

COLLANA
BIBLIOTECA
ANPAL
N°28

ANPAL
Agenzia Nazionale Politiche Attive del Lavoro

SERVIZI PER L'IMPIEGO. RAPPORTO DI MONITORAGGIO 2022

LAVORO

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

Commissario Straordinario: Raffaele Tangorra

ANPAL

Via Fornovo, 8

00192 Roma

www.anpal.gov.it

Il lavoro è stato realizzato dalla Struttura di ricerca e consulenza tecnico scientifica I – Monitoraggio e valutazione dei servizi per l'impiego e delle politiche occupazionali (responsabile Paola Stocco) 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.

Gruppo di lavoro: Giuseppe Di Battista, Roberto Landi, Federico Orfei, Simona Pizzuti.

Cura del rapporto: Roberto Landi e Paola Stocco

Autori del testo: Giuseppe Di Battista (Parr. 3.1, 3.2, 3.3, 6.2); Roberto Landi (Cap. 1; Cap. 2; Parr. 3.4, 3.5, 3.6; Cap. 4; Par. 6.1); Simona Pizzuti (Cap. 5).

Elaborazioni statistiche: Roberto Landi (Cap. 2, Cap. 3, Cap. 5, Cap. 6); Enrico Toti (Cap. 4).

Le attività di informatizzazione e somministrazione dei questionari CAWI dell'Indagine nazionale sui Centri per l'impiego sono state a cura di Federico Orfei.

I dati delle indagini sono riferiti al 31 dicembre 2022, salvo diversa indicazione. I dati amministrativi sono aggiornati al 31 dicembre 2022.

Il rapporto è stato chiuso il 20 novembre 2023

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

Alcuni diritti riservati [2023] [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>)



ISSN 2724-5462

ISBN 978-88-31264-27-3

Sommario

1.	Introduzione	5
1.1	Considerazioni metodologiche sull'Indagine nazionale sui Cpi 2022	7
1.2	Struttura del rapporto e fonti informative utilizzate	8
2.	La dimensione logistica	9
2.1.	La distribuzione delle sedi.....	9
2.2.	I bacini territoriali d'utenza.....	12
2.3.	La capillarità della presenza territoriale	15
2.4.	Adeguatezza delle sedi e interventi di ammodernamento.....	19
3.	I servizi erogati.....	30
3.1.	Presentazione dei servizi e delle aree funzionali	30
3.2.	Attivazione dei servizi	34
3.3.	La rappresentazione dell'offerta dei servizi	38
3.4.	Il disegno dei Lep	41
3.5.	Il sistema reale: le funzioni «core» attivate dai Cpi.....	46
3.6.	I servizi alla persona	48
4.	I volumi di attività dei Cpi	53
4.1.	Gli individui presi in carico nel biennio 2021-2022	53
4.2.	La capacità di offerta di servizi e misure di politica attiva	55
5.	Gli operatori dei Cpi.....	62
5.1.	Adeguatezza numerica degli operatori dei Cpi	63
5.2.	Criticità di competenza, questioni organizzative e formazione	70
6.	Dotazioni informatiche.....	77
6.1.	Le dotazioni informatiche dei Cpi: nuove acquisizioni e giudizio di adeguatezza	78
6.2.	L'introduzione di servizi da remoto.....	83

1. Introduzione

Il nuovo inquadramento della base giuridica dei Servizi per l'impiego (di seguito anche Spi) all'interno delle coordinate definite dal Dm 5 novembre 2021 con il programma Garanzia di occupabilità per i lavoratori (di seguito anche GOL) costituisce il dato più rilevante nel biennio intercorso dall'ultimo rapporto di monitoraggio 2020¹ ad oggi.

Il nuovo dispositivo mette a sistema le linee di azione sviluppate e rafforzate dal periodo post-pandemia, dal 2020 in avanti, volte ad estendere all'intero sistema, nel suo funzionamento ordinario, i modelli di intervento che si sono andati sviluppando nell'ultimo decennio. In termini operativi, si abbandona il processo di servizio basato su un approccio indifferenziato e si codifica, sulla base di specifici percorsi, l'approccio per target e combinazioni di prestazioni specifiche. Lo sviluppo di tecniche di profilazione - unite all'affinamento delle pratiche di profiling quantitativo, in uso fin dall'epoca di Garanzia Giovani, e al rilascio di strumenti di assesment per gli operatori dei Centri per l'impiego (di seguito anche Cpi) - consente l'attribuzione degli utenti ai diversi target attraverso un mix di valutazioni basate in parte su dati amministrativi e statistici, nonché su valutazioni il più codificate possibile ma derivanti dall'anamnesi dell'utenza. Il pluriennale sforzo operato dall'Anpal nell'implementazione del SIUPL (Sistema Informativo Unitario delle politiche del Lavoro) e, segnatamente, nell'utilizzo dei dati amministrativi provenienti dal sistema delle Comunicazioni Obbligatorie (di seguito anche CO) e da quello delle Schede anagrafico-professionali (SAP) ha accompagnato il sistema dei Spi nell'adozione di un modello operativo basato sulla segmentazione dell'utenza e sullo sviluppo di capacità previsionali, dalle quali discende anche lo sforzo di riuscire ad adeguare i tempi di risposta del sistema delle politiche attive del lavoro ai cambiamenti del mercato del lavoro.

