

COLLANA
FOCUS
ANPAL
N°34

ANPAL
Agenzia Nazionale Politiche Attive del Lavoro



METODOLOGIE E APPROFONDIMENTI

I SERVIZI DI ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO TRA BISOGNI
INDIVIDUALI E RISPOSTE INTEGRATE

settembre 2018

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: Maurizio Del Conte

Direttore generale: Salvatore Pirrone

ANPAL

Via Fornovo, 8

00192 Roma

www.anpal.gov.it

Il lavoro raccoglie i risultati dell'Indagine Profilo degli utenti e customer satisfaction dei CPI, curata dalla Struttura di ricerca IV - Analisi del contesto occupazionale (responsabile Guido Baronio) nell'ambito delle attività rientranti nelle 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

Il working paper è stato presentato a Firenze in occasione dei lavori della XI Conferenza ESPAnet Italia "Oltre la continuità le sfide del welfare in un mondo globale" (Università degli studi di Firenze, Polo delle Scienze Sociali di Novoli) all'interno della Sessione 19 dal titolo Capability approach vs. social investment approach? Un confronto tra nuove prospettive nell'analisi delle politiche sociali

Gruppo di lavoro:

Struttura di ricerca e consulenza tecnico-scientifica IV – Analisi del contesto occupazionale

Alessandro Chiozza

Luca Mattei

Benedetta Torchia

Sono autori del testo: Chiozza A., Mattei L., Torchia B.

Testo chiuso a settembre 2018

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

Alcuni diritti riservati [2018] [Anpal]

Quest'opera è rilasciata sotto i termini della licenza Creative Commons Attribuzione – Non commerciale

Condividi allo stesso modo 4.0. Italia License.

(<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>)



Collana Focus ANPAL

Valorizza gli avanzamenti periodici di monitoraggi e indagini e gli approfondimenti tecnici su iniziative e misure di politica attiva dell'Agenzia. Prevede sotto-collane dedicate a temi specifici, quali: Garanzia Giovani in Italia, Incentivi per l'occupazione, Contratti di somministrazione, Metodologie e approfondimenti.

Coordinamento editoriale: Orsola Fornara

Sommario

PREMESSA.....	5
SEZIONE I – I PRESUPPOSTI: DATI ED ELEMENTI DI CONTESTO.....	5
SEZIONE II – IL PROCESSO DI PRESA IN CARICO: DAL CALCOLO DI RISCHIO ALLE MISURE DI ACCOMPAGNAMENTO	7
SEZIONE III – L’ESPRESSIONE DI OBIETTIVI INDIVIDUALI E LA RISPOSTA DEL SISTEMA	8
SEZIONE IV – TRA BISOGNI INDIVIDUALI E OBIETTIVI DI SISTEMA: I MOTIVI DI RIFIUTO DEL LAVORO....	9
SEZIONE V – LA PROGETTUALITÀ INDIVIDUALE TRA AUTOVALUTAZIONE E NECESSITÀ DI ORIENTAMENTO	13
SEZIONE VI – LE DIMENSIONI DEL LAVORO NELLA PROSPETTIVA DEGLI UTENTI.....	16
CONCLUSIONI	20
Bibliografia essenziale	21

PREMESSA

Il riordino della normativa in materia dei servizi per il lavoro si è compiuto in concomitanza delle modificazioni e delle riflessioni condotte sulla redistribuzione delle competenze delle politiche attive per il lavoro tra Regioni e Governo centrale e sulle linee di piani di sviluppo territoriali più o meno articolati. Alla abolizione delle liste di collocamento¹ è seguita la valorizzazione dei contenuti della scheda professionale² fino alla lettura integrata di informazioni anagrafiche, professionali, personali favorite dal merge di più banche dati istituzionali. Modificazioni che, pur lentamente, hanno fatto sì che i Centri per l'Impiego (CPI) – o almeno le funzioni loro attribuite - si siano andati via via strutturando lungo approcci multidimensionali, tesi a coniugare le caratteristiche dell'individuo con le esigenze produttive del territorio e con la *mission* istituzionale dei soggetti deputati alla attuazione delle politiche per il lavoro e sul lavoro.

Tutto ciò è avvenuto in una dimensione temporale che ha tenuto conto della riformulazione della Strategia europea che dal 2003 (SEO - COM 6/2003) ha rimodulato i propri obiettivi traslandoli dalla piena occupazione, alla definizione del concetto di occupabilità quale capacità delle persone di essere occupate, e quindi di cercare attivamente un impiego, di trovarlo e di mantenerlo.

Il contributo proposto, si avvale delle risultanze dell'indagine ANPAL Il profilo degli utenti e la customer satisfaction dei CPI, condotta su circa 40mila individui di 30 anni e oltre che nel 2016 hanno sottoscritto o aggiornato presso un CPI la Dichiarazione di immediata disponibilità al lavoro³ (DID).

Si tratta di una popolazione che esprime una domanda di occupazione e per tale ragione riassume in sé sia l'esplicitazione di un fabbisogno individuale legato alla ricerca di lavoro, di un reddito da lavoro, di una maggiore partecipazione alla vita attiva, sia la dimensione collettiva di obiettivi strategici quali l'incremento del tasso di occupazione e il contenimento di forme di marginalità sociale.

Analogamente, il CPI è stato assunto come nodo istituzionale all'interno del quale si combina la responsabilità del soggetto alla implementazione della propria occupabilità (tanto che il processo prevede l'attivazione del singolo chiamato ad aderire formalmente alle misure proposte) con l'investimento destinato al complesso del sistema dei servizi pubblici per il lavoro.

SEZIONE I – I PRESUPPOSTI: DATI ED ELEMENTI DI CONTESTO

Gli utenti dei CPI costituiscono dunque una platea cui sono destinate strategie di accompagnamento, basate sulla integrazione di più politiche, misure e risorse volte sia all'implementazione di competenze individuali, sia alla dimensione più ampia anche in relazione alla partecipazione sociale e al rafforzamento o ampliamento di quella rete di contatti in cui istituzioni e individui operano, vivono e si muovono.

Ovviamente, la popolazione alla ricerca di occupazione non corrisponde al complesso degli utenti dei CPI (né per volume, né per caratteristiche socio-anagrafiche), tanto che nel 2016, le persone in cerca di occupazione di 30 anni e oltre erano, secondo le stime ISTAT, 1.930mila.

Se si considera il solo effettivo canale di accesso al lavoro, ovvero la modalità relativa a come hanno davvero trovato lavoro nel 2016 gli occupati, è evidente la distanza tra il ricorso alla intermediazione della rete pubblica e la rete informale di amici, familiari e conoscenti. Tuttavia, una osservazione più attenta sottolinea quanto tale rete, di amici e conoscenti, pur occupando uno spazio importante nei sistemi di accesso al lavoro non costituisce la via in assoluto preminente. La tabella 1 indica quanto nel reperimento effettivo, l'attivazione del singolo, pur nelle forme diversificate di strategie e comportamenti, esprima una dimensione più ampia di quella propria della rete di amici e conoscenti (39% contro il 38,1%).

¹ D.Lgs. 297/02, art. 2

² I contenuti sono stati definiti dal Decreto Ministeriale 30 maggio 2001 su quanto già stabilito in merito al trattamento dei dati anagrafici contenuto nel DPR 442/00.

³ Per le informazioni circa la costruzione del campione e per gli aspetti metodologici dell'indagine si rimanda a Chiozza, Mattei, Torchia, Toti, 2018

Tabella 1 – Persone che hanno trovato lavoro nel 2016, per modalità e canale di inserimento (val.%)

Iniziativa del singolo		39,0
<i>di cui:</i>	Ha risposto ad annunci sui giornali, internet, bacheche ecc.	4,6
	Si è rivolto direttamente al datore di lavoro	17,1
	Contattato direttamente dal datore di lavoro	6,6
	Concorso pubblico (comprese le graduatorie per gli insegnanti)	4,2
	Avvio di attività autonoma	6,5
Attivazione rete informale	Attraverso parenti, amici, conoscenti	38,1
Capitalizzazione esperienze pregresse	Precedenti esperienze (stage, tirocini, lavori di breve durata) nella stessa impresa dove lavora oggi	11,8
Intermediazione		9,7
<i>di cui:</i>	Centro Pubblico per l'impiego	2,3
	Struttura di intermediazione pubblica diversa da un Cpi	0,5
	Agenzia interinale o altra agenzia privata di intermediazione	5,4
	Segnalazione di una scuola, dell'università, di centri di formazione	1,5
Altro/non so		1,4

Fonte: elaborazione ANPAL su dati ISTAT RCFL 2016

La richiesta di partecipare attivamente al proprio processo di inserimento o reinserimento nel mercato del lavoro, anche per tale ragione, non può essere considerata come un mero alleggerimento della natura della presa in carico del singolo da parte delle istituzioni competenti in materia di welfare. Non si tratta, infatti, di uno spostamento del carico di responsabilità e di esposizione al rischio sul singolo ma, almeno nelle intenzioni che hanno guidato la riformulazione del sistema dei servizi per l'impiego, si tratta di una scelta precisa – i cui effetti dovrebbero essere oggetto di valutazione specifica – per valorizzare, anzi capitalizzare le risorse in essere dei soggetti attivi sul territorio; di tutti i soggetti, a partire dagli utenti stessi.

