ricerca (“occorre valutare come e dove incanalare le energie a disposizione”).

Dall'analisi dei commenti degli operatori, appare dunque chiaro come la realizzazione del colloquio individuale per la raccolta delle informazioni sia essenziale ai fini della profilazione qualitativa. Altrettanto importante è la capacità dell'operatore di trasferire informazioni all'utente circa le opportunità e le caratteristiche del contesto di riferimento e del sistema formazione-lavoro e di definire gli atti di ricerca attiva e le prestazioni/azioni più appropriate.

7 La complementarità tra profilazione quantitativa e qualitativa

“La combinazione fra misurazione quantitativa della distanza dal mercato del lavoro e l’utilizzo di tecniche di profiling qualitativo migliorerà l’efficacia delle attività di valutazione dell’operatore nell’analisi del bisogno, attivando la persona attraverso le azioni che meglio rispondono alle sue specifiche esigenze e potenzialità”. A partire da questo approccio, introdotto nelle già citate Linee Guida per gli operatori dei Cpi, che di fatto sceglie un sistema di profilazione misto, basato sull’integrazione dell’indice statistico con una valutazione discrezionale degli operatori dei Centri per l’impiego, ci si è chiesti quanto i risultati di queste due tipologie di profilazione siano complementari e, in caso di differenziazione, quali siano gli elementi che qualificano maggiormente la profilazione qualitativa.

Per rispondere a queste domande, è stato necessario integrare le informazioni analizzate nei capitoli precedenti con altre variabili contenenti informazioni specifiche provenienti da fonti amministrative⁶⁴. Innanzitutto, sono state inserite variabili relative alla condizione occupazionale dell’utente nell’anno precedente la profilazione, la durata della disoccupazione, la cittadinanza e l’indice di profilazione quantitativa

L’analisi è finalizzata a mettere in relazione l’indice di profilazione qualitativa con quello della profilazione quantitativa per rilevare le differenze e le similitudini tra questi due sistemi e comprendere quali siano le strategie adottate dagli operatori nel sintetizzare l’eterogeneità delle informazioni provenienti dalle due tipologie di *profiling*.

Va evidenziato che la profilazione qualitativa, seppur basata su uno strumento prevalentemente codificato, risente comunque di una valutazione discrezionale da parte dell’operatore circa le motivazioni e gli atteggiamenti dell’utente rispetto alla ricerca del lavoro, emersi nel corso del colloquio di orientamento.

Nei capitoli precedenti sono stati presentati sia il modello con il quale viene calcolato il livello di occupabilità degli utenti (profilazione qualitativa) sia, seppur brevemente, la metodologia utilizzata per la profilazione quantitativa⁶⁵. Lo schema che segue riporta le variabili inserite nel modello di profilazione quantitativa e alcuni indicatori utilizzati nella profilazione qualitativa.

Schema 1

PROFILAZIONE QUANTITATIVA		PROFILAZIONE QUALITATIVA
VARIABILI INDIVIDUALI	VARIABILI TERRITORIALI	INDICATORI
<ul style="list-style-type: none"> • Genere • Età • Cittadinanza • Titolo di studio • Condizione professionale anno precedente • Ultima occupazione • Durata della disoccupazione (in mesi) • Iscrizione a corso di istruzione scolastico, universitario, IFP, IFTS, ITS 	<ul style="list-style-type: none"> • Tasso di occupazione (15-29 anni) • Variazione del tasso di disoccupazione • Incidenza delle famiglie a bassa intensità di lavoro • Densità imprenditoriale 	<ul style="list-style-type: none"> • Le motivazioni che spingono gli utenti a rivolgersi ai Cpi; • le professioni ricercate e le competenze necessarie per svolgerle; • l’interesse verso la formazione; • le aspettative e le difficoltà incontrate nella ricerca di lavoro; • le strategie, le azioni intraprese e i canali attivati per la ricerca di lavoro.

⁶⁴ Dati amministrativi ANPAL.

⁶⁵ Per un approfondimento sulla stima del un modello statistico-predittivo e sull’algoritmo utilizzato, che è alla base della profilazione quantitativa, si veda: ISFOL (2016), *Il sistema di profilazione dei beneficiari dei servizi per il lavoro*, Nota tecnica - Daft 28.07.2016.

7.1 L'approccio metodologico utilizzato

L'analisi realizzata in questo capitolo si basa su un approccio prevalentemente esplorativo poiché l'integrazione di più fonti informative, se da un lato comporta una maggiore capacità di analisi dei fenomeni, dall'altro implica un maggiore livello di complessità nell'utilizzo delle informazioni. Infatti, è dall'implementazione di queste due tipologie di profilazione che emergono questioni metodologiche - affrontate in questo paragrafo - relative soprattutto all'eterogeneità tra la misurazione dei due indici.

Come già accennato nel capitolo 3, per attribuire all'utente un indice di profilazione qualitativa l'operatore utilizza una scala di valori che va da uno (meno occupabile) a cinque (più facilmente occupabile), mentre per la profilazione quantitativa l'algoritmo restituisce dei valori numerici che vanno da zero ad uno (si tratta di variabili continue, dove 1 rappresenta la lontananza dal mercato del lavoro). Le tabelle 7.1 e 7.2 mostrano come il valore medio dell'indice di profilazione quantitativo sia piuttosto alto (0.88), ovvero più vicino alla non occupabilità, con una variazione piuttosto elevata tra il valore minimo di 0.483 (persone maggiormente occupabili) e quello massimo di 0.978.

La concentrazione del valore medio - che nel nostro caso si discosta da altre rilevazioni dove la "popolazione di riferimento appare molto centrata sui valori centrali (medi e modali) della distribuzione del livello di profilazione⁶⁶" - è sostanzialmente vicino al valore massimo. Ciò rappresenta un segnale di come gran parte degli utenti che hanno usufruito del Servizio di profilazione qualitativa si trovavano già in una condizione di lontananza dal mercato del lavoro.

Naturalmente, in linea con quanto previsto dal modello di profilazione, o meglio dal suo algoritmo, le categorie di utenti più distanti dal mercato del lavoro sono: gli over 55, coloro che hanno un'istruzione primaria, i disoccupati in cerca di nuova occupazione e, a livello territoriale, le Regioni del Sud e in particolare la Calabria, con un valore medio pari a 0,91640.

Tabella 7.1 – Indici di profilazione quantitativa e qualitativa, per genere, classe d'età, titolo di studio e Regioni*

	UTENTI		INDICE DI PROFILAZIONE QUANTITATIVA			INDICE DI PROFILAZIONE QUALITATIVA				
	v.a.	%	Valore medio	Valore minimo	Valore massimo	1 Basso	2 Medio-basso	3 Medio	4 Medio-alto	5 Alto
GENERE										
Maschio	7.440	47,1	0,87194	0,483	0,975	13,9	33,6	37,7	12,6	2,3
Femmina	8.343	52,9	0,88903	0,525	0,978	19,0	34,2	32,6	12,1	2,1
CLASSI D'ETÀ										
Fino a 24 anni	1.874	11,9	0,85278	0,577	0,954	9,6	28,0	40,1	18,9	3,5
25 - 34 anni	3.117	19,7	0,85600	0,483	0,959	10,6	28,3	40,1	17,0	4,0
35 - 44 anni	3.328	21,1	0,86769	0,512	0,961	13,3	33,5	36,6	14,2	2,3
45 - 54 anni	4.266	27,0	0,89134	0,518	0,970	17,3	36,5	34,8	10,0	1,4
55 anni e oltre	3.198	20,3	0,92185	0,621	0,978	28,9	39,8	25,6	5,0	0,7
TITOLO DI STUDIO										
Istruzione primaria	2.296	14,5	0,90568	0,686	0,978	32,8	40,8	22,2	3,9	0,3
Istruzione secondaria inferiore	8.314	52,7	0,88955	0,654	0,977	17,5	37,8	34,7	9,0	1,0
Istruzione secondaria superiore	4.515	28,6	0,86366	0,596	0,968	8,2	26,3	42,0	19,5	4,0
Istruzione terziaria	658	4,2	0,80534	0,483	0,968	4,4	13,7	35,4	35,1	11,4
REGIONI										
Piemonte	3.244	20,6	0,86778	0,538	0,967	17,8	38,2	34,0	8,5	1,4
Liguria	3.902	24,7	0,85444	0,483	0,972	11,3	26,8	40,5	18,2	3,2
Lazio	1.263	8,0	0,86589	0,518	0,969	11,0	29,5	37,7	18,5	3,3
Molise	1.930	12,2	0,89643	0,604	0,977	25,1	37,3	27,9	8,9	0,8
Calabria	4.898	31,0	0,91640	0,604	0,978	19,3	38,8	33,2	7,9	0,8
Altre Regioni	546	3,5	0,81156	0,539	0,961	4,0	14,3	36,1	30,4	15,2
TOTALE	15.783	100,0	0,88098	0,483	0,978	16,5	33,9	35,0	12,3	2,2

Fonte: ANPAL - Dati amministrativi; Servizio Profilazione Qualitativa.