Alcuni elementi di forte discontinuità con il passato caratterizzano il dispositivo previsto dal Dm 5 novembre 2021. Il primo elemento è quello del riconoscimento della stretta interrelazione tra politiche attive del lavoro e politiche della formazione. A differenza del passato, in cui il rinvio alla formazione era blandamente indicato come una delle possibili opzioni che i Cpi potevano offrire all'utente dopo la stipula del patto di servizio, il dispositivo GOL codifica l'integrazione con le politiche della formazione all'interno delle prassi operative della presa in carico delle utenze: l'attivazione di una formazione dedicata è prevista in tre dei quattro percorsi nei servizi ai quali le utenze possono essere avviate a seguito della presa in carico personalizzata prevista dal Programma. Quest'ultima costituisce il secondo elemento di discontinuità con il passato. Anche in questo caso il dispositivo fa leva sulla prassi operativa rivedendo profondamente gli standard di erogazione del livello essenziale delle prestazioni del servizio di Orientamento di base, fondamentale nella fase di presa in carico e di anamnesi dell'utente. Con la Delibera del Commissario straordinario Anpal n. 5/2022² si introduce la nuova metodologia di valutazione multidimensionale e orientamento, denominata *Assesment*, con la quale sono individuate modalità univoche per la gestione del processo di valutazione professionale e posizionamento nel mercato del lavoro locale dell'utente da parte degli operatori dei Cpi. Tale processo, supportato dallo sviluppo di strumenti per l'analisi della domanda di lavoro locale, dei fabbisogni di competenze dei lavoratori e dei differenziali di fabbisogni formativi emergenti nei mercati locali³, è finalizzato ad individuare i bisogni specifici dell'utente in termini di fabbisogni professionali e gli interventi più appropriati per incrementarne l'occupabilità.

Il terzo elemento di discontinuità è costituito dal rilievo conferito al rapporto tra sistema pubblico e privato da declinare in un'ottica di cooperazione strutturale tra Cpi, Agenzie per il lavoro, soggetti accreditati, privato sociale e altri soggetti riconosciuti dalle amministrazioni regionali. Le leve per il rafforzamento della cooperazione tra gli attori dei due sistemi sono individuate nella condivisione delle informazioni, nella collaborazione tra piattaforme di *recruiting* pubbliche e private al fine di rendere più trasparente la domanda di lavoro delle imprese e nella definizione di regole e modalità di coinvolgimento del sistema privato nella presa in carico di persone con minori opportunità occupazionali⁴.

Il quarto elemento di discontinuità del Dm 5 del 2021 è, infine, costituito dal fatto che il dispositivo normativo è accompagnato da una congrua dote di risorse economiche da destinare al finanziamento dei

¹ Il rapporto è disponibile online, sul portale ANPAL, al seguente indirizzo *Servizi per l'impiego. Rapporto di monitoraggio 2020*

² Cfr. Delibera del Commissario straordinario Anpal n. 5 del 9 maggio 2022, allegato B.

³ Cfr. ANPAL, Nota operative n. 589 del 19 gennaio 2023.

⁴ In tal senso si veda ad esempio il D.L. 4 maggio 2023, n. 48 "Misure urgenti per l'inclusione sociale e l'accesso al mondo del lavoro", segnatamente agli articoli 4, 5, 6 (spec. Co. 7 ed 8) e 12 (spec. Co. 3, 6, 11 e 13).

livelli essenziali delle prestazioni (di seguito anche Lep) e degli standard di servizio da garantire a tutte le differenti tipologie di utenza. Peraltro, l'avvio del programma GOL avviene mentre è in fase di attuazione il piano di potenziamento strutturale e infrastrutturale dei Cpi, definito nel 2019⁵ e perfezionato nel corso del 2020⁶, che punta a più che raddoppiare il personale in organico ai Centri per l'impiego e ad ammodernare e potenziare il sistema dei Cpi anche sul versante delle strutture e infrastrutture logistiche e informatiche, in una prospettiva incrementale (cfr. *infra*, capitolo 5 e capitolo 6). Si pongono così le premesse per superare la logica analitica e ordinatoria dell'impianto del Dm 4/2018 relativo agli indirizzi triennali e agli obiettivi annuali del sistema dei servizi e delle politiche attive del lavoro, che pur evidenziando elementi innovativi si presentava scarsamente prescrittiva. In particolare, gli obiettivi annuali sono stati elencati ed enucleati con un certo grado di dettaglio, sono misurabili e rendicontabili⁷ ma scarsamente esigibili in assenza di risorse dedicate al finanziamento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi e delle prestazioni. Le risorse economiche previste nel Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (di seguito anche PNRR) sono destinate al finanziamento dei percorsi nei quali è declinata l'offerta di servizi alla persona da parte dei Cpi, con livelli essenziali di prestazione e standard di servizio esigibili, vale a dire *“che possono costituire veri e propri diritti del lavoratore, oltre che doveri, in caso di condizionalità”*⁸. La lettura dei Lep è stata inoltre razionalizzata e reinterpretata in una chiave dinamica, in funzione del modello di azione adottato dal dispositivo nazionale, basato su una stretta relazione tra specifici percorsi e tipologie di beneficiari (cfr. *infra*, par. 3.6).