Questa premessa suggerisce una nuova linea interpretativa che pur tenendo conto delle evidenze statistiche supera la retorica che ha attribuito al canale informale di amici parenti e conoscenti solo una accezione negativa sminuendo invece una serie di aspetti che qui si presentano brevemente. Non si tratta di redistribuire in modo diverso la competenza necessaria a raggiungere obiettivi di occupabilità concordati anche a livello europeo; semmai la problematica si è spostata sulla necessità di valutare con attenzione la capacità del singolo di sostenere il rischio (Salvatore, Barbieri, Mangone, 2015), ovvero di essere esposto a situazioni di esclusione e marginalità e dunque sulle modalità di valorizzare il capitale già movimentato dai soggetti in grado di farlo e di sostenere e potenziare chi quelle risorse non crede di averle o ne è privo.

Troppo spesso infatti la capacità del singolo di attivarsi è stata associata alla sola attività imprenditoriale di tipo economico e non anche alla efficacia della mobilitazione del capitale sociale. Inoltre, in un tempo in cui la globalizzazione ha mostrato i suoi limiti nella preponderanza del peso assunto dagli assetti finanziari sulla economia reale, si tratta di valorizzare anche la comunità locale con le sue reti e relazioni come incubatore per processi innovativi.

Questioni sulle quali si aprono percorsi di lavoro poco battuti per i Servizi per l'impiego che possono trovare nei soggetti attivi sul territorio alleati preziosi per procedere a quella attività di secondo livello che presuppone la dotazione di strumenti funzionali all'attività consulenziale e più specificamente assata su settori e professioni. È nel dialogo con altri attori (pubblici o privati) che svolgono funzioni di intermediazione e presidio del territorio, infatti, che si possono sperimentare formule di compensazione per quelle competenze di cui gli stessi responsabili avvertono la mancanza (D'Onofrio 2018). Nella ridefinizione delle politiche di rinnovamento dei Servizi pubblici per l'impegno e nell'ottica di un potenziamento della rete dei servizi, valorizzare questa funzione di rete potrebbe sopperire anche alle difficoltà di accreditamento sinora lamentate presso gli stakeholder dell'economia locale e regionale.

Tale approccio che sintetizza la riflessione su spazi di lavoro nuovi, la dimensione di rete, la mobilitazione delle risorse proprie e dei territori, rispondono ad azioni necessarie a ricostruire un livello di fiducia nei confronti dei servizi pubblici e delle reti di cui possono far parte sia chi cerca lavoro sia chi è in cerca di nuove forze di lavoro. Anche in questo caso infatti occorre lavorare per superare una equazione troppo semplice secondo cui si associa alla rete pubblica un pregiudizio di inefficacia.

SEZIONE II – IL PROCESSO DI PRESA IN CARICO: DAL CALCOLO DI RISCHIO ALLE MISURE DI ACCOMPAGNAMENTO

Chi cerca attivamente lavoro e si reca presso un CPI è invitato a sottoscrivere la DID. Introdotta con il Dlgs 150/20154, la DID costituisce il dispositivo attraverso cui la persona priva di occupazione esplicita formalmente la propria condizione (disoccupato o inoccupato).

Box 1 - Lo stato di disoccupazione

La Circolare Ministeriale n.34/2015 ha chiarito che è in condizione di "non occupazione" (privi di impiego) chi non svolge attività lavorativa, in forma subordinata, parasubordinata o autonoma ovvero chi, pur svolgendo una tale attività, ne ricavi un reddito annuo inferiore al reddito minimo escluso da imposizione. Nello specifico, il **lavoro accessorio** è compatibile con lo stato di disoccupazione - **articolo 49 "Disciplina del lavoro accessorio"** comma 4 DLGS n. 81/2015, a norma dell'articolo 1, comma 7, della legge 10 dicembre 2014, n. 183 - così come le attività che non costituiscono rapporto di lavoro, ancorché remunerate, quali ad esempio tirocini, *work experience*, borse lavoro e attività di pubblica utilità. Sono considerati privi d'impiego inoltre anche i **soggetti in possesso di partita IVA non movimentata negli ultimi 12 mesi**.
Il lavoratore che fruiscie di ammortizzatori sociali legati allo stato di disoccupazione soggiace agli obblighi e alle sanzioni previsti dall'art. 21 commi 7,8 e 9 del D.lgs. 150/15.

Per acquisire formalmente lo stato di disoccupazione, una persona priva di impiego deve rilasciare la DID. Prima del 4 dicembre 2017 la dichiarazione poteva essere rilasciata recandosi presso i Centri per l'impiego. Le informazioni erano raccolte a livello locale (provincia e regione) e successivamente trasferite al nodo centrale presso la divisione del Ministero del lavoro. Le informazioni possono risultare difformi per popolamento e natura delle anagrafiche richieste.

Dal 4 dicembre 2017 la dichiarazione include obbligatoriamente tutti i campi contenuti nella Scheda Anagrafica professionale (SAP) e può essere presentata solo on line ma mantiene due modalità. 1. In piena autonomia del cittadino 2. dal cittadino, con l'assistenza di un operatore accreditato secondo le seguenti modalità:

- › sul portale nazionale www.anpal.gov.it, con o senza PIN INPS;
 - › recandosi personalmente presso il Centro per l'Impiego di riferimento che potrà inserire la DID per conto del cittadino.
- I disoccupati che presentino all'INPS domanda di NASPI, DIS-COLL o domanda di indennità di mobilità, non sono tenuti ad effettuare ulteriori adempimenti e sono automaticamente registrati come disoccupati.

Non possono invece rilasciare la DID:

- › gli utenti che frequentano un regolare corso di studi (secondari superiori o universitari) incompatibile con l'immediata disponibilità allo svolgimento di attività lavorativa e alla partecipazione alle misure di politica attiva del lavoro, ad eccezione degli studenti disabili ai sensi della ex L.68/99;
- › i minori di 18 anni che non hanno assolto all'obbligo scolastico e formativo;
- › i titolari di attività commerciale, artigianale ecc.. in quanto non "privi di impiego";
- › i titolari di partita Iva con movimentazioni negli ultimi 12 mesi precedenti il rilascio della DID;
- › i percettori di pensione di anzianità e di vecchiaia.

Al momento della sottoscrizione della DID, il cittadino registra le proprie informazioni attraverso la compilazione della Scheda Anagrafica Professionale (SAP) che raccoglie e conserva – anche nei successivi aggiornamenti – informazioni rispetto alle quali sarà elaborato un profilo personale di occupabilità, la cosiddetta profilazione, così da consentire la declinazione di politiche e interventi e la contestuale stipula di un Patto di servizio tra utente e CPI. Tale misurazione, il *profiling*, si fonda sull'analisi delle informazioni contenute nella SAP e calcola la distanza della persona dal mercato del lavoro. Le caratteristiche considerate sono individuali (genere, età, cittadinanza, titolo di studio, stato di disoccupazione) e ascrivibili a indicatori territoriali (tasso di occupazione, incidenza delle famiglie a bassa intensità di lavoro, densità imprenditoriale, ecc.).

Nello specifico, la profilazione prevede il calcolo della probabilità di non essere occupato, cioè non descrive il perché una persona è disoccupata, ma associa a ciascuna caratteristica un coefficiente, indica quanto essa pesa sulla probabilità di rimanere nella condizione di disoccupazione e calcola il livello di svantaggio⁵.

⁴ 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, successivamente richiamata nella [Circolare del 23 dicembre 2015 n. 34](#) e nella [Circolare del 29 novembre 2016 n. 39](#) (Rilascio della dichiarazione di immediata disponibilità sul portale nazionale delle politiche del lavoro, ai sensi dell'articolo 19 del Dlgs 14 settembre 2015, n. 150 - Gestione del periodo transitorio).

⁵ Il valore della profilazione viene aggiornato ogni 90 giorni. Più aumenta la durata della disoccupazione, infatti, più è difficile ricollocarsi perché le competenze diventano obsolete: di conseguenza aumenta la distanza dal mercato del lavoro e il valore della profilazione si avvicina a 1. Se, al contrario, nei 90 giorni, la persona disoccupata ha frequentato un corso di formazione o acquisito delle competenze, la distanza dal mercato del lavoro si riduce e il valore si approssima allo zero.