*L'analisi è stata realizzata prendendo in considerazione solo gli utenti che non presentavano mancate risposte sulle variabili relative alla profilazione (15.783 utenti)

⁶⁶ Rapporto di valutazione della sperimentazione dell'Assegno di Ricollocazione" - Collana Biblioteca ANPAL n. 8 - 2019, p.38.

Tabella 7.2 – Indici di profilazione quantitativa e qualitativa, per anzianità di disoccupazione, condizione occupazionale nell'anno precedente, ultima occupazione, cittadinanza e iscrizione a corsi di istruzione scolastica, universitaria, IFP, IFTS, ITS*

	UTENTI		INDICE DI PROFILAZIONE QUANTITATIVA			INDICE DI PROFILAZIONE QUALITATIVA				
	v.a.	%	Valore medio	Valore minimo	Valore massimo	1 Basso	2 Medio-basso	3 Medio	4 Medio-alto	5 Alto
ANZIANITÀ DI DISOCCUPAZIONE										
Meno di un mese	4.531	28,7	0,85539	0,483	0,965	17,5	32,1	33,9	13,4	3,1
da 2 a 6 mesi	2.160	13,7	0,83169	0,497	0,965	7,5	27,1	40,4	20,5	4,5
da 7 a 12 mesi	1.488	9,4	0,83811	0,521	0,953	9,8	28,8	41,9	17,3	2,2
da 13 a 18 mesi	1.026	6,5	0,88539	0,680	0,962	12,5	31,9	39,5	14,1	2,0
da 19 a 24 mesi	883	5,6	0,89405	0,741	0,967	14,3	35,3	38,5	10,5	1,4
da 25 a 36 mesi	1.107	7,0	0,91106	0,783	0,972	14,9	38,4	36,2	9,8	0,6
da 37 a 48 mesi	739	4,7	0,92598	0,766	0,973	17,6	38,2	32,6	10,7	0,9
oltre i 48 mesi	3.849	24,4	0,93387	0,786	0,978	25,0	40,0	28,7	5,5	0,8
CONDIZIONE OCCUPAZIONALE ANNO PRECEDENTE										
Inattivo	3.127	19,8	0,89921	0,518	0,978	20,0	34,0	32,8	11,5	1,7
Occupato	2.221	14,1	0,78007	0,483	0,970	7,4	23,3	44,8	19,4	5,1
In cerca di nuova occupazione	8.206	52,0	0,90305	0,680	0,973	16,6	36,1	34,3	11,4	1,6
In cerca di prima occupazione	1.948	12,3	0,88459	0,658	0,970	23,0	38,4	29,4	7,6	1,5
Studente	281	1,8	0,80610	0,648	0,943	3,9	23,8	39,5	23,8	8,9
ULTIMA OCCUPAZIONE										
Dirigente, imprenditore, libero professionista	215	1,4	0,87831	0,573	0,968	12,1	29,8	38,6	16,7	2,8
Quadro, impiegato	1.460	9,3	0,86498	0,483	0,972	8,4	22,7	38,2	25,1	5,6
Operaio	10.184	64,5	0,88243	0,497	0,978	15,8	35,1	36,0	11,5	1,7
Apprendista	158	1,0	0,84484	0,628	0,960	10,8	23,4	39,2	19,0	7,6
Lavoratore autonomo	707	4,5	0,88143	0,645	0,972	15,7	31,5	37,2	13,3	2,3
Non occupato	2.873	18,2	0,88794	0,648	0,971	24,1	37,2	29,3	7,8	1,7
ND	186	1,2	0,85140	0,656	0,950	21,4	32,1	27,3	14,4	4,8
CITTADINANZA										
Paesi EU	823	5,2	0,86008	0,551	0,963	18,1	38,6	32,1	10,0	1,2
Italiana	13.355	84,6	0,88486	0,483	0,978	16,2	33,7	35,1	12,7	2,4
Paesi Extra EU	1.605	10,2	0,85941	0,497	0,968	18,5	33,8	35,8	10,5	1,3
ISCRIZIONE A CORSO DI ISTRUZIONE SCOLASTICO, UNIVERSITARIO, IFP, IFTS, ITS										
No	15.475	98,0	0,88256	0,483	0,978	16,7	34,2	34,8	12,1	2,1
Sì	308	2,0	0,80159	0,512	0,950	6,8	19,5	42,2	23,7	7,8
TOTALE	15.783	100	0,88098	0,483	0,978	16,5	33,9	35,0	12,3	2,2

Fonte: ANPAL - Dati amministrativi; Servizio Profilazione Qualitativa.

*L'analisi è stata realizzata prendendo in considerazione solo gli utenti che non presentavano mancate risposte sulle variabili relative alla profilazione (15.783 utenti)

Dall'analisi di confronto tra i due indici di profilazione, quantitativo e qualitativo, emerge - com'era ipotizzabile - che il primo decresce all'aumentare del secondo (Tabella 7.3). I valori medi, comunque, sono abbastanza omogenei. Infatti, tra il valore più elevato (livello di occupabilità basso) e quello più basso (livello di occupabilità alto) la differenza è di appena 0,10 punti.

È interessante, invece, l'analisi dei "range" tra i valori minimo e massimo della profilazione quantitativa rispetto all'indice di profilazione qualitativa, che com'è noto rileva anche le caratteristiche comportamentali e motivazionali delle persone in cerca di lavoro. Come mostra la tabella 7.3, ad un basso indice di profilazione qualitativa corrisponde un intervallo tra i valori minimo e massimo dell'indice quantitativo piuttosto contenuto (0,35), mentre tale intervallo è decisamente più ampio tra chi ha ottenuto livelli di occupabilità più elevati nella profilazione qualitativa. Si tratta, tuttavia, di un dato puramente indicativo, infatti non consente di quantificare le differenze tra le due tipologie, ma fa emergere come la combinazione di più strumenti "diagnostici" possa modificare il risultato di una "profilazione basata solo sui dati"⁶⁷.

⁶⁷ A. Loxha M. Morgandi (2014), *Profiling the Unemployed - A Review of OECD Experiences and Implications for Emerging Economies*. World Bank Group (Op. cit.).

Tabella 7.3 - Indice di profilazione quantitativa (valore medio, minimo e massimo), in base all'indice di profilazione qualitativa ottenuto dagli utenti

INDICE DI PROFILAZIONE QUALITATIVA	UTENTI		INDICE DI PROFILAZIONE QUANTITATIVA		
	v.a.	%	Valore medio	Valore minimo	Valore massimo
1 - Basso	2.611	16,5	0,91251	0,628	0,978
2 - Medio-basso	5.356	33,9	0,89592	0,497	0,973
3 - Medio	5.522	35,0	0,86926	0,521	0,975
4 - Medio-alto	1.945	12,3	0,84299	0,483	0,971
5 - Alto	349	2,2	0,81286	0,484	0,955
TOTALE	15.783	100,0	0,88098	0,483	0,978

Fonte: ANPAL - Dati amministrativi; Servizio Profilazione Qualitativa.

Per fare un'analisi comparata tra le due tipologie di profilazione, oggetto di questo capitolo, occorre rispondere ad una prima domanda. Quanto si differenziano i risultati della profilazione qualitativa da quelli della profilazione quantitativa? La risposta non è facile in quanto, come abbiamo visto, per la profilazione qualitativa i dati sono espressi in un indice discreto di valori che vanno da 1 a 5 (dove 5 rappresenta il livello maggiore di occupabilità), mentre per la profilazione quantitativa l'algoritmo restituisce un coefficiente continuo, con valori numerici che vanno da 0 a 1 (dove 1 rappresenta il permanere nella condizione di disoccupazione di lunga durata). Visto che il profilo di occupabilità dell'utente (indice di profilazione qualitativa) viene definito dall'operatore che integra l'indice statistico con una valutazione discrezionale sulla base del colloquio e della Scheda di orientamento di base, si è deciso di riclassificare l'indice di profilazione quantitativo utilizzando le stesse categorie della profilazione qualitativa. Il numero delle classi è dato, quindi, dai cinque livelli della profilazione qualitativa, mentre è necessario decidere in corrispondenza di quali valori stabilire i confini delle classi.

Sfortunatamente non esistono regole fisse per questa operazione, dato che la decisione dipende dallo scopo della classificazione, che nel nostro caso è quello di confrontare le due distribuzioni.

Dopo aver provato a suddividere le classi sulla base dei percentili, ci si è resi conto che, soprattutto quelle estreme, non rappresentavano la distribuzione della profilazione qualitativa; ad esempio, le persone con un alto livello di occupabilità rappresentano solo il 2,2% nella profilazione qualitativa, mentre utilizzando i percentili tale percentuale sale al 20%. Data la necessità di confrontare le due distribuzioni, si è deciso quindi di calcolare l'indice di profilazione quantitativa con le stesse proporzioni percentuali della profilazione qualitativa. Nello specifico, partendo dall'indice di profilazione quantitativa è stata calcolata una percentuale cumulativa⁶⁸ per poi "chiudere" le classi utilizzando le stesse proporzioni percentuali della profilazione qualitativa, così come sono riportate nella tabella 7.4. In questo modo possiamo confrontare le due distribuzioni per comprendere quanto le valutazioni degli operatori differiscano dal punteggio ottenuto dall'algoritmo della profilazione quantitativa.