Il Dm 5 novembre 2021 aggiorna inoltre gli obiettivi del sistema dei Servizi per l'impiego e delle politiche attive del lavoro, ormai fermi all'elaborazione effettuata nel 2018. Tra questi si segnalano l'obiettivo della standardizzazione a livello nazionale delle prestazioni essenziali (coincidenti con quelle del programma GOL); la prossimità dei servizi, intesa sia in termini fisici – anche con una revisione della capillarità della presenza degli sportelli sul territorio, data del rapporto tra Cpi e popolazione residente, che passa da 1:100 mila a 1:40 mila⁹ – sia in termini immateriali, con il potenziamento dei servizi digitali; il potenziamento del raccordo con la Formazione Professionale, con il superamento della separazione tra questi due segmenti dell'amministrazione di fatto contigui, soprattutto se la loro area di intervento viene letta alla luce dell'articolazione dei percorsi previsti dal programma GOL; il potenziamento dei partenariati con i servizi territoriali, essenziali per l'erogazione delle prestazioni più complesse, legate ai percorsi di lavoro e inclusione dedicati a target quali ad esempio i soggetti con vulnerabilità e lavoratori svantaggiati; l'accrescimento della cooperazione tra sistema pubblico e privato, specie nella condivisione delle informazioni e nella collaborazione tra piattaforme di *recruiting* pubbliche e private, al fine di rendere più trasparente il mercato del lavoro; il potenziamento dei servizi ai datori di lavoro; il potenziamento delle capacità analitiche e il monitoraggio capillare, a livello di singolo Cpi, dell'implementazione del programma.

In questo contesto, l'attività di monitoraggio dei Servizi per l'impiego si conferma come uno strumento conoscitivo essenziale per ricostruire, accompagnare e sostenere lo sviluppo dei processi di quella che si configura come una articolata transizione organizzativa ed operativa, che investe il sistema dei Spi nel suo complesso. Il monitoraggio, infatti, consente di rilevare gli aspetti salienti del funzionamento e dell'erogazione dei servizi e delle prestazioni, valorizzando un punto di osservazione privilegiato in grado di rendere intellegibili e visibili le dinamiche di sviluppo, le tensioni, le risposte offerte dai sistemi regionali per l'impiego, in termini di comportamenti organizzativi ed istituzionali, anche considerando le molteplici direzioni di sviluppo che il programma GOL e il contestuale potenziamento strutturale e infrastrutturale dei Cpi pongono al sistema nel suo complesso. Per l'epoca in cui è stata realizzata, l'Indagine nazionale sui Centri per l'impiego 2022 intende fornire un contributo in termini di conoscenze ed evidenze in merito ad alcune dimensioni (ad esempio: capacità organizzative, funzionali, operative) dei Cpi misurate nel momento in cui il programma GOL è stato avviato.

⁵ Cfr. D.L. 4/2019.

⁶ Dm 59/2020 e D. Segretario Generale MLPS. 123/2020 relativi al potenziamento infrastrutturale dei Cpi.

⁷ Dm 4/2018, Allegati A e B.

⁸ Dm 5 novembre 2021, Allegato A – Il Programma Garanzia di Occupabilità dei Lavoratori, GOL, pag. 50.

⁹ Ibidem, pag. 39.

1.1 Considerazioni metodologiche sull'Indagine nazionale sui Cpi 2022

La definizione e l'articolazione delle diverse aree funzionali ricalca la matrice di lettura del processo di servizio definita nell'Allegato B del Dm 4/2018, nel documento sugli Standard dei SPI. Tale matrice fornisce:

- un elenco codificato delle funzioni e delle dimensioni organizzative (precondizioni strumentali, operative e professionali, implicazioni istituzionali) necessarie all'erogazione delle prestazioni di servizio; la definizione degli output attesi, prefigurando in tal senso l'area di esigibilità del servizio da parte dell'utenza, e l'identificazione dei risultati attesi;
- l'individuazione e la fissazione degli obiettivi del servizio, vale a dire di un minimo risultato operativo che rappresenta da un lato il "livello di ingresso" «anche al fine di tener conto della situazione di fatto e delle peculiarità territoriali»¹⁰ e dall'altro la soglia che determina l'attivazione del servizio, la capacità di fornire la prestazione o le prestazioni ad esso sottese;
- la descrizione dei prodotti attesi, non solo in termini di ricadute che il servizio o la combinazione delle attività in cui si articola possono produrre sugli utenti trattati, ma anche in riferimento al ruolo condizionante di quelle azioni che un tempo sarebbero state riduttivamente chiamate di "back-office", legate alla gestione, al trattamento e al conferimento delle informazioni (amministrative e operative) che si accompagnano al servizio erogato e che ne costituiscono, potenzialmente, la tracciabilità.

I livelli essenziali delle prestazioni costituiscono l'individuazione di un minimo comun denominatore operativo e organizzativo nell'offerta funzionale di un sistema caratterizzato da forti peculiarità locali. In altre parole, essi configurano una serie di prestazioni di base personalizzate, afferenti alle fasi di accoglienza, orientamento, formazione, intermediazione e avviamento al lavoro, la cui definizione – in termini di complessità e profilo operativo – è finalizzata a fotografare la situazione nella quale si trovano i Servizi per l'impiego dopo un ventennale processo di sviluppo a prevalente "trazione regionale", caratterizzato talvolta da spinte centrifughe anche a fronte di una regia nazionale ondivaga.