In questa ottica, la profilazione mira a sollecitare la valorizzazione delle risorse e dotazioni esperienziali, emotive e relazionali del singolo per arrivare a capitalizzare quel sistema di rete e di reciprocità delle reti in cui si incontrano istituzioni e individui.

È tenendo conto di questo valore che dunque la persona viene presa in carico dal servizio e fruisce di strumenti e politiche afferenti a una delle 7 aree funzionali⁶ attribuite ai CPI e dedicate a individui, ovvero prima accoglienza e informazione, orientamento (di I e II livello), supporto alla ricerca di lavoro, inserimento lavorativo dei soggetti svantaggiati, rinvio alla formazione professionale, creazione d'impresa o lavoro autonomo.

SEZIONE III – L'ESPRESSIONE DI OBIETTIVI INDIVIDUALI E LA RISPOSTA DEL SISTEMA

Se la costruzione di un percorso per l'occupabilità presuppone la necessità di puntare alla attivazione del singolo rispetto al proprio posizionamento sul mercato attraverso la sottoscrizione del Patto di servizio e l'accettazione delle proposte di formazione e lavoro, è pur vero che i CPI si confrontano anche con una utenza che si trova a fronteggiare situazioni di deprivazione o a rischio di povertà, imponendo agli operatori di tenere conto non solo dell'esclusione dal mercato del lavoro ma di una pluralità di esigenze legate alla dimensione abitativa, di privazione di reddito, di marginalità sociale. È nella combinazione tra funzioni attribuite ai CPI, servizi richiesti e fabbisogni individuali che, nella pratica, la visita può essere letta come la possibilità di intercettare le situazioni più a rischio e a tutela della connettività del tessuto sociale.

Poiché il primo grado di connessione tra soggetto in cerca di lavoro e il lavoro possibile risiede nella dimensione informativa circa le opportunità e i percorsi di accesso, è evidente che la domanda di servizio abbia riguardato in misura preponderante l'assolvimento di pratiche amministrative (63,7% di utenti), mentre ha richiesto il supporto alla ricerca di lavoro un utente su tre (33,6%), segno che la dimensione informativa e di supporto si è combinata in modo rilevante con la funzione più propriamente legata all'incontro domanda-offerta (Tabella 2). In particolare, i servizi di supporto di ricerca di lavoro sono stati più frequentemente richiesti dagli over 50, dagli stranieri e persone con titoli di studio inferiori al diploma. Tutte caratteristiche che concorrono alla definizione di un indice di svantaggio più elevato.

Tabella 2 – Servizi erogati dai CPI per caratteristiche dell'utenza (val.%)

Caratteristiche socio-anagrafiche degli utenti	Prima accoglienza Supporto	Supporto alla ricerca di lavoro	Avvio attività autonoma	Supporto individuazione e iscrizione a corso di formazione	Supporto Individuazione e organizzazione Stage/tirocinio	Adempimento pratiche amministrative
Donne	27,1	35,2	3,0	5,6	3,9	64,4
Uomini	23,4	36,2	3,3	5,3	4,0	65,3
30-39	25,5	34,7	3,0	5,5	4,1	65,7
40-49	25,3	35,9	3,2	5,9	4,0	64,7
50 anni e oltre	24,7	36,6	3,2	4,9	3,7	64,2
Italiana	25,6	34,1	3,2	5,7	4,1	65,6
Straniera	22,8	45,0	2,8	4,0	3,2	60,8
Non dichiarato	29,0	44,2	1,8	2,2	1,6	52,6
Al più licenza media	24,1	37,4	3,7	5,5	4,3	64,1
Qualifica Prof.le	22,2	37,3	1,6	3,6	2,3	65,0
Diploma	26,0	34,4	2,9	6,1	4,1	66,4
Titolo universitario	26,7	28,0	2,8	5,8	4,3	69,0

Fonte: Indagine sul profilo degli utenti e customer satisfaction dei CPI – Anpal 2017

⁶ A queste si aggiunge quella dei Servizi alle imprese

Maggiori difficoltà infatti si rilevano per quelle attività che sottolineano il possesso da parte del CPI di competenze di II livello, ovvero quelle che rimandano alla possibilità di superare l'attività di informazione e prima accoglienza (primo livello) per arrivare alla pratica consulenziale. Si tratta dunque di assumere la competenza amministrativa propria del CPI non come output ma come *outcome* in direzione dell'accompagnamento al lavoro o alla risoluzione di problemi connessi alla creazione di reddito, alla cura familiare o alla integrazione sociale attraverso il lavoro o la formazione, ambito quest'ultimo ancora non del tutto valorizzato e per il quale sarebbe invece importante presiedere una dimensione di rete.

SEZIONE IV – TRA BISOGNI INDIVIDUALI E OBIETTIVI DI SISTEMA: I MOTIVI DI RIFIUTO DEL LAVORO

Una persona priva di impiego che ha rilasciato la DID e sottoscritto il Patto di servizio, per **mantenere lo stato di disoccupazione**, dovrà presentarsi al CPI quando viene convocata e partecipare alle attività concordate, giustificando l'eventuale assenza o rifiuto entro tempi e modalità stabilite⁷.

Nel caso in cui dunque il CPI proponga al lavoratore un impiego e questo risulti congruo con il profilo del lavoratore, il diniego presuppone la perdita dello stato di disoccupazione e della percezione di eventuale ammortizzatore sociale.

È stato chiesto agli utenti dei CPI per quale ragione rifiuterebbero un lavoro.

Il 48% degli utenti CPI non rifiuterebbe alcun tipo di lavoro e in nessun caso. Questa percentuale supera il 50% nelle regioni del Sud e nelle Isole, sale tra coloro che hanno più bassi titoli di studio e per la componente maschile sino al 56%; raggiunge infine il 60% tra gli utenti con cittadinanza non italiana.

Al contrario, sono le donne e la generazione dei trentenni a considerare la possibilità di rifiutare un lavoro perché hanno maggiori difficoltà ad allontanarsi dal proprio contesto abitativo. Complessivamente, questa posizione interessa il 22% degli utenti CPI che vive maggiori difficoltà di conciliazione e nell'allontanamento da casa. Si tratta di una resistenza che non necessariamente assume i contorni negativi della passività ma, piuttosto, evidenzia le criticità strutturali di una sostenibilità dei costi degli spostamenti (anche rispetto alla possibilità del pendolarismo) e alla possibilità di garantire servizi di cura e assistenza parentale (genitoriale o filiale). In questo senso, se proprio la mobilità geografica deve essere incentivata va forse supportata valutando i costi e i servizi necessari per permettere un trasferimento o la cura familiare.

Le dimensioni della qualità del lavoro di tipo "oggettivo" (classificate in Gualtieri 2013), quali retribuzione, pesantezza del lavoro, instabilità dei contratti e delle posizioni lavorative costituiscono il motivo di rifiuto per il 21,4% degli utenti: rispettivamente il 10,3%, tra cui prevale la componente maschile, non accetterebbe un trattamento economico insoddisfacente, il 6,2% rifiuterebbe un lavoro fisicamente impegnativo, tra cui ricorre in misura maggiore l'utenza con età più avanzata, mentre il 4,9% di utenti si dichiara non interessato a un lavoro non stabile. Le dimensioni che esprimono una valutazione soggettiva della qualità del lavoro, invece, sono causa di eventuale rifiuto della proposta solo per l'8% degli utenti CPI.

Si tratta per lo più di persone che non accetterebbero un lavoro non coerente con il proprio titolo di studio (6,8% tra cui ricorrono in misura maggiore le donne, coloro che hanno titoli di studio di livello superiore al diploma e i più giovani, mediamente più istruiti degli utenti più maturi). Un dato che, pur nella marginalità dei valori, può rappresentare un ulteriore spunto per l'affinamento delle politiche di sostegno all'occupazione.

Sarà dunque interessante, nel prossimo futuro poter verificare se il giudizio soggettivo circa la congruità dell'offerta - e dunque la valutazione dell'utente circa validità del lavoro proposto - corrisponda o meno alle valutazioni condotte dal CPI.

⁷ Nota del Ministero del Lavoro n.3374/2016.