Occorre precisare che, data la natura essenzialmente esplorativa del fenomeno, può accadere che, nel passaggio da un valore continuo ad una scala ad intervalli ci sia, oltre ad una perdita di informazioni (elemento comune nelle classificazioni, soprattutto per quanto riguarda le unità adiacenti), un'ulteriore problematica dovuta all'interpretazione e all'utilizzo da parte degli operatori dell'indice di profilazione quantitativa. Per ovviare a questa problematica sarebbe opportuno fornire indicazioni più precise agli operatori dei Cpi impiegando, ad esempio, la stessa metodologia utilizzata nel Programma Garanzia Giovani, dove *"le fasce di svantaggio sono determinate in corrispondenza dei valori dell'indice..."*⁶⁹. Stesso procedimento potrebbe essere utilizzato anche per la profilazione qualitativa, naturalmente utilizzando la stessa metodologia ma con i parametri relativi alla popolazione di riferimento. Inoltre, potrebbe essere

⁶⁸ È stata utilizzata la funzione "Fractional Rank Percent of Probabilità" del programma statistico SPSS.

⁶⁹ Piano Garanzia Giovani - Procedura del sistema di profilazione degli utenti, in [Decreto Direttoriale del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali del 23 gennaio 2015, n. 10](#)

opportuno ridurre il numero delle classi da cinque a quattro anche per la profilazione qualitativa per uniformare gli indici di profilazione utilizzati nelle diverse indagini.

Tabella 7.4 - Indice di profilazione quantitativa in classi

	UTENTI		INDICE DI PROFILAZIONE QUANTITATIVA			
	v.a.	%	Valore medio	Valore minimo	Valore massimo	Range
INDICE DI PROFILAZIONE QUANTITATIVA (in classi)						
1 - Basso	2604	16,5	0,94968	0,938	0,978	0,040
2 - Medio-basso	5367	34,0	0,91775	0,896	0,938	0,041
3 - Medio	5524	35,0	0,86382	0,816	0,896	0,080
4 - Medio-alto	1941	12,3	0,77263	0,712	0,816	0,104
5 - Alto	347	2,2	0,67581	0,483	0,712	0,230
TOTALE	15783	100,0	0,88098	0,483	0,978	0,495

Fonte: ANPAL - Dati amministrativi; Servizio Profilazione Qualitativa.

7.2 Misure a confronto: qualitativa vs quantitativa

In questo paragrafo confrontiamo i dati della profilazione qualitativa con quelli della profilazione quantitativa. Va precisato che d'ora in poi quando parliamo di profilazione quantitativa facciamo riferimento alla classificazione descritta nel paragrafo precedente.

L'analisi per classi evidenzia che per poco più di un terzo degli utenti non ci sono discrepanze tra i due livelli di profilazione. Invece, è piuttosto consistente la percentuale di utenti che hanno ottenuto valutazioni differenti. Evidentemente gli operatori hanno "valorizzato" la disponibilità di informazioni più complesse raccolte durante il colloquio di orientamento (motivazioni, atteggiamenti e comportamenti nella ricerca del lavoro), prima di attribuire un indice di profilazione qualitativa.

La tabella 7.5 illustra il "quadro delle differenze" tra l'indice di profilazione quantitativa, di cui l'operatore deve tener conto nella sua valutazione, e l'indice di profilazione ottenuto dagli utenti a seguito del colloquio di orientamento. Emerge un quadro abbastanza eterogeneo e, ad una prima lettura, difficile da interpretare, soprattutto in corrispondenza di alcune classi: ad esempio, gli utenti con un basso indice di profilazione quantitativa corrispondono al 32,0% di coloro che hanno ottenuto un livello di occupabilità basso anche a seguito della profilazione qualitativa, mentre il restante 68,0% ha ottenuto indici qualitativi più elevati.

Tabella 7.5 – Distribuzione tra l'indice di profilazione quantitativa e l'indice di profilazione qualitativa

		INDICE DI PROFILAZIONE QUALITATIVA					TOTALE
		1 Basso	2 Medio-basso	3 Medio	4 Medio-alto	5 Alto	
INDICE DI PROFILAZIONE QUANTITATIVA (in classi)	1 - Basso	32,0	41,7	22,8	3,2	0,3	100,0
	2 - Medio-basso	20,7	39,4	32,1	7,1	0,7	100,0
	3 - Medio	10,2	31,3	39,1	16,8	2,6	100,0
	4 - Medio-alto	5,0	19,6	46,6	22,7	6,1	100,0
	5 - Alto	2,3	13,5	40,6	32,0	11,5	100,0
	TOTALE	16,5	33,9	35,0	12,3	2,2	100,0

Fonte: ANPAL - Dati amministrativi; Servizio Profilazione Qualitativa.

In diagonale, troviamo i valori "corrispondenti" ad entrambe le misurazioni, ovvero le percentuali di utenti che hanno ottenuto un indice di profilazione qualitativa in linea con quanto emerso dal calcolo statistico dei dati quantitativi. Si noti che tali valori si aggirano intorno al 40% circa per due delle classi centrali (indice medio-basso e medio), per diminuire drasticamente nelle classi medio-alto e alto (rispettivamente 22,7% e 11,5%), e attestarsi, invece, al 32% per coloro che presentano il livello di

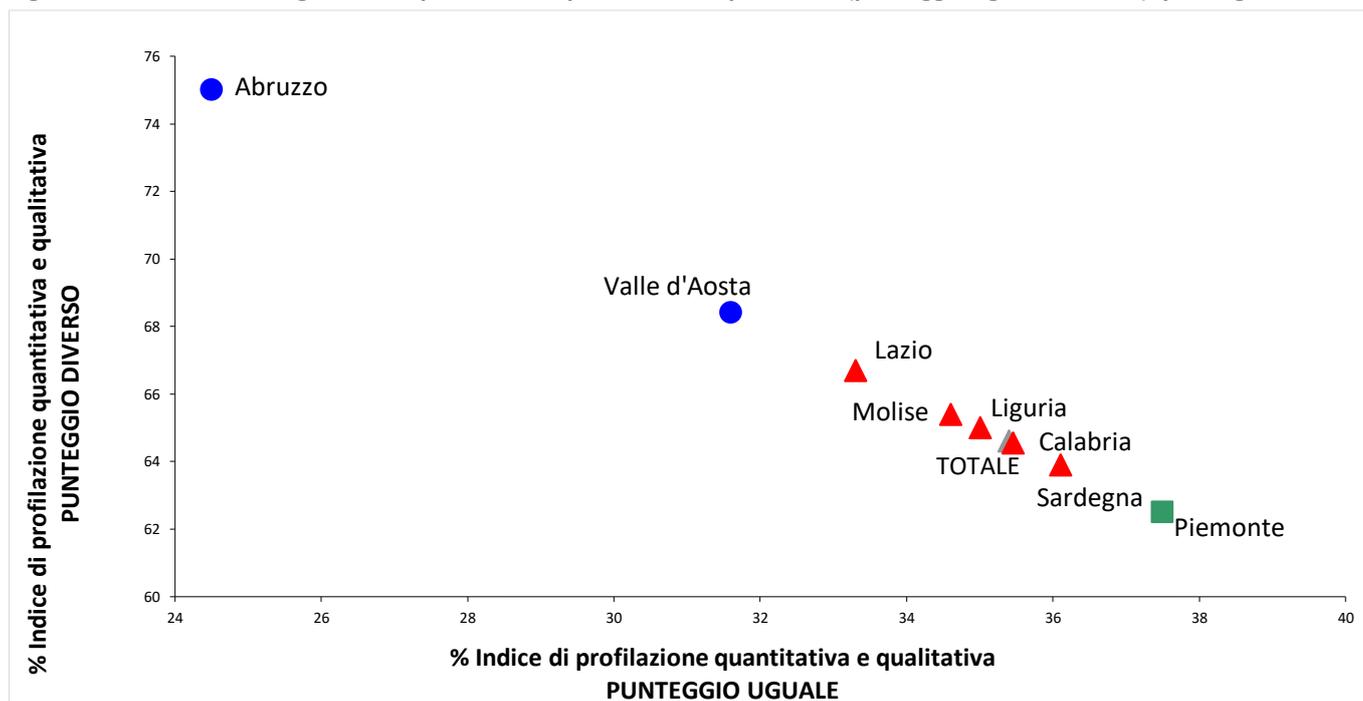
occupabilità più basso. In quest'ultimo caso, da un'analisi più qualitativa dei dati emerge che coloro che hanno mantenuto lo stesso indice in entrambe le profilazioni mostrano un atteggiamento poco o per nulla attivo sia nella ricerca del lavoro, sia nell'individuazione della tipologia di professione e del settore in cui cercare un'occupazione. Si evidenzia, invece, un atteggiamento più propositivo tra gli utenti che si posizionano nella distribuzione a destra della diagonale.

Prima di passare ad un'analisi più qualitativa, finalizzata a comprendere quali siano le variabili che determinano la modifica del livello di occupabilità, è interessante esaminare se in alcune realtà territoriali la relazione tra i due indici di profilazione assume valori anomali rispetto alla media.