L'attività di monitoraggio dell'Anpal, rispondendo all'esigenza di fornire supporto alla governance nazionale della Rete dei Servizi per il lavoro, fornisce la possibilità di rappresentare e presidiare il complesso delle direzioni di sviluppo intraprese dal sistema dei Servizi per il lavoro e di poterne apprezzare l'ampiezza, lo spettro di gamma delle possibili modalità organizzative e operative adottate, le soluzioni di ingegneria istituzionale e amministrativa attuate dai singoli contesti regionali, quali possibili scenari futuribili della sua evoluzione e del suo posizionamento nelle politiche del lavoro. Pertanto, la presentazione delle singole aree funzionali nelle quali sono codificati i servizi è costruita a partire dai Lep, i quali coincidono con le modalità essenziali perché un servizio possa dirsi attivato. Il disegno delle aree funzionali è tuttavia integrato – e segnatamente per le funzioni più articolate e via via più complesse – da ulteriori attività e dalle relative dimensioni organizzative, professionali e strumentali, in assenza delle quali non si potrebbero fornire evidenze sulle potenzialità e le direzioni di crescita espresse e seguite dai sistemi regionali e dal sistema nazionale nel suo complesso. In questo modo è possibile indagare sulle disomogeneità, sul grado di sostenibilità, organizzativa e strutturale, dei servizi erogati dai Cpi. Altresì, è possibile fornire analisi sull'ampiezza effettiva della gamma di attività offerte alle utenze: a partire dai servizi minimi essenziali, fino ad arrivare alle funzioni più avanzate espresse da alcuni contesti locali e in grado di configurare modelli futuribili.

L'innesto del Dm 5 novembre 2021 all'interno del quadro normativo e organizzativo di riferimento per i Cpi ha richiesto un lavoro di adeguamento delle dimensioni di indagine e di affinamento ulteriore per quel che concerne i servizi all'utenza, almeno sul versante delle prestazioni e del sistema delle codifiche ad esso sottostante: obiettivi, Lep e standard.

Ulteriori dimensioni di osservazione sono state inserite nel questionario dell'Indagine per adeguare la raccolta informativa rispetto ai processi di implementazione dei piani di potenziamento dei Cpi, soprattutto sul piano delle infrastrutture e delle strutture logistiche e informatiche. Un'approfondita ricognizione dei Piani di potenziamento dei Cpi elaborati dalle amministrazioni regionali ha reso necessario presidiare le principali grandezze nell'organizzazione dei Cpi sulle quali l'attuazione dei piani di potenziamento ha degli effetti visibili in merito al rinnovamento delle infrastrutture informatiche, alla digitalizzazione dei servizi e in generale alla transizione digitale, agli interventi legati

¹⁰ D. Lgs. 150/2015, art. 28 Co. 1.

all'ammodernamento delle sedi e della logistica. Sono state altresì sollecitate autovalutazioni sul grado di adeguatezza delle dotazioni informatiche e delle sedi che, al momento dell'intervista, ospitavano i Cpi. Questi giudizi sono stati richiesti ai responsabili e agli operatori dei Cpi che hanno compilato i questionari. Si tratta pertanto di giudizi qualificati, formulati e ponderati sulla base della coscienza ed esperienza acquisita sul campo, in anni di attività e consuetudine con la macchina organizzativa degli uffici, con il contesto locale e con i diversi bisogni espressi dall'utenza.

1.2 Struttura del rapporto e fonti informative utilizzate

Il rapporto di monitoraggio dei Servizi per l'impiego 2022 raccoglie e sintetizza le principali evidenze fornite da diverse basi di dati. Queste sono in parte relative a specifiche indagini condotte e realizzate dall'Anpal (direttamente o avvalendosi di collaborazioni istituzionali), in parte relative a fonti amministrative e istituzionali, come i dati amministrativi del Sistema informativo unitario delle politiche del lavoro (SIUPL) e del sistema delle Comunicazioni obbligatorie del MLPS, ovvero la banca dati delle classificazioni standard delle SAP relativamente alla competenza territoriale dei Cpi, utilizzato per calcolare i bacini di utenza territoriale di ogni singolo Centro per l'impiego.

Quanto all'Indagine nazionale sui Centri per l'impiego, essa è stata realizzata interamente dal personale dell'Anpal mediante la somministrazione di un questionario CAWI a tutti i responsabili dei Cpi attivi ai primi del mese di giugno 2022, data di inizio della rilevazione, e pari a 540 unità in tutto il territorio nazionale, al netto delle sedi secondarie e distaccate che non costituiscono oggetto di questa specifica Indagine. L'Indagine si concentra sulle modalità di erogazione dei servizi, sulle strutture e infrastrutture del Cpi, sull'organizzazione del personale e sui fabbisogni. Al momento della chiusura della rilevazione, avvenuta il 4 ottobre 2022, il tasso di risposta è stato del 95,9%, essendo stati 518 i Cpi che hanno compilato e restituito validandolo il questionario ricevuto.

L'analisi della dimensione logistica del sistema dei Centri per l'impiego presentata nel Capitolo 2 utilizza principalmente i dati raccolti dall'Indagine nazionale sui Cpi per ciò che attiene alle condizioni e alle caratteristiche delle sedi che attualmente ospitano gli uffici dei Centri. Tale analisi è stata integrata da una descrizione della geografia dei Servizi per l'impiego, realizzata utilizzando i dati relativi ai bacini di utenza dei Cpi e i dati relativi ai Cpi che hanno preso parte all'Indagine e integrandolo con i dati relativi all'Indagine sulle sedi secondarie dei Cpi condotta nel 2021 e aggiornata nel 2022 dall'Anpal in collaborazione con Regioni, Province Autonome e Anpal Servizi.