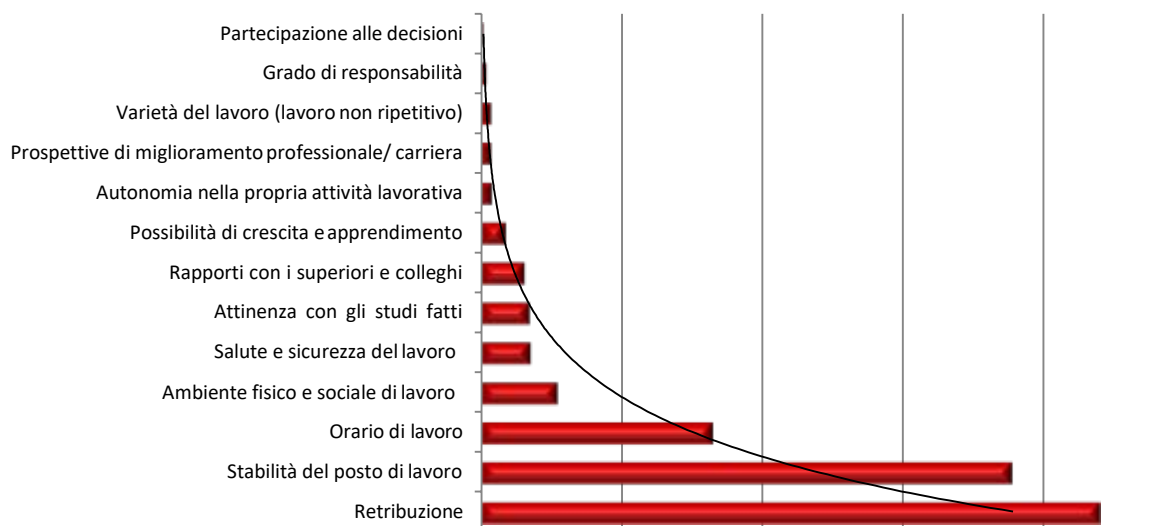
Tabella 3 – A prescindere dalla Sua condizione lavorativa attuale, qual è il motivo principale per cui oggi rifiuterebbe un lavoro? Utenti CPI, per motivi principali del rifiuto e genere, cittadinanza, classe di età e titolo di studio (val. %)

	Genere		Cittadinanza		Classe di età in anni			Non dichiarata	Titolo di studio				Totale
	Donne	Uomini	Italiana	Straniera	30-39	40-49	50 e oltre		Al più licenza media	Qualifica profes.	Diploma scuola sec. superiore	Titolo universit.	
Doversi trasferire lontano da casa	13,6	8,1	11,5	6,9	10,5	11,2	10,6	4,9	10,3	10,8	12,3	10,7	10,8
Trattamento economico non soddisfacente	8,7	11,7	10,4	9,5	12,0	10,0	8,6	7,0	9,1	10,6	11,4	12,7	10,3
Un lavoro che non permette di conciliare impegni familiari/personali	14,9	2,0	8,5	6,9	10,9	8,2	5,3	4,5	6,7	10,0	10,3	9,0	8,2
Un tipo di lavoro non adeguato al titolo di studio/esperienza lavorativa	7,5	6,1	7,6	2,4	8,6	6,4	5,4	2,8	3,1	5,1	8,1	20,9	6,8
Pesantezza fisica del lavoro	6,9	5,6	6,2	6,1	2,9	5,0	11,4	5,9	7,6	6,8	5,2	3,8	6,2
Il lavoro non stabile/precario	4,5	5,3	5,0	4,6	5,4	4,9	4,4	5,1	4,4	4,1	5,6	5,0	4,9
Dover fare il pendolare tutti i giorni	2,9	3,0	3,0	2,5	2,9	3,0	2,9	5,0	3,4	2,5	2,5	1,7	3,0
Poche possibilità di crescita professionale/carriera	0,7	1,1	1,0	0,4	1,2	0,9	0,6	0,4	0,3	0,6	1,3	2,5	0,9
Contenuto del lavoro poco interessante	0,7	0,7	0,8	0,3	0,9	0,6	0,6	0,3	0,3	0,9	0,8	2,1	0,7
Altro	0,3	0,4	0,4	0,2	0,3	0,2	0,6	0,3	0,4	0,4	0,3	0,4	0,4
Non rifiuterebbe alcun tipo di lavoro	39,2	56,1	45,7	60,3	44,4	49,5	49,7	63,8	54,3	48,1	42,3	31,1	47,9
Totale	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Fonte: Indagine sul profilo degli utenti e customer satisfaction dei CPI – Anpal 2017

Quel che emerge nel complesso, però, è il fatto che gli utenti CPI non rifiuterebbero proposte perché spaventati dal lavoro in sé o dall'impegno che ne deriva, quanto piuttosto dal fatto che sono vincolati a condizioni di partenza (come l'età, il ruolo all'interno della famiglia, la natura del titolo di studio, ecc.) che orientano le scelte riportando sempre al centro la questione economica come fattore imprescindibile per valutare - in un'ottica di sostenibilità - il rapporto costi-benefici anche solo dell'adesione ad una iniziativa (di formazione, pre-inserimento, ecc.) o dell'accettazione di un lavoro.

Figura 1 – Caratteristiche del lavoro indicate come le più importanti. L'utenza poteva fornire fino a tre risposte in ordine di importanza (valori assoluti* delle preferenze accordate)



* L'utente poteva fornire fino a 3 risposte in ordine di importanza. Il punteggio così ottenuto è stato calcolato attribuendo alla scala di preferenza i valori 3 per la prima preferenza accorata, 2 per la seconda preferenza e 1 per la terza.

Fonte: Indagine sul profilo degli utenti e customer satisfaction dei CPI – Anpal 2017

Nella lista delle caratteristiche più importanti per il lavoro al primo posto, infatti, si posizionano la retribuzione e la stabilità; elementi che rimandano alla speranza di poter tornare a progettare un percorso di vita lungo traiettorie di medio e lungo respiro.

Anche in questo caso, le dimensioni più prettamente afferenti la dimensione qualitativa della attività lavorativa (come la partecipazione alle decisioni, il grado di responsabilità, l'autonomia, ecc.) si posizionano agli ultimi posti. Uno sguardo tanto disincantato e così uniformemente critico rafforza una visione del lavoro schiacciata in modo prevalente sulla dimensione strumentale (retribuzione, stabilità, continuità), accantonando quelle dimensioni che rimandano alla creatività, ai processi di identificazione e autorealizzazione che si perseguono anche attraverso il lavoro. Tali atteggiamenti continuano a presupporre l'urgenza di trovare una fonte di reddito, stabile, dignitosa e che nel tempo consenta una progettazione di vita.

Questa visione è confermata dalle condizioni economiche e finanziarie rilevate tra gli utenti dei CPI. Il 45,7% dichiara di vivere in una famiglia che non riesce a sostenere una spesa imprevista di 150 euro. Questa percentuale sale sino al 59,2% se si considerano i genitori single. Si tratta cioè di una utenza che si confronta frequentemente con difficoltà connesse anche al sostentamento dei figli e con la cura parentale. Difficoltà che interessano anche il 59,6% di chi abita da solo e si confronta con le questioni legate ai processi di esclusione sociale. Per le loro famiglie e per coloro che vivono situazioni di solitudine, le criticità assumono i contorni preoccupanti di una profonda deprivazione che si allarga potenzialmente anche ad altri membri della famiglia fino a preludere situazioni di forte marginalità.

Tabella 4 – Utenti con 30 anni e più che dichiarano di vivere in famiglie che non possono sostenere spese impreviste. Anno 2016 (val.%)