Per confrontare questi dati abbiamo utilizzato un indicatore sintetico e dicotomico: "punteggio uguale", quando i dati delle due tipologie di profilazione si posizionano nella stessa classe, e "punteggio diverso", quando ricadono in classi differenti (Figura 7.1).

Rispetto al dato medio, le Regioni in cui gli operatori hanno attribuito agli utenti indici di profilazione qualitativa "diversi" sono soprattutto l'Abruzzo e, in minor misura, la Valle d'Aosta. Al contrario, in Piemonte il risultato della profilazione qualitativa risulta essere più in linea con quanto emerso dalla profilazione quantitativa.

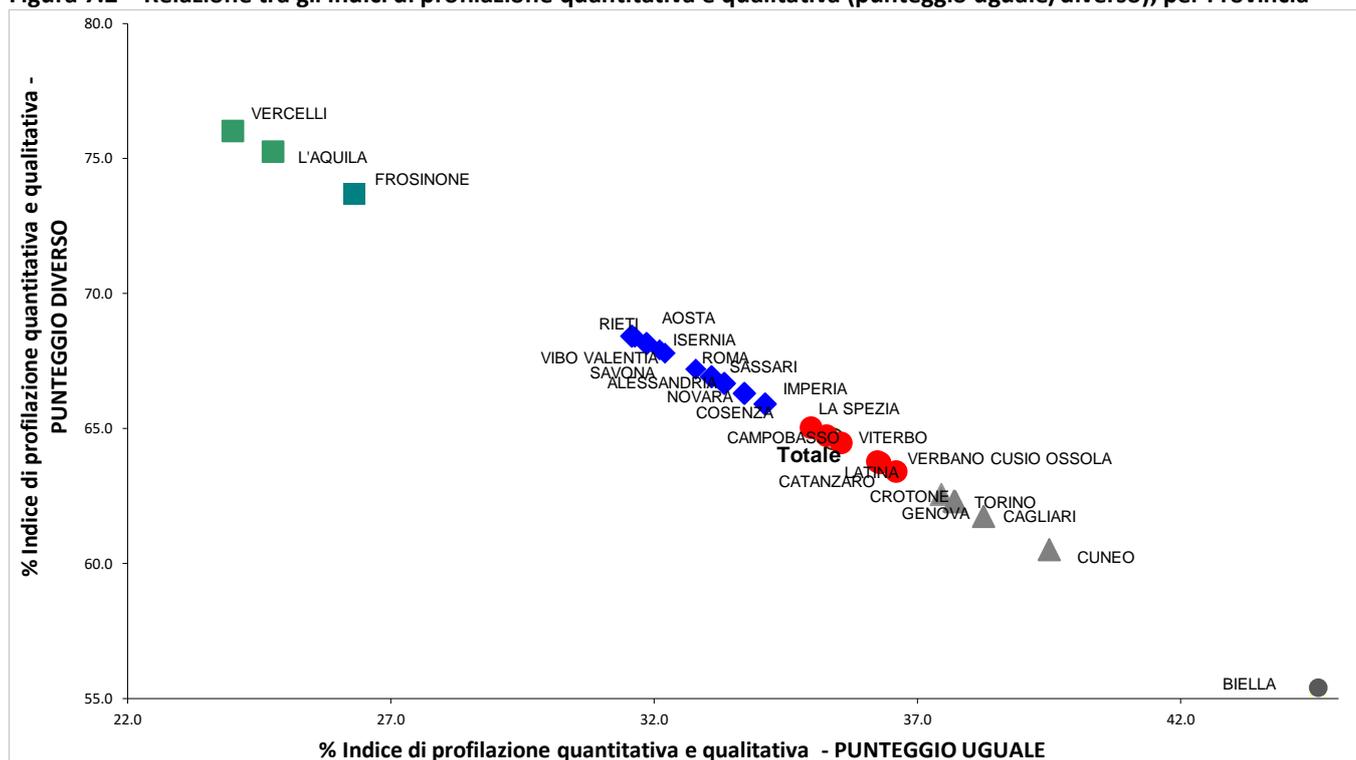
Figura 7.1 – Relazione tra gli indici di profilazione quantitativa e qualitativa (punteggio uguale/diverso), per Regione



Fonte: ANPAL - Dati amministrativi; Servizio Profilazione Qualitativa.

La figura 7.2 mostra, invece, la relazione tra i due indici a livello provinciale. Si osserva, innanzitutto, che la posizione di alcune Province è completamente diversa rispetto a quella di altre della stessa Regione: Vercelli, ad esempio, ha una posizione diametralmente opposta da quella di Cuneo e Torino, che rispecchiano maggiormente la posizione della Regione.

Figura 7.2 – Relazione tra gli indici di profilazione quantitativa e qualitativa (punteggio uguale/diverso), per Provincia



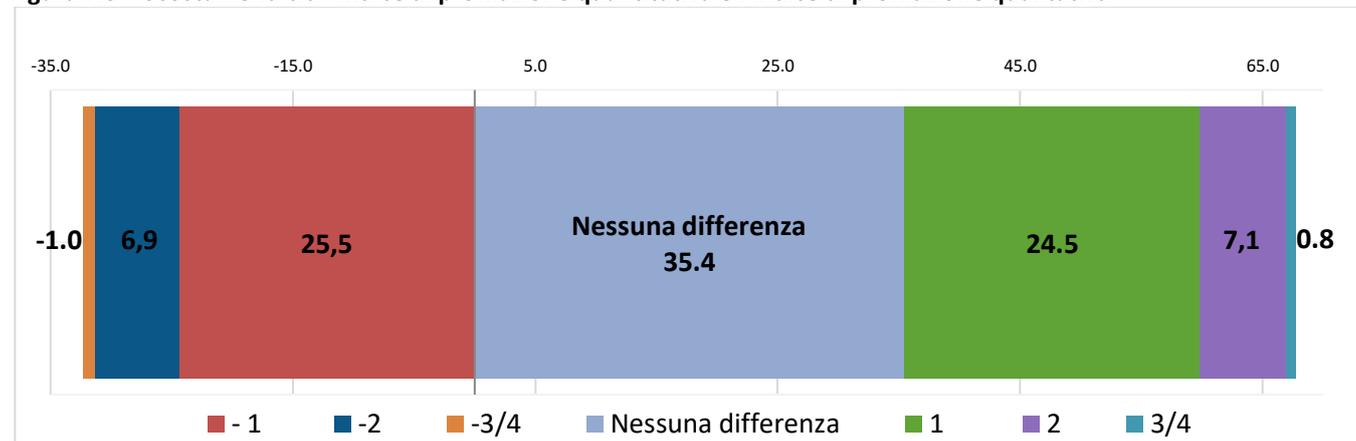
Fonte: ANPAL - Dati amministrativi; Servizio Profilazione Qualitativa.

Per analizzare la relazione tra profilazione quantitativa e qualitativa, è stato utilizzato un indice sintetico in grado di riassumere quanto le “variabili individuali” possono incidere sulla determinazione del livello di occupabilità dell’utente a seguito della valutazione dell’operatore.

Tale indice è stato costruito utilizzando lo scostamento, positivo o negativo, tra l’indice di profilazione qualitativa e quello di profilazione quantitativa. La figura 7.3 mostra che per il 35,4% degli utenti gli indici delle due tipologie di profilazione sono identici, ovvero ricadono nelle stesse classi, mentre per il 32,3% si evidenzia uno scostamento negativo (l’indice di profilazione qualitativa risulta “diminuito” rispetto all’indice quantitativo; ad esempio: qualitativo 4 e quantitativo 5 = -1). All’opposto, per il 32,4% degli utenti si registra uno scostamento positivo rispetto all’indice quantitativo (“aumenta” il livello di occupabilità dopo la valutazione degli operatori).

Nel 50% circa dei casi lo scostamento è minimo (+1 e -1), mentre nell’8% circa dei casi si rileva uno scostamento più marcato.

Figura 7.3 – Scostamenti tra l’indice di profilazione quantitativa e l’indice di profilazione qualitativa



Fonte: ANPAL - Dati amministrativi; Servizio Profilazione Qualitativa.