L'osservazione dell'organizzazione dei Cpi e dell'offerta funzionale da essi espressa, sia sul piano delle aree di attività che delle prestazioni, viene presentata nel Capitolo 3. In questa parte si analizzano tanto le prestazioni definite dal Dm4/2018 quanto quelle del programma GOL definite nel Dm 5 novembre 2021 e nell'allegato C alla Delibera del Commissario straordinario di Anpal n. 5/2022 "Standard dei servizi di GOL e relative unità di costo standard". In questo caso le analisi utilizzano anzitutto le evidenze dell'Indagine nazionale sui Cpi.

Il Capitolo 4 dà conto dei volumi delle attività realizzate dai Cpi attraverso l'analisi dei dati amministrativi di fonte Sistema Informativo Unitario delle Politiche del Lavoro e di quelli elaborati sulla base dell'Archivio delle Comunicazioni Obbligatorie del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. In particolare, i volumi di attività espressi dai Cpi qui indicati sono riferiti al biennio 2021-2022 in termini di prese in carico e proposte di servizi e misure di politica attiva del lavoro.

L'analisi dell'organizzazione del personale e dei suoi fabbisogni viene esposta nel Capitolo 5. Infine, il Capitolo 6 descrive lo stato delle dotazioni informatiche e tecnologiche dei Cpi. Le evidenze esposte in questi ultimi due capitoli sono desunte dai dati raccolti con l'Indagine nazionale 2022.

2. La dimensione logistica

La dimensione della logistica dei Centri per l'impiego è stata considerata nei più recenti documenti di indirizzo emanati dal Ministero del Lavoro lungo due direttrici principali. La prima direttrice risponde alla necessità di un adeguamento strumentale e infrastrutturale delle sedi dei Cpi, anche per far fronte all'incremento di personale previsto dal Piano di potenziamento del 2019¹¹ e, in prospettiva, di una riorganizzazione dell'erogazione dei servizi e dei volumi di attività. Tale direttrice è contemplata nel Dm 59/2020 che amplia il piano di potenziamento citato introducendo la dimensione infrastrutturale. La seconda direttrice risponde alla necessità di incrementare la prossimità dei servizi rendendo più capillare la presenza fisica delle strutture legate alla rete dei Cpi: nuove sedi, strutture "leggere" o "mobili" presenti occasionalmente sul territorio, sportelli in convenzione presso i Comuni o presso i soggetti privati accreditati. Questa seconda direttrice è esplicitamente richiamata tra gli obiettivi del Decreto GOL¹² nel quale, come già osservato, il piano di potenziamento dei Cpi è inserito in modo organico, all'interno di una più ampia prospettiva di riforma del ruolo dei Servizi per l'impiego.

Il monitoraggio dei Spi realizzato dall'Anpal restituisce lo stato dell'arte della dimensione logistica dei Centri per l'impiego, tanto in riferimento all'adeguamento e alle necessità di adeguamento strumentale e infrastrutturale delle sedi, quanto in riferimento all'obiettivo generale della capillarità della presenza sul territorio anche al fine di assicurare un'adeguata offerta di servizi alle utenze senza competenze digitali ovvero poco compatibili con servizi erogati "a distanza". L'analisi dei dati del monitoraggio sarà preceduta da una presentazione della distribuzione territoriale dei Cpi attualmente attivi in Italia; sarà altresì possibile osservare il radicamento territoriale attraverso le chiavi di lettura delle sedi secondarie o coordinate dai Cpi e dell'ampiezza dei bacini territoriali di riferimento di ciascuna sede. Questa prima analisi è basata su informazioni di natura amministrativa e, per quel che attiene la presenza di sedi decentrate dei singoli Cpi, si farà riferimento ad un censimento condotto dall'Anpal sul finire del 2021, aggiornato nel corso del 2022 attraverso le comunicazioni contenute nei portali istituzionali regionali. Si passerà quindi all'illustrazione delle prime evidenze del monitoraggio con particolare riferimento alla valutazione di adeguatezza strutturale e infrastrutturale delle sedi dei Centri per l'impiego, anche in riferimento alle azioni intraprese negli ultimi 12 mesi per migliorare la logistica e la strumentazione.

2.1. La distribuzione delle sedi

Alla data di riferimento del presente Rapporto le sedi principali dei Cpi attivi in Italia sono 540, distribuite per il 41,3% nelle Regioni del Mezzogiorno (223 sedi) e per il restante 58,7% nelle aree geografiche del Centro Nord, con valori compresi tra il 17,4% del Centro (94 sedi) e il 21,1% del Nord Est (114 sedi). Le Regioni del Nord Ovest pesano per il 20,2% delle sedi principali (109 Cpi). Le sedi decentrate, variamente denominate a seconda dell'organizzazione regionale, censite nel secondo semestre del 2021 e aggiornate nel 2022, risultano pari a 210 unità distribuite in modo piuttosto disomogeneo sul territorio e ubicate in tre casi su quattro nelle aree geografiche del Centro (25,7%) e del Mezzogiorno (51,9%) (Tabella 2.1).

¹¹ Dm n. 74 del 28 giugno 2019; Dm n. 59 del 22 maggio 2020, in particolare, l'allegato A di quest'ultimo, recante «Modifiche al Piano straordinario di potenziamento dei Cpi e delle politiche attive del lavoro» relative al potenziamento anche infrastrutturale dei Cpi. Cfr. inoltre il D. Segretario Generale MLPS. n. 123 del 4 settembre 2020 relativo alle modalità e ai termini per la trasmissione, da parte delle regioni, della documentazione necessaria al trasferimento delle risorse, incluse le modalità di predisposizione ed invio dei Piani attuativi regionali di potenziamento dei centri per l'impiego.