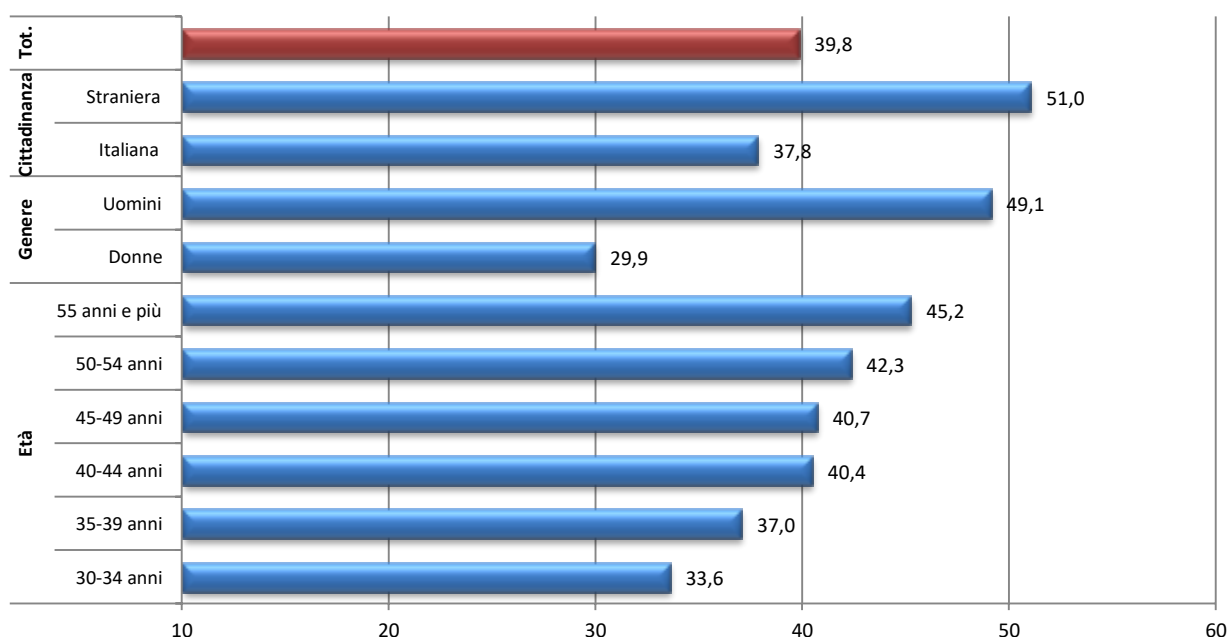
Ammontare della spesa imprevista	Condizione abitativa						ITALIA
	Dasolo	Con partner, senza figli	Con partner e figli	Con figli, senza partner	Con almeno un genitore	Altro	
150 euro	59,6	39,5	42,7	59,2	33,5	57,6	45,7
300 euro	76,9	56,5	61,2	79,0	50,9	77,7	63,7
800 euro	90,5	82,8	84,6	91,1	74,4	92,4	85,0

Fonte: Indagine sul profilo degli utenti e customer satisfaction dei CPI – Anpal 2017

Inoltre il 39,8% dichiara di provenire da famiglie prive di reddito da lavoro o da pensione. Le difficoltà maggiori si rilevano ancora una volta proprio tra i più anziani, gli uomini e coloro che vivono in famiglie con figli a carico o del tutto soli. Una deprivazione che insieme alla assenza di lavoro tende a isolare l'individuo nella propria condizione (tanto che oltre il 25% degli utenti non è inserito in alcuna rete di mutualità) e quasi il 97% non partecipa e non aderisce ad alcuna associazione di volontariato (Chiozza, Mattei, Torchia 2018b).

Una amplificazione progressiva dello svantaggio che va ben oltre le caratteristiche socio-anagrafiche che costituiscono le variabili della profilazione e che impone di includere tra le aree di osservazione la dimensione biografica nel suo complesso e la ricostruzione dei vissuti.

Figura 2 – Utenti con 30 anni e più che dichiarano di vivere in famiglie senza alcun reddito da lavoro o pensione per età, genere e cittadinanza. Anno 2016 (val.%)



Fonte: Indagine sul profilo degli utenti e customer satisfaction dei CPI – Anpal 2017

Esiste infatti una relazione diretta tra coloro che vivono in contesti più deprivati e la tipologia di rete cui più spesso ricorrono, frequentano, animano. Più debole è la dimensione di interazione con contesti organizzativi, maggiore è la pratica secondo cui si tende a relazionarsi solo con i propri congiunti e familiari. Una comunità sempre più stretta che limita l'accesso a informazioni o occasioni che potrebbero contribuire a modificare la propria condizione di vita e lavoro.

Il 25% infatti è escluso da qualsiasi rete e i rimanenti utenti dei CPI si rivolgono per dare o ricevere aiuti in modo quasi totalizzante a membri della rete *bonding*. Una sorta di mutualità che, se da un lato, si riflette nel costruire la propria identità, dall'altro, conferma un ruolo importante del contatto con il CPI: per la sua natura istituzionale costituisce un presidio per garantire un ponte, oltre le dinamiche prettamente familiari.

Una occasione, dunque, che a partire dall'attivazione del singolo utilizza gli investimenti sociali per identificare e superare quelle aree di esclusione che si vanno a moltiplicare proprio nei contesti già deprivati o comunque in svantaggio.

SEZIONE V – LA PROGETTUALITÀ INDIVIDUALE TRA AUTOVALUTAZIONE E NECESSITÀ DI ORIENTAMENTO

Agli intervistati, è stato chiesto “quale lavoro ritiene adatto a lei” lasciando totalmente libera la possibilità di espressione. La risposta cioè attesta la risultante di un processo individuale di autovalutazione sia delle proprie competenze, sia delle risorse individuali (come ad esempio gli investimenti sostenuti in percorsi di istruzione e formazione o le esperienze maturate e specializzazioni pregresse).

Invitando i soggetti ad esprimersi, tralasciando di fatto il lavoro ideale o desiderato, si è cercato a priori di eludere le distorsioni derivanti da un riferimento anche implicito alle scale reputazionali che, generalmente, riconducono alla valutazione del prestigio della professione aspetti fortemente connessi anche alla qualità della vita (come reddito, sicurezza del posto di lavoro, continuità contrattuale, autodeterminazione, opportunità di conciliazione vita-lavoro, posizionamento all'interno della comunità, ecc.).

Le risposte ricodificate utilizzando i grandi Gruppi professionali della classificazione Istat (CP2011) sintetizzano la capacità (e il grado) di identificarsi con un mestiere, la dimensione relazionale nel panorama delle possibilità occupazionali - proprie e della rete - e la componente progettuale dell'individuo.

Quasi il 96% si è espresso indicando una specifica professione; di questi, oltre il 56% si colloca nei gruppi intermedi delle professioni, ovvero Gruppi 4, 5 e 6, riferendosi per lo più a posizioni impiegatizie o a qualificazione intermedia (professioni esecutive nel lavoro d'ufficio, professioni qualificate nel commercio e nei servizi e artigiani, operai specializzati e agricoltori). Il 24% degli utenti invece si colloca tra i gruppi 7 e 8, *low skill* (professioni non qualificate e conduttori, operatori e conducenti di veicoli). Il 17,5% infine si posiziona in modo simile tra le professioni tecniche e posizioni intellettuali. Ovviamente la natura dei percorsi di studio e formazione e le precedenti esperienze lavorative hanno un peso determinante nell'orientare l'individuo a collocarsi in uno o l'altro gruppo professionale.

La lettura comparata tra le professioni ritenute adatte dagli utenti (Figura 3a) e il saldo delle professioni (Figura 3b) fornisce indicazioni anche circa un altro aspetto. In particolare, informa sulla capacità dei soggetti di collocarsi in un mercato reale e al tempo stesso - seppur in modo indiretto - attesta quanto forte possa essere il bisogno di un orientamento declinato sullo specifico contesto locale e, dunque, quanto importante possa essere, da questo punto di vista, il ruolo dei CPI per indurre un corretto percorso di implementazione delle competenze e di attivazione dei singoli per la loro collocazione nel mercato del lavoro.

Prendendo in esame i dati Istat 2016 - anno di riferimento per l'indagine condotta - e assumendo i cinque anni precedenti (2011) come tempo congruo all'interno del quale quantificare i principali andamenti, emerge infatti una cesura tra chi si esprime collocandosi in posizioni caratterizzate da una flessione degli occupati e chi invece si colloca in professioni che hanno visto un segno positivo. Nello specifico, a fronte del 45% di utenti che si collocano su professioni in crescita, quelle intellettuali, le professioni qualificate del commercio e dei servizi e le professioni non qualificate, il restante 40,6% si posiziona proprio in quei gruppi professionale maggiormente segnati dalla perdita di occupati (primi tra tutti il gruppo degli artigiani dove si colloca, invece, quasi un utente su cinque e delle professioni esecutive d'ufficio dove si colloca oltre il 13% degli utenti).

In linea generale, siamo in presenza di una dimensione prospettica e progettuale che, pur rimanendo complessivamente coerente con l'esperienza lavorativa già maturata, non di rado si svincola da questa scendendo a patti con la sola esigenza di trovare una occupazione.