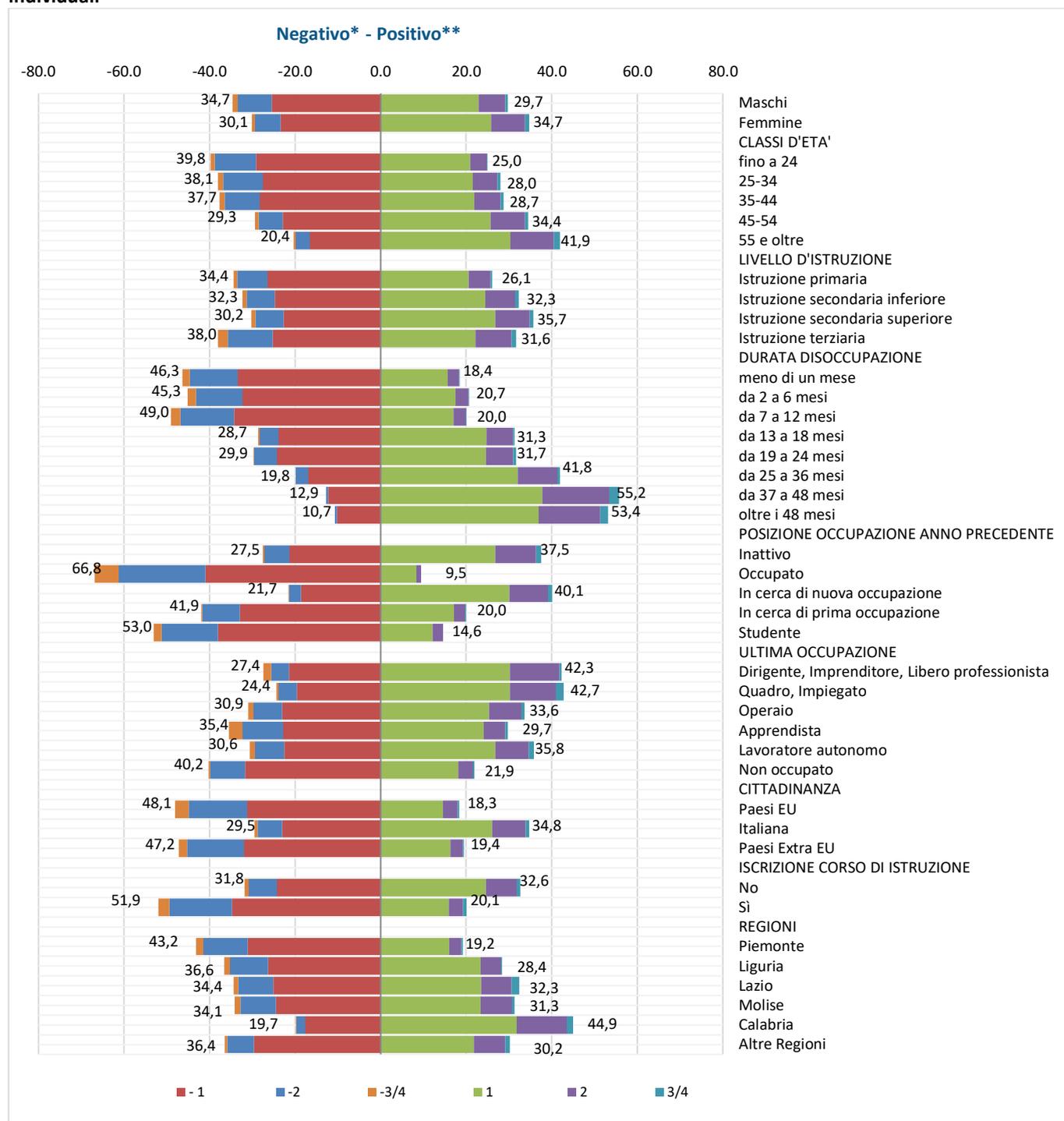
Prima di analizzare quali sono i fattori che determinano queste differenze, riassumiamo sinteticamente quali sono le “variabili individuali” che determinano gli scostamenti positivi o negativi. Si precisa che in questa analisi non vengono considerati i valori “corrispondenti”, che ricadono cioè nella stessa classe di profilazione qualitativa e quantitativa, in quanto nella maggior parte dei casi si mantengono abbastanza vicini al valore medio del 35,4% (Figura 7.3). Le uniche eccezioni si rilevano in riferimento a: persone che erano occupate nell’anno precedente la profilazione (i valori che rientrano nella stessa classe sono il 23,7%); utenti che erano occupati con il ruolo di “dirigenti, imprenditori, liberi professionisti” (30,2%); utenti con il titolo di studio più basso (39,5%) e più elevato (30,5%). Per quanto riguarda le persone occupate, la differenza negativa del valore della profilazione quantitativa potrebbe essere ricondotta all’aspettativa dell’utente di trovare un lavoro nello stesso settore e con le stesse caratteristiche di quello appena perso, vista l’esperienza pregressa in determinate attività; in sostanza, potrebbe trattarsi di lavoratori meno adattabili.

La figura 7.4 evidenzia che, per alcune categorie di utenti, gli operatori dei Cpi hanno assegnato indici di profilazione qualitativa più elevati rispetto a quelli ottenuti attraverso il solo calcolo statistico. Si tratta, in particolare, di donne, over 45, utenti con un’istruzione secondaria superiore, disoccupati di lunga durata (maggiore di 12 mesi) e in cerca di nuova occupazione e cittadini italiani. Inoltre, l’indice di profilazione risulta “aumentato” anche per i lavoratori autonomi e per coloro che durante l’anno precedente il colloquio di orientamento ricoprivano ruoli caratterizzati da qualifiche e competenze medio-alte, così come - a livello territoriale - per gli utenti dei Cpi della Calabria.

All’opposto troviamo categorie di utenti per i quali l’indice di profilazione risulta “diminuito” dopo il colloquio con l’operatore: gli uomini, chi ha meno di 44 anni, le persone con un livello di istruzione primaria e terziaria, i disoccupati da meno di un anno e gli stranieri, comunitari e non comunitari. In particolare, rientrano in questa categoria circa due terzi degli utenti che avevano un’occupazione l’anno precedente la profilazione, gli studenti e i disoccupati in cerca di una prima occupazione; quest’ultimi con percentuali leggermente più basse rispetto agli occupati. In tutte le Regioni, tranne che in Calabria, è più alta la percentuale di utenti a cui è stato “diminuito” il livello di occupabilità a seguito della profilazione qualitativa.

Occorre precisare, inoltre, che le differenze rilevate tra i due sistemi di profilazione a livello di singola variabile riveste un’enorme importanza per comprendere in che misura le caratteristiche individuali influenzano l’attribuzione degli indici di profilazione qualitativa, fermo restando che è sulla loro combinazione che viene definito il livello di occupabilità.

Figura 7.4 – Scostamenti tra l'indice di profilazione quantitativa e l'indice di profilazione qualitativa, a seconda delle "variabili individuali"



Fonte: ANPAL - Dati amministrativi; Servizio Profilazione Qualitativa.

* Il valore negativo indica una "diminuzione" dell'indice di profilazione nel passaggio quantitativo-qualitativo

** Il valore positivo indica un "aumento" dell'indice di profilazione nel passaggio quantitativo-qualitativo

7.3 La multidimensionalità della profilazione: le strategie di complementarità.

L'analisi realizzata nei paragrafi precedenti ha evidenziato il grado di interazione tra i risultati della profilazione statistica e quelli della profilazione qualitativa che, nonostante l'utilizzo di uno strumento standardizzato (Scheda di orientamento di base), risente della discrezionalità degli operatori. In questo paragrafo, pertanto, l'attenzione si focalizza sul grado di complementarità tra la profilazione qualitativa e quantitativa, nonché sui fattori che maggiormente incidono sulla variazione dell'indice ottenuto dagli utenti.

Si tratta sostanzialmente di un'analisi descrittiva multivariata, che costituisce un primo approccio all'analisi del fenomeno. È stata dunque realizzata un'Analisi delle Corrispondenze Multiple⁷⁰ (ACM) per sintetizzare le relazioni esistenti tra numerose variabili simultaneamente.

L'analisi è stata realizzata prendendo in considerazione solo gli utenti che non presentavano mancate risposte sulle variabili relative alla profilazione (15.784 utenti) e un numero elevato di variabili (28 variabili per un totale di 94 modalità) con caratteristiche qualitative⁷¹.

Dall'ACM sono stati individuati 3 fattori⁷².

Il primo fattore "**attivi vs passivi**" contrappone in maniera abbastanza netta i comportamenti verso la ricerca del lavoro.

Il versante negativo del piano cartesiano, denominato "**attivi**", è fortemente caratterizzato dalle variabili che indicano le preferenze nella professione ricercata, associata alla molteplicità di azioni intraprese per trovare lavoro, nonché alle competenze che si ritiene di possedere. Inoltre, sono presenti le variabili relative all'indicazione di più preferenze rispetto alle professioni e ai settori di interesse, alla ricerca di lavoro nelle professioni impiegatizie e commerciali, al possesso delle relative competenze e alla disponibilità ad avviare un percorso di autoimpiego. Le variabili illustrative completano il profilo degli utenti: sono giovani adulti (25-44 anni), con un elevato titolo di studio (media superiore e laurea), residenti nel Lazio e coinvolti nelle misure di politica attiva previste dal D.lgs. 150/2015 ed altre di carattere più specificamente regionale.

Nell'altro versante dell'asse, denominato "**passivi**", troviamo le stesse variabili con caratteristiche contrapposte e connotazione negativa. Esse indicano, infatti, la mancata attivazione nella ricerca lavoro, nessuna preferenza rispetto all'occupazione desiderata, lo scarso interesse a ricevere informazioni sui corsi di formazione e sulle opportunità lavorative disponibili. Sono over 55, con un livello di istruzione elementare e disoccupati da meno di un mese, anche se dai registri amministrativi risulta che non erano occupati neanche l'anno precedente la profilazione quantitativa. Si tratta, comunque, di individui che si sono rivolti al Centro per l'impiego con l'obiettivo di essere inseriti in percorsi di lavorativo nell'ambito della Misura del Reddito di Cittadinanza.