¹² Cfr. Dm 5 novembre 2021, pubblicato in G.U. serie generale n. 306 del 27 dicembre 2021.

Tabella 2.1 – Distribuzione delle sedi principali e delle sedi decentrate dei Centri per l'impiego attivi in Italia

Centri per l'impiego				
Area geografica	Sedi principali		Sedi decentrate, sportelli, recapiti, uffici locali	
	v.a.	%	v.a.	%
Nord Ovest	109	20,2	31	14,8
Nord Est	114	21,1	16	7,6
Centro	94	17,4	54	25,7
Sud e Isole	223	41,3	109	51,9
Totale complessivo	540	100,0	210	100,0

Fonte: Anpal, 2022; Anpal, Censimento delle sedi secondarie dei Cpi, 2021-2022

Le 210 sedi decentrate da ultimo osservate afferiscono a 112 dei 540 Cpi attivi sul territorio nazionale, vale a dire il 20,7% del totale. Questo rapporto è più elevato nel Centro (31,9% di Cpi con sedi decentrate) e nel Mezzogiorno (22,4%) rispetto alle Regioni settentrionali (17,4% nel Nord Ovest e 11,4% nel Nord Est). In media, ciascuno dei 112 Cpi considerati ha 1,9 sedi o sportelli locali, un dato che tuttavia sottende una realtà molto diversificata: nel Mezzogiorno il rapporto sale a 2,2 sedi decentrate per Cpi, mentre nel Nord Est si contrae fino a 1,2 (quasi la metà). Appena sotto la media le aree del Nord Ovest (1,6) e del Centro (1,8) (Tabella 2.2).

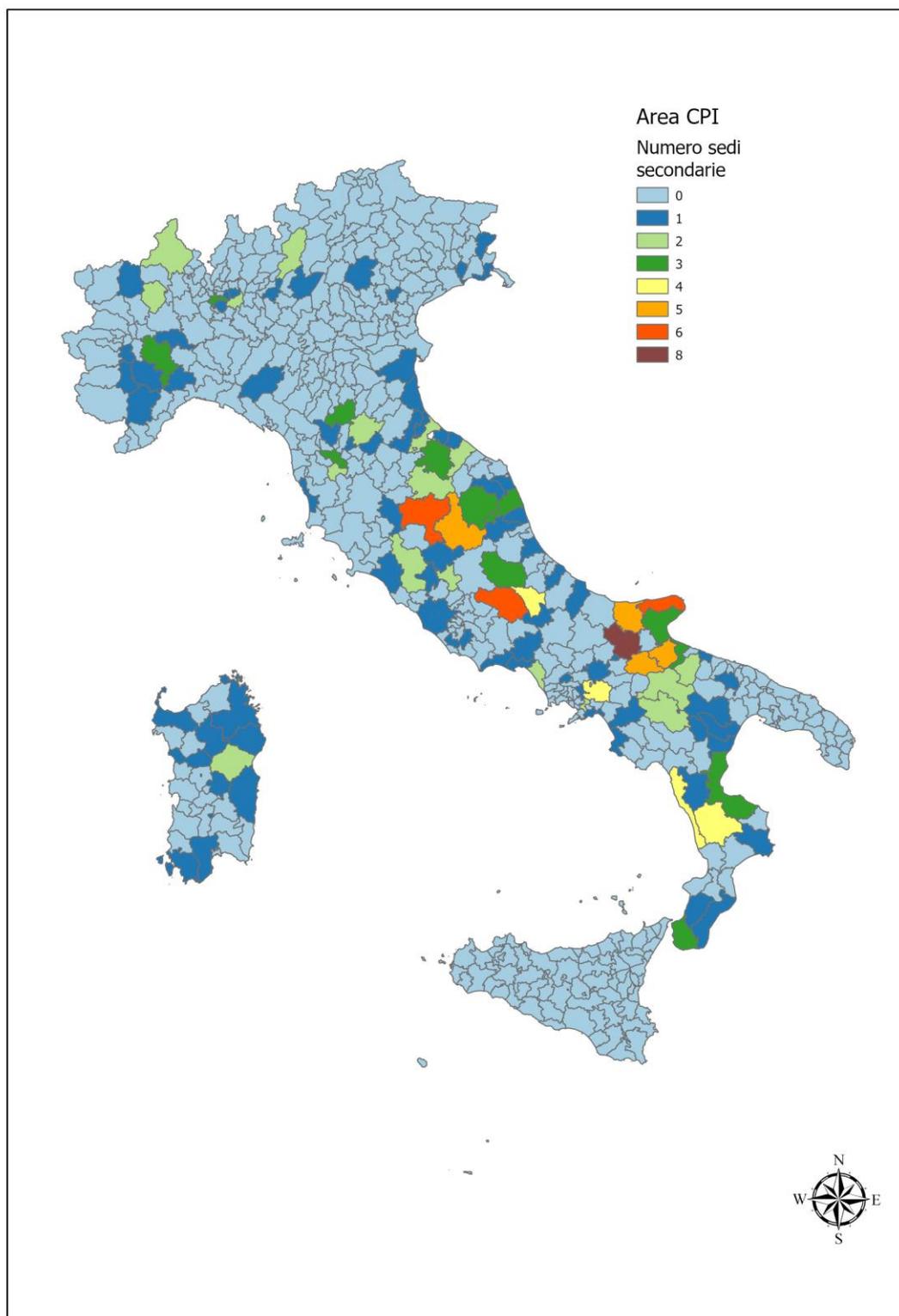
Tabella 2.2 – Centri per l'impiego con sedi decentrate nel territorio.