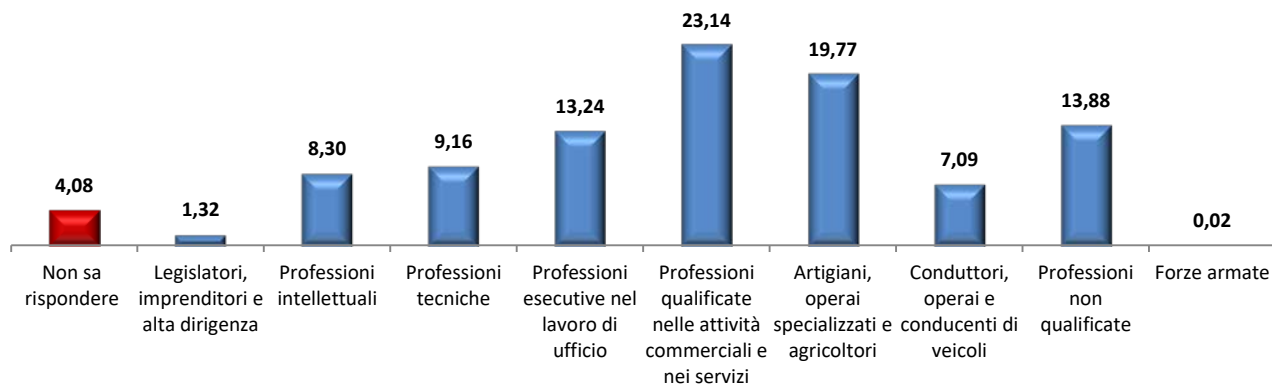
È il caso ad esempio di quei circa 153mila individui pari al 17,2% che si esprime indicando un gruppo professionale meno qualificato di quello relativo alle precedenti attività professionali. Una indicazione che non necessariamente riflette la perdita di conoscenze e competenze ma racconta piuttosto una difficoltà a reinserirsi nel mercato del lavoro che vede nelle più basse qualifiche un punto di reingresso.

Figura 3

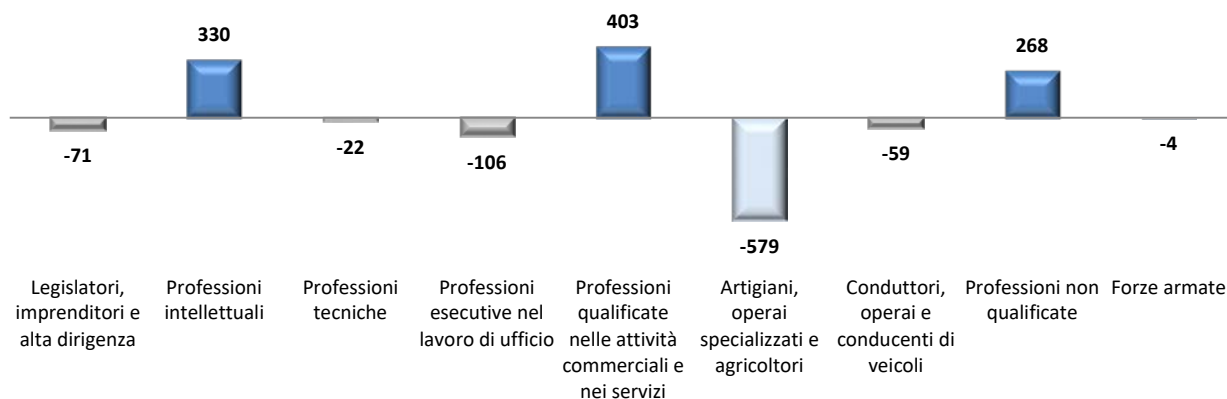
3a) Utenti CPI per collocazione nei Grandi Gruppi professionali delle professioni ritenute adatte (val%)

3b) Saldo delle professioni per gli anni 2011-2016 (valori assoluti in migliaia)

a)



b)



Fonte: Indagine sul profilo degli utenti e customer satisfaction dei CPI – Anpal 2017

Proprio tenendo conto della dinamica che sempre di più caratterizza l'andamento diacronico del mercato del lavoro, che vede una forte estremizzazione tra basse qualifiche e altissime specializzazioni, appare rilevante ricordare che gli utenti nel 95% dei casi hanno avuto già esperienze di lavoro e affermano di disporre di competenze più forti (81,4%) e di essere più determinati nel cercare lavoro (75,8%) e che, rispetto alla professione svolta valutano il lavoro a loro più adatto per lo più mantenendosi nel proprio gruppo professionale. Il dato, nello specifico è particolarmente ampio per chi lavora e intende permanere nei gruppi centrali (Figura 4).

Figura 4 – Utenti CPI distribuiti in base al Gruppo della professione che ritengono adatta a loro e valore percentuale di coloro che si esprimono rimanendo all'interno dello stesso Grande Gruppo professionale (val.%)



Fonte: Indagine sul profilo degli utenti e customer satisfaction dei CPI – Anpal 2017

Questa valutazione pone in essere i problemi di mantenere elevato l'indice di occupabilità per tutti coloro che si attestano su profili a basso valore aggiunto o su professioni segnate da una forte flessione. Paradossalmente da un punto di vista degli impatti occupazionali, non sempre può essere funzionale, ai fini della misurazione dell'efficacia delle misure, "spostare" un utente (mediante formazione, *empowerment*, misure per l'imprenditoria, ecc.) da una posizione non qualificata a professioni afferenti, ad esempio, al gruppo degli artigiani senza tenere in debita considerazione il valore aggiunto che la professione deve assumere per rimanere sul mercato. Semmai appunto la questione è quella di operare tenendo presente, da un lato, la *mission* istituzionale di sostenere la crescita della persona e il miglioramento delle sue condizioni di vita e di lavoro e, dall'altro, muoversi nel contesto di riferimento per riflettere sulla qualità della domanda di lavoro e ridisegnare le professionalità alla luce di una visione complessiva della struttura produttiva e di mercato della comunità o del sistema/distretto di riferimento.

Il rischio, in assenza di una progettazione di medio e lungo periodo, anche per le istituzioni centrali è quella di promuovere azioni strabiche che propongono ora investimenti sociali, ora incentivi all'adeguamento delle imprese, ora incentivi al singolo, senza realmente incidere su un cambiamento profondo del sistema di reti che tiene insieme istituzioni, cittadini e imprese.

Non si tratta cioè di intervenire sugli individui tout court con interventi standardizzati ma di scegliere insieme agli utenti stessi che direzione far seguire alla ricerca di lavoro valorizzando la professionalità già in essere. In questa direzione dovrebbe essere utilizzata quella pratica di *profiling* che fa della misurazione un modo imparziale per leggere il vissuto del singolo.

È in questo senso che diventa urgente per il sistema dei servizi per l'impiego agire non solo sul piano informativo e anche attraverso l'utilizzo di strumenti che aiutano a leggere gli andamenti del territorio ma anche e soprattutto investire, in un'ottica di rete, sulle azioni di *counselling* individuale, orientamento e accompagnamento al lavoro che tenga insieme le competenze acquisite durante la vita professionale del singolo con il quadro delle professioni ma, anche e soprattutto, con i trend di crescita legati alla digitalizzazione e internazionalizzazione dei mercati, prima di tutto locali.

In questo senso il CPI diventa, nella sua accezione simbolica ma anche rispetto alle competenze e alle risorse che richiedono a gran voce gli stessi operatori, il centro di tale processo.

SEZIONE VI – LE DIMENSIONI DEL LAVORO NELLA PROSPETTIVA DEGLI UTENTI

L'esplorazione multivariata delle affermazioni espresse relative alla percezione del lavoro e all'atteggiamento rispetto alla società, alla vita ma anche al proprio futuro offre ulteriori indicazioni.

In particolare è stata effettuata un'analisi delle corrispondenze multiple (ACM⁸) seguita da una *cluster analysis* e, per questa via, è stato possibile visualizzare graficamente la posizione degli utenti dei CPI rispetto a tre fattori, di seguito indicati, ricercando gruppi di individui massimamente omogenei rispetto alle stesse: i primi tre assi generati, da soli, spiegano il 79,5% della varianza totale rivalutata⁹.

Il primo fattore offre un contributo informativo quantitativamente rilevante (varianza rivalutata del 41,5%) e coglie la polarizzazione dei comportamenti, ricostruiti a partire da affermazioni che riguardano i principi del lavoro. Sul primo asse le variabili che più influiscono alla sua formazione sono quelle che riguardano il carattere del lavoro in quanto elemento preminente per la partecipazione alla vita civile. Per tale ragione, l'asse può essere definito come quello relativo alla dimensione ideale del lavoro. Nel semiasse negativo prevalgono le modalità più vicine a "posizioni di principio" con una componente di valutazione teorica che prevale sulla dimensione esperienziale. A livello esemplificativo si posizionano quegli utenti che si ritengono molto d'accordo sul fatto che lavorare sia un dovere ma non sono in grado di valutare se le condizioni di lavoro si siano modificate nel tempo.

Al contrario, sul semiasse positivo si posizionano le affermazioni che contribuiscono ad affermare che il lavoro assume una "posizione funzionale": gli utenti che ritroviamo lungo questo semiasse concordano con l'affermazione che il lavoro sia un dovere ma, al contempo, affermano, ad esempio, che gli stipendi sono diminuiti e che i datori di lavoro chiedono di più. Una visione cioè critica rispetto alle modificazioni che il lavoro ha assunto nel tempo.