Il secondo fattore indica la sfera di "**discrezionalità dell'operatore**", che evidenzia come il livello di occupabilità delle persone in cerca di lavoro - definito al termine del percorso di orientamento - venga "aumentato" o "diminuito" rispetto al *profiling* quantitativo.

La coordinata negativa dell'asse fattoriale è fortemente caratterizzata dalle risposte degli utenti legate alla dinamicità nella ricerca del lavoro, con l'utilizzo di più canali di ricerca (invio del CV alle aziende, internet, amici e parenti), nonché dall'assenza di preferenza per una specifica professione,

⁷⁰ A partire, dalle variabili principali per l'analisi, cioè quelle per le quali si cerca una sintesi interpretativa, si individuano i "fattori". Questi sono delle nuove variabili artificiali (latenti) che colgono e rappresentano i principali aspetti della variabilità dei fenomeni studiati e le principali relazioni associative tra le variabili di partenza (Mussino, 1993).

⁷¹ Seguendo un approccio consolidato in letteratura, sono state considerate come "attive" le variabili che contribuiscono alla creazione dei fattori (quelle relative alle risposte alle domande di maggiore interesse) e come "illustrative" le variabili che non entrano nella costruzione di fattori ma che possono contribuire alla loro interpretazione (le caratteristiche degli utenti).

⁷² I primi tre fattori spiegano il 20,5% della variabilità del fenomeno (varianza spiegata, senza la rivalutazione degli assi).

probabilmente perché disponibili ad accettare qualsiasi lavoro venga loro proposto. Questa coordinata si connota per l'attribuzione da parte dell'operatore di un livello medio-alto di occupabilità, che risulta "aumentato" di 1 o 2 punti rispetto all'indice statistico. Le variabili "illustrative" mostrano una categoria di utenti con le seguenti caratteristiche: giovani, disoccupati di lunga durata o in cerca di nuova occupazione e persone con un titolo di studio secondario. Inoltre, il fattore si contraddistingue anche per la presenza di donne in reinserimento sul mercato del lavoro, di età compresa tra i 44 e i 54 anni. Si tratta per lo più di residenti nella Regione Calabria, dove si registra un tasso di disoccupazione tra i più alti in Italia.

Al contrario, la coordinata positiva si caratterizza per la presenza di variabili che indicano la preferenza degli utenti per specifiche professioni e settori (questi utenti, infatti, sono principalmente persone che nell'anno precedente la profilazione erano occupate) e difficoltà (nel proporsi al datore di lavoro) o inattività nella ricerca attiva del lavoro. Probabilmente si tratta di persone che dopo anni di occupazione si trovano in una situazione di transizione nel mercato del lavoro. Infatti, si evidenzia un'anzianità di disoccupazione di meno di un mese. Si riscontra la presenza di cittadini di paesi extra UE. La coordinata è caratterizzata, inoltre, per l'attribuzione da parte dell'operatore di un livello medio-basso di occupabilità, "diminuito" di 1 o 2 punti rispetto all'indice di profilazione quantitativa.

Il terzo fattore, denominato "**minima differenziazione**", è connotato da uno scostamento minimo tra i due indici di profilazione.

Nell'asse positivo, le modalità di risposta indicano un interesse nel cercare informazioni per acquisire nuove competenze, la partecipazione a recenti colloqui di selezione e una certa dinamicità nelle attività di ricerca del lavoro, confermata anche dall'indicazione di più tipologie professionali verso cui ambire in modo da ampliare le proprie possibilità di inserimento lavorativo. In questo asse, l'indice di profilazione qualitativa medio-basso è "diminuito" di un punto. Si tratta di giovani (25-34 anni), disoccupati da meno di un anno e residenti nel Nord. Probabilmente si tratta di "**giovani con skill mismatch**" tra istruzione e domanda di lavoro.

Al contrario nell'altro versante dell'asse, le stesse variabili hanno tutte una connotazione negativa: nessun interesse a ricevere informazioni sui percorsi formativi, nessun colloquio di selezione, nessuna azione intrapresa per la ricerca attiva del lavoro. Gli utenti di questo asse, che potremmo definire "**deboli e rassegnati**", dichiarano, inoltre, di avere altre priorità prima della ricerca del lavoro. Si tratta di individui con un'età media piuttosto elevata (più di 55 anni), disoccupati di lunga durata (più di quattro anni) e con un livello di istruzione elementare. In questo caso, l'indice di profilazione qualitativa risulta "aumentata" di un punto.

Il quadro che è stato delineato con l'ACM fa emergere due aspetti su cui riflettere. Il primo riguarda la "discrezionalità degli operatori", che rappresenta un arricchimento rispetto all'utilizzo dei soli dati statistici, consentendo l'adozione di un approccio multidimensionale che considera dimensioni di carattere qualitativo, come ad esempio: la dinamicità nel cercare lavoro, le preferenze per determinate professioni, la valorizzazione delle esperienze pregresse e aspetti più legati alla sfera delle *soft skills* (competenze trasversali, capacità di interagire con altri, capacità di sostenere un colloquio, intenzionalità nel cercare opportunità professionali, ecc.). Sono tutti elementi che favoriscono la complementarità tra i due sistemi di profilazione, facilitando anche l'incontro tra le esigenze occupazionali delle aziende e l'offerta di lavoro disponibile.

Il secondo aspetto riguarda sempre la discrezionalità degli operatori relativamente all'attribuzione del livello di occupabilità. Emerge, infatti, una sensibilità degli operatori e una capacità di interpretare le difficoltà che incontrano i soggetti più "**fragili**" nel mercato del lavoro (giovani, donne in reinserimento lavorativo, ecc.), tanto che nella profilazione qualitativa è stato aumentato il livello di occupabilità ottenuto in quella quantitativa. Un comportamento opposto si registra, invece, verso i lavoratori che si trovano in una situazione di "**transizione nel mercato del lavoro**". Sono lavoratori che hanno perso da

poco il lavoro, probabilmente a causa dell'attuale crisi pandemica, che dichiarano di avere le competenze necessarie per un reinserimento attivo nel mondo del lavoro solo in determinati settori o professioni; probabilmente sono stati valutati dagli operatori come "meno adattabili" e "poco flessibili" in quanto nel *profiling* qualitativo è stato diminuito loro il livello di occupabilità che avevano ottenuto con la profilazione quantitativa. Sostanzialmente, la discrezionalità degli operatori offre una chiave di lettura basata su una profilazione che integra, nella valutazione complessiva, anche il "rischio" di non trovare subito un'occupazione a causa di un mercato del lavoro che, in questo momento, risente degli effetti economici più o meno intensi determinati dalla pandemia.

Conclusioni

Il *Servizio di profilazione qualitativa* messo a disposizione da ANPAL nasce con l'obiettivo di dotare i Centri per l'impiego di uno strumento in grado di raccogliere in modo sistematico e armonizzato, a livello nazionale, informazioni sui propri utenti, utili ad individuare il percorso più idoneo di inserimento o reinserimento lavorativo.

Il monitoraggio costante dell'utilizzo del *Servizio* sul territorio nazionale ha messo in evidenza, tuttavia, che non tutte le Regioni hanno scelto di adottare lo strumento di profilazione promosso da ANPAL. Alcune di esse, come abbiamo visto, hanno sviluppato e messo a punto proprie metodologie e strumenti di profilazione, che continuano ad usare nei Cpi dei propri territori. In particolare, sono stati oggetto di approfondimento i dispositivi utilizzati in Emilia-Romagna, Provincia Autonoma di Trento e Friuli-Venezia Giulia. In altre Regioni, il ricorso alla *Scheda di orientamento di base* risulta piuttosto contenuto (Lombardia, Toscana, Puglia, Basilicata, Sicilia), forse a fronte di una sua integrazione con altri questionari o strumenti di rilevazione impiegati per definire il profilo di occupabilità degli utenti.

In ogni caso, l'analisi approfondita dei dati raccolti nel periodo ottobre 2019 - settembre 2020, relativi a più di 16.000 colloqui di orientamento, ha permesso di restituire una fotografia dei profili dei disoccupati che si rivolgono ai Centri per l'impiego, rilevando preziose informazioni circa le caratteristiche, le aspettative, le risorse messe in campo e le difficoltà incontrate da chi è in cerca di lavoro. L'attività di profilazione qualitativa, inoltre, ha permesso di tracciare un identikit dei percettori del Reddito di cittadinanza presi in carico dai Cpi, che costituiscono l'85% degli intervistati. La lettura dei dati raccolti, dunque, ha tenuto conto delle caratteristiche peculiari di questa utenza: titoli di studio piuttosto bassi ed elevato livello di svantaggio in termini di "probabilità di non essere occupato". Non sorprende, infatti, la scarsa progettualità di questi utenti rispetto alle strategie da adottare per ricollocarsi nel mercato del lavoro, con particolare riferimento alla limitata disponibilità a frequentare corsi di formazione per qualificarsi o riqualificarsi.