Centri per l'impiego					
Area geografica	Totale Cpi (a)	Cpi con sedi decentrate (b)		Sedi decentrate	
	v.a.	v.a.	Incidenza su totale Cpi (a)	v.a.	N. medio di sedi decentrate per Cpi (b)
Nord Ovest	109	19	17,4	31	1,6
Nord Est	114	13	11,4	16	1,2
Centro	94	30	31,9	54	1,8
Sud e Isole	223	50	22,4	109	2,2
Totale complessivo	540	112	20,7	210	1,9

Fonte: Anpal, 2022; Anpal, Censimento delle sedi secondarie dei Cpi, 2021-2022

L'esiguo numero di Cpi dotati di sedi ramificate nel territorio, la loro distribuzione territoriale e la consistenza delle reti di strutture afferenti ai singoli Cpi restituiscono un quadro nel quale, più che una strategia generale di capillarizzazione dei servizi, si distinguono singoli indirizzi territoriali dettati prevalentemente da esigenze oggettive (geografia dei bacini di competenza, stagionalità del mercato del lavoro locale, grandezza dei centri urbani, etc.), o dalla valorizzazione nel tempo di strutture locali ereditate dal vecchio collocamento, o ancora da forme di cooperazione ormai strutturata con Comuni, operatori accreditati, ovvero dalla configurazione del sistema dei Servizi per l'impiego regionale (es. Lombardia) (Figura 2.1 e Tabella 2.3).

Figura 2.1 – Cpi per bacino territoriale di competenza: numero di sedi secondarie o decentrate



Nota: per Area Cpi si intende l'insieme dei comuni che compongono il bacino d'utenza dei Centri per l'impiego
Fonte: Anpal, Monitoraggio delle sedi secondarie dei Cpi, 2021-2022

Tabella 2.3 – Distribuzione regionale delle sedi principali e delle sedi decentrate dei Cpi

Centri per l'impiego				
Regione	Sedi principali		Sedi decentrate, sportelli, recapiti, uffici locali	
	v.a.	%	v.a.	%
Abruzzo	15	2,8	17	8,1
Basilicata	8	1,5	9	4,3
Calabria	15	2,8	18	8,6
Campania	46	8,5	15	7,1
Emilia Romagna	38	7,0	11	5,2
Friuli V.G.	18	3,3	3	1,4
Lazio	36	6,7	11	5,2
Liguria	13	2,4	-	-
Lombardia	63	11,7	17	8,1
Marche	13	2,4	16	7,6
Molise	3	0,6	-	-
Piemonte	30	5,6	13	6,2
Puglia	44	8,1	39	18,6
Sardegna	28	5,2	11	5,2
Sicilia	64	11,9	-	-
Toscana	40	7,4	13	6,2
Trentino A.A.	19	3,5	-	-
Umbria	5	0,9	14	6,7
Valle D'Aosta	3	0,6	1	0,5
Veneto	39	7,2	2	1,0
Totale complessivo	540	100,0	210	100,0

Fonte: Anpal, 2022, Anpal, Monitoraggio delle sedi secondarie dei Cpi, 2021-2022

2.2. I bacini territoriali d'utenza

Adeguatezza delle sedi e possibilità di una distribuzione articolata sul territorio, non disgiuntamente dalla realizzazione di sinergie tra modalità di erogazione dei servizi in presenza e a distanza, sono aspetti fortemente intrecciati se si prende in considerazione l'ampiezza effettiva dei bacini territoriali di riferimento dei singoli Cpi. Questi ultimi sono costituiti dall'insieme di Comuni (o porzioni di essi nel caso dei grandi centri urbani e delle Aree metropolitane) afferenti alla competenza territoriale di ciascun Centro per l'impiego. Recentemente, il Dm 5 novembre 2021¹³ ha indicato come obiettivo da raggiungere entro la fine del 2025 quello della presenza fisica – anche saltuaria – di un Centro per l'impiego o sede decentrata o sportello o altra struttura almeno ogni 40 mila abitanti. Tale valore costituisce un punto di riferimento per ciascuna regione che viene chiamata a indicare il percorso di sviluppo per conseguire questo livello di presenza fisica sul territorio che, va ribadito, è da intendersi come disponibilità anche saltuaria di strutture, principali o coordinate al Cpi. Viene altresì specificata la previsione di deroghe motivate al rapporto di 1:40.000 per le aree metropolitane, per i distretti del lavoro che orbitano intorno a grandi città, per le aree interne o per le aree meno densamente popolate. Questa impostazione puntualizza, in una chiave più aderente alla geografia del sistema dei Cpi, la prescrizione normativa che stabilisce un rapporto di 100.000 residenti per Centro¹⁴, ponendo altresì degli obiettivi più avanzati e ambiziosi in termini di presenza fisica delle strutture afferenti ai Cpi.

Attualmente la situazione è ben lontana dai riferimenti normativi vigenti se si guarda alla distribuzione dei Cpi per classi di numerosità dei bacini di utenza unitamente alla numerosità media registrata nelle classi di bacino d'utenza considerate (Tabella 2.4).

¹³ Dm 5 novembre 2021, Adozione del Programma nazionale per la garanzia di occupabilità dei lavoratori (GOL), Allegato A, pag. 39, in G.U. serie generale n. 306, 27 dicembre 2021.