Il secondo fattore presenta un tasso d'inerzia rivalutata del 21,6 %. Tale asse è caratterizzato dalla presenza di variabili che si riferiscono principalmente al "contesto del mercato del lavoro" entro il quale il soggetto si muove. Sul semiasse negativo si ritrovano coloro che in modo particolare si caratterizzano per la incapacità di esprimere, quasi "alesitimici", una valutazione rispetto a tematiche che pure li interessano direttamente (stipendi, presenza e condizioni di lavoro, ecc.). Sul semiasse positivo, vi sono coloro che sulla base di una elevata considerazione del lavoro sono consapevoli, e dunque "critici", circa il peggioramento delle condizioni di accesso e permanenza sul mercato.

Il terzo fattore presenta un tasso d'inerzia rivalutata del 16,3% ed esprime "l'atteggiamento" agito rispetto al contesto del mercato del lavoro. Nello specifico, lungo l'asse negativo si evidenzia un atteggiamento guardingo, rispetto alle modificazioni del mercato, accompagnato da un fare proattivo. Al contrario, lungo l'asse positivo si collocano tutte quelle risposte che valutano come immobile il contesto del lavoro e accompagnato da una visione sfiduciata nei confronti della propria capacità di incidere o cambiare la propria condizione.

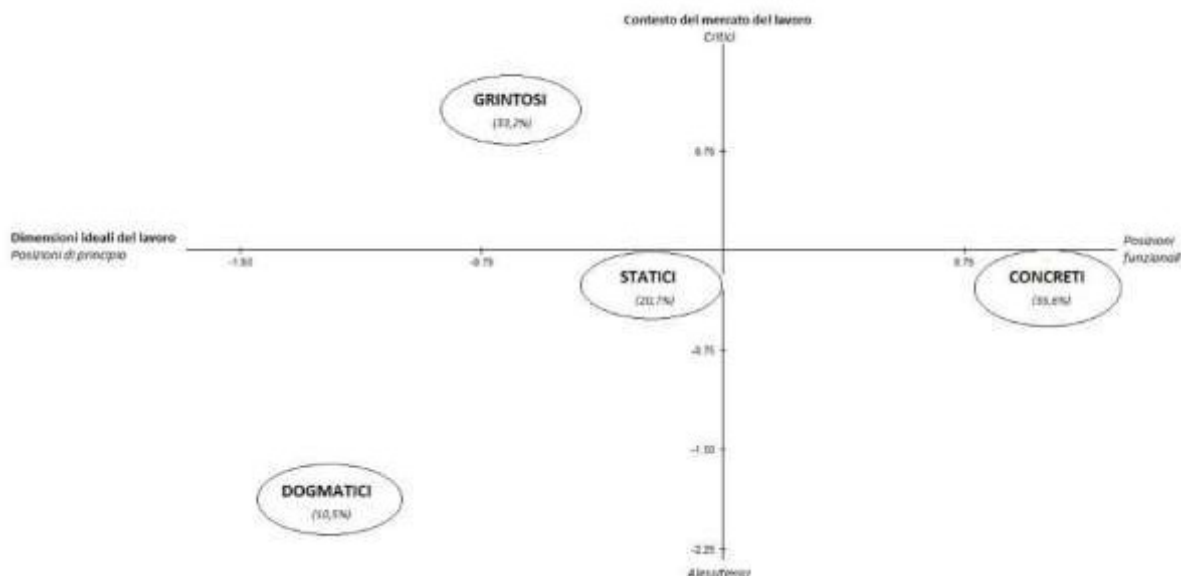
Tramite la *cluster analysis* è stato possibile ricondurre il numero di soggetti a quattro raggruppamenti, all'interno dei quali risultano quanto più omogenei tra loro e, di contro, massimamente eterogenei tra loro stessi¹⁰.

⁸ Nell'ACM sono state considerate 27 mutabili attive, a cui risultavano associate 92 modalità in totale. Nelle analisi sono state effettivamente considerate 86 modalità visto che 6 modalità presentavano una percentuale inferiore al 2%.

⁹ Calcolata secondo il metodo di Benzècri (1976).

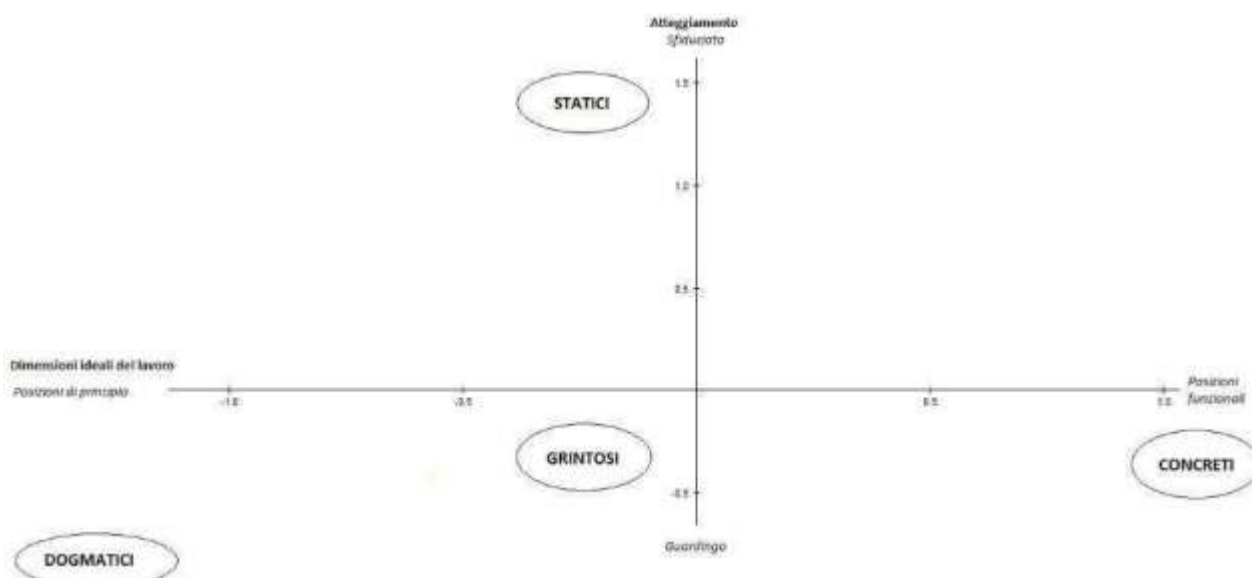
¹⁰ L'algoritmo di classificazione utilizzato è di tipo gerarchico ascendente, in particolare si identifica nel metodo dei vicini reciproci (MacQueen, 1967).

Figura 5 – Rappresentazione del I e II asse fattoriale dei cluster relativi agli utenti CPI over 30 anni



Fonte: Indagine sul profilo degli utenti e customer satisfaction dei CPI – Anpal 2017

Figura 6 – Rappresentazione del I e III asse fattoriale dei cluster relativi agli utenti CPI over 30 anni



Fonte: Indagine sul profilo degli utenti e customer satisfaction dei CPI – Anpal 2017

Le caratteristiche dei gruppi individuati possono essere così sintetizzate:

1. **I CONCRETI** costituiscono il 35,6%. Molto orientati a entrare nel mercato del lavoro anche con formule di autoimprenditorialità, hanno maturato un giudizio critico sia nei confronti delle condizioni esistenti di lavoro, sia nei confronti della propria vita così come esperita al momento dell'intervista. Attribuiscono, seppur in modo moderato, una importanza agli ideali del lavoro ma sono più orientati alla dimensione funzionale e strumentale del lavoro che guarda alla retribuzione e alla continuità professionale come esigenze preminenti.
2. **I GRINTOSI** costituiscono il 33,2% della popolazione e riconoscono il valore del lavoro; hanno una forte stima di se stessi e una alta scala di ideali. Presumono di poter agire in modo attivo sul proprio vissuto, attribuendo a fattori endogeni meno peso di quanto attribuiscono ai fattori esogeni. Meno soddisfatti del servizio offerto dai CPI, guardano al contesto in modo critico.
3. **Gli STATICI**. Rappresentano il 20,7% della popolazione e si caratterizzano per la percezione di immobilità del contesto esterno ma anche per la mancanza di modificazioni che interessano le proprie competenze e la propria professionalità. Il gruppo è rappresentativo per caratteristiche anagrafiche e sociali di tutta l'utenza dei CPI e pertanto costituisce una esemplificazione dell'utente tipo rispetto al quale operare azioni mirate e specifiche

di empowerment, in direzione di una maggiore partecipazione alla dimensione di rete al fine di implementarne l'attivazione di risorse (cognitive ed emotive di cui non è privo ma cui ha difficoltà o resistenze ad attingere per cambiare la propria condizione).