In questo contesto, peraltro, una delle questioni per le quali il nostro Paese è stato più volte richiamato a livello europeo è proprio il gap nella partecipazione alle attività di formazione da parte dei lavoratori, partecipazione che ha inoltre registrato una decrescita drammatica a seguito della pandemia da Covid-19⁷³. Questo dato diviene più preoccupante se riferito ai lavoratori scarsamente qualificati e con un basso livello d'istruzione, che hanno tassi di partecipazione ad attività formative più bassi rispetto a quelli istruiti e, per contro, hanno maggiormente bisogno di attività di riqualificazione a causa di competenze obsolete, o che a breve lo diventeranno.

Tali evidenze chiariscono l'importanza dell'utilizzo di metodologie e strumenti di profilazione qualitativa in grado di supportare gli operatori dei Centri per l'impiego ad indirizzare i propri utenti verso i percorsi di politica attiva più idonei. Il ruolo dell'operatore è fondamentale nell'aiutare le persone ad acquisire una maggiore consapevolezza rispetto alle competenze di cui sono portatrici e dell'eventuale necessità di aggiornarle ed adeguarle alle richieste del mercato per poter esprimere appieno le proprie potenzialità. Come emerge dall'analisi della complementarità tra indice di profilazione quantitativo e indice di profilazione qualitativo (Capitolo 7), la valutazione dell'operatore attraverso strumenti standardizzati rappresenta un valore aggiunto rispetto all'utilizzo dei soli dati statistici, consentendo l'adozione di un approccio multidimensionale che considera aspetti di carattere qualitativo: dinamicità nel cercare lavoro, preferenze per determinate professioni, valorizzazione delle esperienze pregresse, dimensioni legate alla sfera delle *soft skills*, ecc.

⁷³ Cfr. Rapporto BES 2020: il Benessere Equo E Sostenibile in Italia, ISTAT, 2021.

L'analisi dei dati evidenzia, inoltre, un disallineamento tra le caratteristiche dei lavoratori, in termini di competenze e professione ricercata, e le esigenze delle aziende. La difficoltà nel trovare i lavoratori giusti per i posti di lavoro vacanti rappresenta da anni un tema rilevante nel dibattito pubblico riguardante le problematiche del mercato del lavoro, e dopo la crisi occupazionale dovuta alla pandemia da Covid-19 è diventata una questione centrale, che coinvolge tutti i processi di formazione e di reclutamento della forza lavoro.

Dal presente Rapporto emerge una prima importante indicazione per la programmazione delle politiche attive del lavoro e della formazione professionale, ossia la necessità di progettare interventi che agevolino l'incrocio tra domanda e offerta di lavoro - in grado di potenziare la capacità di intermediazione dei Servizi pubblici per il lavoro - ponendo una particolare attenzione alla posizione del soggetto rispetto al proprio livello di occupabilità.

È importante, altresì, supportare la creazione di percorsi di *reskilling* e *upskilling* destinati alle categorie di utenti più vulnerabili per l'allineamento delle competenze con le esigenze delle imprese, in accordo con quanto proposto nel Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) - Missione "Inclusione e Coesione"⁷⁴.

Proprio con riferimento all' *upskilling* e al *reskilling*, la finalità di quanto previsto nel PNRR è quella di offrire servizi di aggiornamento e riqualificazione finalizzati a promuovere anche l'acquisizione di qualifiche professionali, diplomi tecnici superiori e lauree professionalizzanti attraverso il riconoscimento dei crediti. Ciò rappresenterebbe un fondamentale progresso verso la realizzazione di politiche attive complementari ed integrate, capaci di comunicare e coordinarsi con il sistema di istruzione e formazione professionale e di proporre percorsi formativi (anche di lunga durata) funzionali alla transizione dalla disoccupazione (o dall'inattività) al lavoro, anche attraverso un mutamento sostanziale di profilo e settore occupazionale.

Dedicare tempo per il *reskilling* o *upskilling* durante i periodi di transizione nel mercato del lavoro rappresenta per i disoccupati una grande opportunità. Questo tema è di grande attualità, soprattutto in questo periodo di riduzione o sospensione delle attività economiche a causa dell'emergenza sanitaria, e necessita di tutta l'attenzione dei *policy makers* per una "strategia delle competenze" che prenda in considerazione la composizione del mercato del lavoro italiano a bassa scolarità, vista la tendenza che vede crescere invece il fabbisogno di lavoratori qualificati, soprattutto da parte delle imprese che hanno compiuto una trasformazione digitale.

La programmazione delle politiche del lavoro dovrebbe infatti prevedere, in particolar modo, iniziative di formazione e aggiornamento per la riconversione delle competenze in ottica digitale in quanto le *digital skills* sono ormai necessarie per tutte le occupazioni, dalle più semplici alle più complesse.

L'acquisizione e il rafforzamento delle competenze digitali è divenuto, infatti, un obiettivo strategico imprescindibile ad ogni livello, soprattutto in relazione alla riqualificazione della forza lavoro e all'innalzamento dei suoi livelli di conoscenza e di abilità di utilizzo degli strumenti informatici e delle soluzioni digitali, al fine di sostenere ed elevare la sua capacità di adattamento ai cambiamenti e di interazione con le innovazioni tecnologiche ed organizzative che pervadono ormai ogni settore.

A tal proposito, le evidenze emerse dal monitoraggio del *Servizio di profilazione qualitativa* hanno permesso di individuare alcune possibili aree di miglioramento nell'ambito della *Scheda di orientamento di base*, finalizzate a raccogliere informazioni più complete e funzionali ad una corretta profilazione dell'utente, tra cui quelle che riguardano le *competenze digitali* delle persone in cerca di lavoro e quelle relative ai motivi che le spingono a scartare la possibilità di intraprendere un percorso formativo, benché tale azione costituisca spesso un fattore in grado di *facilitarne* l'inserimento lavorativo o la transizione verso nuove occupazioni.

⁷⁴ Per approfondimenti si veda: https://www.governo.it/sites/governo.it/files/PNRR_0.pdf

Nota metodologica

Il campo di osservazione dell'analisi è costituito dagli utenti che "direttamente" - attraverso la piattaforma *MyAnpal*" - o in forma "intermediata" dagli operatori del Cpi, hanno compilato la *Scheda di orientamento di base*. Dei 16.413 utenti che hanno usufruito del Servizio, solo una piccolissima percentuale (sono 10 utenti) ha utilizzato la piattaforma ANPAL compilando in autonomia il questionario di profilazione.

Le informazioni raccolte dai Centri per l'impiego attraverso la *Scheda di orientamento di base* costituiscono la base dei dati su cui è stato costruito il *dataset* sulla profilazione qualitativa. In questo primo data base sono presenti solo le informazioni qualitative relative alla somministrazione del questionario ed un ID utente che non consente l'identificazione del rispondente. Contestualmente viene scaricato - da una piattaforma ANPAL - un altro *dataset* con l'anagrafica dei Cpi in cui gli operatori hanno effettuato il colloquio di orientamento e somministrato il questionario di profilazione, nonché altre informazioni relative agli utenti.

I dati presenti in questo *dataset* consentono di rilevare:

- l'indice di profilazione qualitativo attribuito a ciascun utente,
- la misura di politica attiva in cui sono coinvolti,
- la data di inserimento e, eventualmente, la data di aggiornamento della scheda compilata,
- un identificativo utente da cui si ricavano i dati di base (genere, età, ecc.)
- i dati territoriali e quelli relativi ai Cpi che hanno effettuato la profilazione,
- le osservazioni e le note degli operatori (utilizzate nel Capitolo 6).

I due *dataset* vengono integrati attraverso un *record linkage*, per poter effettuare elaborazioni utilizzando sia le risposte al questionario, sia i dati anagrafici dei partecipanti. Al termine di questa operazione sono stati eliminati i record duplicati, mantenendo quello con la data di aggiornamento più recente.

Per cogliere altre peculiarità dei profili degli utenti, e soprattutto per mettere in relazione l'indice di profilazione qualitativa con quello della profilazione quantitativa, è stato necessario integrare questi *database* con altre informazioni: titolo di studio, indice di profilazione quantitativa, anzianità di disoccupazione, condizione occupazionale nell'anno precedente la profilazione quantitativa, ultima occupazione, cittadinanza ed eventuale iscrizione ad un corso di istruzione scolastico, universitario, IFP, IFTS, ITS, ecc.

L'operazione di *record linkage* è stata piuttosto complessa poichè i dati amministrativi riportano lo "storico" dell'utente e, quindi, un record per ogni operazione che ha effettuato, mentre il *dataset* "profilazione qualitativa" è caratterizzato da un ID univoco. È stato dunque eseguito un *record linkage* caratterizzato da due *dataset* con ID utente "uno a molti"; per rendere coerente i dati del *profiling* quantitativo con quello qualitativo sono state utilizzate, nella maggior parte dei casi (quasi l'80%), le date corrispondenti, oppure quelle più vicine.

La fase dell'identificazione e del trattamento delle mancate risposte è stata progettata in modo da ottenere un insieme di dati privo di incoerenze, al fine di assicurare un'elevata qualità della base dati. A conclusione della fase di *matching*, sono state effettuate le operazioni di controllo, su tutti i record, per individuare le mancate risposte totali e parziali. Complessivamente tra duplicati e mancate risposte totali (MTR) sono stati eliminati circa 200 record. Inoltre, sono state adottate tutte le misure atte a ridurre le risposte parziali, ricavando le informazioni, ove possibile, da altre risposte dello stesso utente, oppure aggiornando i dati attraverso la ricodifica delle risposte aperte. Al termine di questa operazione sono stati eliminati 35 record, che contenevano al massimo 3 risposte.

Come già accennato, è stata posta molta attenzione nella ricodifica delle risposte aperte, creando delle variabili *ad hoc*, che hanno fornito una base di informazioni qualitativamente rilevante per inquadrare il fenomeno nel suo complesso e interessanti spunti di riflessione sia per il commento dei dati, sia per un'eventuale riformulazione delle domande e delle risposte codificate presenti nella *Scheda di orientamento di base*.

Bibliografia

- J. Adda, P. Monti, M. Pellizzari, A. Trigari, (2017), *Unemployment and skill mismatch in the Italian labour market - A Research Project* coordinated by IGIER-Bocconi, in partnership with J.P. Morgan Chase Foundation.
- L. Agneni, G. Linfante, C. Micheletta (2019), *PIACC - Formazione & competenze online nei Centri per l'impiego*, Collana Biblioteca ANPAL n. 4.
- L. Agneni, C. Micheletta, V. Tersigni (2020a), *L'orientamento di base e la profilazione qualitative - nota periodica n. 1/2020*, Collana Focus ANPAL n. 79.
- L. Agneni, C. Micheletta, V. Tersigni (2020b), *L'orientamento di base e la profilazione qualitative - nota periodica n. 2/2020*, Collana Focus ANPAL n. 88.
- ANPAL (2016) Deliberazione n. 6/2016 del CDA ANPAL, "Approvazione della metodologia del sistema di profilazione dei beneficiari dei servizi per il lavoro, di cui alla nota tecnica del 28/07/2016".
- ANPAL (2018), Deliberazione n. 19/2018 del CdA ANPAL del 23 Maggio 2018.
- ANPAL Servizi (2018), *Il profiling nei servizi per l'impiego*, Direzione Benchmarking e Relazioni Internazionali.
- ANPAL Servizi (2019), *Digitalizzazione delle Agenzie nazionali per l'occupazione I casi studio in Francia, Germania, Paesi Bassi, Regno Unito*, Direzione Benchmarking e Relazioni Internazionali.
- S. Barnes, I. Deganis, P. Irving, S. Wright (2015), *Identification of latest trends and current developments in methods to profile jobseekers in European Public Employment Services: Final report*, European Commission DG Employment, Social Affairs and Inclusion.
- G. Baronio, A. Chiozza, L. Mattei, B. Torchia (2020), *Reddito di cittadinanza - nota mensile n. 3/2020*, Collana Focus ANPAL n. 87.
- G. Baronio, G. Linfante (2020), *Approfondimenti Covid-19 - nota periodica n. 3/2020*, Collana Focus ANPAL n. 77.
- Istat, *Il mercato del lavoro (Il trimestre 2020)*, Statistiche Flash, Settembre 2020.
- J. Bimrose, S. Barnes (2011), *Profiling systems for effective labour market integration. New approaches to profiling and holistic assessment. Analytical Paper for the PES-to-PES Dialogue*, European Commission Mutual Learning Programme for Public Employment Services.
- A. Buckenlei, A. Scoppetta (2018), *Tackling Long-Term Unemployment through Risk Profiling and Outreach A discussion paper from the Employment Thematic Network*, Technical Dossier no. 6 May 2018, Directorate General for Employment, Social Affairs and Inclusion, European Union.
- Bundesagentur für Arbeit (2017), *Unemployment Benefit II/ Social Assistance - Basic Security Benefits for Jobseekers*, January 2017.
- Bundesagentur für Arbeit (2019), *Statistik der Arbeitslosen, Arbeitsuchen den und gemeldeten erwerbsfähigen Personen*, Marz 2019.
- Bundesagentur für Arbeit (2020), *Annual Report 2019*.
- M. Campbell (2017), *Preventing Long Term Unemployment through Risk Profiling*, Presentation at the ESF Transnational Platform Conference, Brussels.
- S. Desiere, L. Struyven (2020), *Using artificial intelligence to classify jobseekers: the accuracy-equity trade-off*, SPSW Working Paper No. CeSO/SPSW/2020-01. Leuven: Centre for Sociological Research.
- Decreto legislativo 14 settembre 2015, n. 150 - *Disposizioni per il riordino della normativa in materia di servizi per il lavoro e di politiche attive, ai sensi dell'articolo 1, comma 3, della legge 10 dicembre 2014, n. 183 (15G00162)*.
- S. Desiere, K. Langenbucher, L. Struyven (2019), *Statistical profiling in public employment services: An international comparison*, OECD Social, Employment and Migration Working Papers, No. 224, OECD Publishing, Paris.
- European Commission (2009), *The role of the Public Employment Services related to 'Flexicurity' in the European Labour Markets*, VC/2007/0927, Final report - March 2009.
- European Commission (2020), *PES Network learning on improved customer profiling*.
- European Commission (2019), *MYSKILLS – recognising professional competencies*, Publication date: September 2017 (Updated February 2019).

European Commission (2016), *Council Recommendation of 15 February 2016 on the integration of the long-term unemployed into the labour market* (2016/C 67/01).

European PES Network (2020), *Dematerialisation of services in EU PES - Assuring full access to the PES services for people with limited opportunities 2020*.

European Union (2014), Decision No 573/2014/EU of the European Parliament and of the Council of 15 May 2014 on enhanced cooperation between Public Employment Services (PES).

European Union (2017), *Final Report from the commission to the European parliament, the council, the European economic and social committee and the committee of the regions*. Application of Decision 573/2014/EU on enhanced cooperation between Public Employment Services (PES). Brussels, 6.6.2017 COM (2017) 287.

ISFOL (2016a), *Rapporto sulla Garanzia Giovani in Italia*.

ISFOL (2016b), *Il sistema di profilazione dei beneficiari dei servizi per il lavoro*, Nota tecnica, Draft 28.07.2016.

ISTAT (2020), *Livelli di istruzione e ritorni occupazionali, Anno 2019*, Statistiche Report, 22 luglio 2020.

ISTAT (2020), *Il mercato del lavoro (Il trimestre 2020)*, Statistiche Flash, 11 settembre 2020.

ISTAT (2021), *Rapporto BES 2020: il Benessere Equo E Sostenibile in Italia*.

R. Konle-Seidl (2011), *Profiling systems for effective labour market integration. Use of profiling for resource allocation, action planning and matching. PES to PES Dialogue*, European Commission Mutual Learning Programme for Public Employment Services.

L. M. Kureková (2014), *Review of profiling systems, categorization of jobseekers and calculation of unit service costs in employment services implications and applications for Slovakia*, CELSI Research Report No.8, Bratislava, Slovak Republic: Central European Labour Studies Institute.

G. Linfante, D. Radicchia, P. Stocco, E. Toti, *Rapporto di valutazione della sperimentazione dell'Assegno di Ricollocazione*, Collana Biblioteca ANPAL n. 8, 2019.

A. Loxha M. Morgandi (2014), *Profiling the Unemployed - A Review of OECD Experiences and Implications for Emerging Economies*. Social Protection and labor discussion paper; no. SP 1424. World Bank Group, Washington, DC. © World Bank. <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/20382> License: CC BY 3.0 IGO

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali (2015), *Piano Garanzia Giovani - Procedura del sistema di profilazione degli utenti*, in Decreto Direttoriale del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali del 23 gennaio 2015, n. 10

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali (2020), Decreto 22 maggio 2020, *Modifiche al Piano straordinario di potenziamento dei centri per l'impiego e delle politiche attive del lavoro*. (20A04166) (GU Serie Generale n.196 del 06-08-2020).

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, Istat, Inps, Inail e Anpal (2020), *Il mercato del lavoro 2020. Una lettura integrata*.

OECD (2018), *Profiling tools for early identification of jobseekers who need extra support*, Policy Brief on Activation Policies, December 2018.

OECD (2019), *Strengthening Active Labour Market Policies in Italy, Connecting People with Jobs*, OECD Publishing, Paris.

OECD (2020), *Education at a Glance 2020: OECD Indicators*, OECD Publishing, Paris.

Osservatorio del mercato del lavoro. Provincia autonoma di Trento (2016). *Esperienze di disoccupazione e politiche di intervento mirate. Il profiling per l'occupabilità*.

Regione Autonoma Friuli-Venezia Giulia (2020), *Programma generale di Politica Regionale del Lavoro 2021-2023*, in Allegato 1 alla Delibera n.1920 del 18 dicembre 2020.

Unioncamere - ANPAL, Sistema Informativo Excelsior (2020), *Previsione dei fabbisogni occupazionali e professionali in Italia a medio termine (2020-2024)*.



Collana
Biblioteca
Anpal

L'orientamento di base e la profilazione qualitativa Rapporto 2020