4. **I DOGMATICI** raggruppano il 10,5% degli over 30 che si sono rivolti a un CPI e si caratterizzano per esprimere una dimensione solo teorica del lavoro. Infatti se, da un lato, ripetono i dettami noti circa il lavoro come diritto/dovere di un individuo nella società civile, dall'altro, rispondono "non lo so" quando si chiede loro di valutare l'andamento e le modificazioni relative alle caratteristiche reali del mercato del lavoro. Tra questi ricorrono in misura superiore, rispetto ad altri gruppi, coloro che esprimono un alto livello di soddisfazione circa la propria vita, e le donne soprattutto quelle con titoli di livello universitario.

CONCLUSIONI

Rispetto alla questione dello svantaggio, le risultanze dell'indagine hanno permesso di descrivere e riflettere sulla dimensione pluralistica delle caratteristiche e delle variabili sino ad oggi individuate per monitorare i fattori di rischio a livello nazionale. Lo stesso monitoraggio in effetti si è andato affinando proprio quando i fattori di esposizione al rischio di esclusione e povertà si sono moltiplicati, interessando trasversalmente una pluralità di soggetti. Allo svantaggio, esito del calcolo delle variabili di contesto e anagrafiche, si somma una forma di deprivazione che passa in misura rilevante anche attraverso la condizione di esclusione da un sistema relazionale tra pari e con le istituzioni.

Si è poveri infatti quando non si riesce a tradurre la propria capacità economica in funzionamenti ovvero quando non si hanno le risorse (emotive e cognitive) per realizzare un livello di vita adeguato, ma si è poveri anche quando non si hanno le condizioni per poter progettare e aspirare mettendo a valore le proprie risorse.

In questa prospettiva più ampia, nei fatti, il contatto con il CPI (proprio per la presenza fisica sul territorio) può assumere la connotazione ed essere letto come investimento pubblico (e di sistema) se si guarda alla tipologia dei servizi che intervengono lungo la traiettoria del singolo e, insieme, una occasione per ampliare le opportunità di accesso a informazioni ed esperienze che altrimenti sarebbero rimaste sconosciute o precluse all'utente.

Assumendo come imprescindibile la necessità di continuare a ragionare sul *profiling* dell'utenza per armonizzare e razionalizzare la natura degli interventi e dei loro standard su tutto il territorio nazionale, gli esiti del lavoro suggeriscono di potenziare un approccio che sappia integrare diverse politiche e possa prendere in carico la persona nell'interezza della sua dimensione biografica.

Non è un caso che anche a livello centrale si sta andando in direzione di una sintesi che metta a sistema il complesso delle azioni istituzionali funzionali al trattamento dei dati, per valorizzare il patrimonio informativo contenuto nei diversi archivi amministrativi attraverso una lettura partecipata delle traiettorie e delle storie professionali delle persone che spesso si accompagnano e determinano trasferimenti, periodi di inattività, cambiamenti rispetto a settori e profili professionali. Si tratta cioè di integrare il complesso delle azioni per poter contrastare il rischio di non riuscire a capitalizzare quanto la persona ha già vissuto ed esperito. Una valorizzazione che rappresenta un elemento essenziale per la realizzazione di un sistema di monitoraggio del mercato e delle politiche del lavoro il cui impianto è stato costruito nel tempo.

Anche i contenuti informativi, infatti, hanno recepito le indicazioni normative¹¹ che hanno interessato la frammentazione dei vissuti professionali, sforzandosi di dare vita ad un sistema informativo dinamico, che, grazie al dialogo tra banche dati di livello nazionale e regionali, è oggi in grado di tracciare le informazioni relative alle attivazioni, proroghe, trasformazioni e cessazioni di tutti i rapporti di lavoro e insieme le caratteristiche dell'occupazione e i principali indicatori di contesto.

¹¹ A partire dall'art. 17. del Dlgs. 10 settembre 2003. n.276, dalla legge 296 del 2006 e dall'Art. 1 della legge 92/2012.

La declinazione individualizzata e condivisa del servizio, quindi, costituisce l'investimento più efficace in termini di rafforzamento di quei nodi di rete, di lotta all'esclusione e di sviluppo del territorio, tanto che anche nel processo di costruzione di un Sistema Informativo Unico capace di far dialogare le informazioni, si rafforza, ulteriormente l'idea della rilevanza del ruolo dei CPI come opportunità per il singolo ma anche come risposta alle grandi economie di scala: un nodo territoriale all'interno di una più ampia rete di servizi, nella certezza che solo una condivisione di competenze e responsabilità può rispondere a una domanda tanto diversificata e capillare e la cui efficienza non può essere misurata solo in termini finanziari.

L'auspicio dunque è che le informazioni contenute nel sistema gestionale che regolano le misure destinate ai singoli si integrino con informazioni di contesto sempre più affinate capaci di richiamare investimenti più ampi che intercettino i bisogni del territorio fino a includere tutti gli aspetti della qualità della vita e del benessere.

Bibliografia essenziale

Anpal, Inail, Inps, Istat, Ministero del lavoro, dicembre 2017, *Il mercato del lavoro: verso una lettura integrata*, Rapporto congiunto, Roma: <http://www.anpal.gov.it/Notizie/Pagine/Rapporto-congiunto-sul-mercato-del-lavoro.aspx>

Bagnasco A., 2003, *Società fuori squadra. Come cambia l'organizzazione sociale*, Bologna: Il Mulino
Bauman Z., 1998, *La società dell'incertezza*, Bologna: Il Mulino

Bauman Z. 2002, *Modernità liquida*, Bari, Laterza

Chiozza A., Mattei L., Torchia B., 2017 *Biografia di una generazione*, sezione Poster Convegno NEETING 2, Convegno Internazionale Sui Neet, Istituto Toniolo di Studi Superiori e Fondazione Cariplo, Università Cattolica del Sacro Cuore <http://www.rapportogiovani.it/new/wp-content/uploads/2017/11/CHIOZZAMatteiTorchia.pdf>

Chiozza A., Mattei L., Torchia B., 2018a, La prospettiva degli utenti nella valutazione dei CPI – *Working paper* Anpal, <http://www.anpal.gov.it/Dati-e-pubblicazioni/Documents/La-prospettiva-degli-utenti-nella-valutazione-dei-CPI-06-2018.pdf>

Chiozza A., Mattei L., Torchia B., 2018b, *La condizione di non occupazione tra storie e biografie*, in AA.VV. Fondazione Feltrinelli

Chiozza A., Mattei L., Torchia B., Toti E., 2018 *Grado di soddisfazione degli utenti dei CPI*, Nota tecnica Anpal, <http://www.anpal.gov.it/Dati-e-pubblicazioni/Documents/Nota-tecnica-indicatore-grado-di-soddisfazione-utenti-CPI.docx.pdf>

Coleman J.S., 2005, *Fondamenti di teoria sociale*, Il Mulino

Di Nicola P., 2006, *Dalla società civile al capitale sociale. Reti associative e strategie di prossimità*, Milano, Franco Angeli

D'Onofrio M. (a cura di), 2017, *Monitoraggio e valutazione dei Servizi dell'impiego e delle politiche*, Biblioteca ANPAL

Ewald F. 1991, *Insurance and Risk*, in Burchell G., Gordon C., Miller P., *The Foucault Effects: Studies in Governmentality*, Chicago, Chicago University Press

Gosetti G. 2009, *La società dei lavori*, FOR, Rivista per la Formazione, Milano, Franco Angeli
Gualtieri V. (a cura di), 2013, *Le dimensioni della qualità del lavoro*, ISFOL, I Libri del FSE

Lin N., 2005, "Verso una teoria reticolare del capitale sociale", in *Sociologia e politiche sociali*, n. 8/1

Marini M. (a cura di), 2000, *Le risorse immateriali. I fattori culturali dello sviluppo economico*, Roma: Carocci editore

Salvatore A., Barbieri A., Mangone E. 2015, *Il rischio tra fascinazione e precauzione*, Franco Angeli
Saraceno C., *Il lavoro non basta. La povertà in Europa negli anni della crisi*, Feltrinelli, 2015

Sennet R., 2001, *L'uomo flessibile. Le conseguenze del nuovo capitalismo sulla vita personale*, Milano: Feltrinelli

Rapiti F., Pintaldi F., (a cura di), *Il mercato del lavoro 2017. Una lettura integrata – Rapporto congiunto ANPAL, INAIL, INPS; ISTAT, Ministero del Lavoro*, <http://www.anpal.gov.it/Notizie/Documents/Rapporto-Mercato-del-Lavoro-2017.pdf>