¹⁴ Cfr. D.Lgs. 23 dicembre 1997 n. 469, "Conferimento alle regioni e agli enti locali di funzioni e compiti in materia di mercato del lavoro, a norma dell'articolo 1 della legge 15 marzo 1997, n. 59", art. 4, lett. f).

Tabella 2.4 – Centri per l’impiego per classe di bacino d’utenza e numerosità media del bacino d’utenza in classi

Classi di bacino d'utenza	N. di Cpi		Numerosità media del bacino d'utenza
	v.a.	% col.	
fino a 40.000	88	16,3	25.354
da 40.001 a 100.000	233	43,1	69.053
tra 100.001 e 200.000	162	30,0	137.063
200.001 e oltre	57	10,6	329.601
Totale complessivo	540	100,0	109.837

Fonte: Anpal, 2022; elaborazioni su dati Istat

Come si può osservare, il 16,3% dei Cpi (88 sedi principali su 540) ricade all’interno della classe di bacino d’utenza “fino a 40.000 residenti”, con una numerosità media dei bacini pari a 25.354 residenti. Nella successiva classe “da 40.001 a 100.000” residenti ricade il 43,1% dei Cpi, con una popolazione media di poco più di 69mila abitanti per Cpi. Un ulteriore 30% delle sedi ricade nella classe “tra 100.001 e 200.000” residenti e una media di oltre 137mila abitanti per singolo Cpi. Un ulteriore 10,6% dei Cpi (57 su 540) ricade infine nella classe con residenti pari a “200.000 e oltre”, con un’ampiezza media di oltre 329mila abitanti a Centro per l’impiego. In questa ultima classe ritroviamo la condizione dei grandi centri urbani, talvolta presidiati da più strutture (come nel caso di Roma, Napoli, Genova, Milano), in alcuni casi associata ad una rete di sedi e sportelli locali (ancora Roma, Milano, Bologna, etc.).

In media l’ampiezza dei bacini di utenza delle sedi principali dei Cpi è pari a 109.837 residenti per struttura di poco superiore al rapporto di 1:100.000 previsto dal d.lgs. 469/97, ed è pari a oltre 2,5 volte l’indicazione prevista dal Dm 5 novembre 2021, che considera al riguardo anche la presenza di sedi diverse ma coordinate con i Cpi¹⁵.

¹⁵ Si veda a tale proposito il paragrafo 2.3.

Tabella 2.5 – Centri per l'impiego per Regione, classe di bacino d'utenza e numerosità media del bacino d'utenza in classi

Cpi per regione	Classi di bacino d'utenza									
	fino a 40.000		da 40.001 a 100.000		tra 100.001 e 200.000		200.001 e oltre		Totale	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Abruzzo	1	6,7	9	60,0	5	33,3	-	-	15	100,0
Basilicata	2	25,0	5	62,5	1	12,5	-	-	8	100,0
Calabria	1	6,7	7	46,7	4	26,7	3	20,0	15	100,0
Campania	4	8,7	17	37,0	18	39,1	7	15,2	46	100,0
Emilia Romagna	1	2,6	18	47,4	15	39,5	4	10,5	38	100,0
Friuli V.G.	8	44,4	7	38,9	2	11,1	1	5,6	18	100,0
Lazio	1	2,8	17	47,2	11	30,6	7	19,4	36	100,0
Liguria	1	7,7	4	30,8	8	61,5	-	-	13	100,0
Lombardia	5	7,9	20	31,7	23	36,5	15	23,8	63	100,0
Marche	-	-	5	38,5	7	53,8	1	7,7	13	100,0
Molise	-	-	2	66,7	1	33,3	-	-	3	100,0
P.A. Bolzano	2	28,6	3	42,9	1	14,3	1	14,3	7	100,0
P.A. Trento	8	66,7	3	25,0	1	8,3	-	-	12	100,0
Piemonte	-	0,0	13	43,3	14	46,7	3	10,0	30	100,0
Puglia	2	4,5	31	70,5	9	20,5	2	4,5	44	100,0
Sardegna	15	53,6	8	28,6	5	17,9	-	-	28	100,0
Sicilia	24	37,5	26	40,6	11	17,2	3	4,7	64	100,0
Toscana	9	22,5	17	42,5	11	27,5	3	7,5	40	100,0
Umbria	-	-	1	20,0	3	60,0	1	20,0	5	100,0
Valle D'Aosta	2	66,7	1	33,3	-	-	-	-	3	100,0
Veneto	2	5,1	19	48,7	12	30,8	6	15,4	39	100,0
Totale	88	16,3	233	43,1	162	30,0	57	10,6	540	100,0

	Numerosità media del bacino d'utenza per classe di bacino (in v.a.)				
	fino a 40.000	da 40.001 a 100.000	tra 100.001 e 200.000	200.001 e oltre	Totale
Abruzzo	16.670	70.223	127.316	-	85.684
Basilicata	33.648	67.338	143.593	-	68.447
Calabria	35.111	75.889	131.513	261.780	125.182
Campania	24.885	68.667	138.350	274.656	123.473
Emilia Romagna	32.407	73.684	134.393	267.731	116.988
Friuli V.G.	27.170	54.594	184.883	229.470	66.597
Lazio	25.368	76.051	121.429	438.120	158.911
Liguria	37.880	67.817	150.082	-	116.139
Lombardia	29.957	67.019	144.571	343.447	158.206
Marche	-	75.895	127.833	227.105	115.493
Molise	-	89.238	118.071	-	98.849
P.A. Bolzano	18.820	60.443	103.971	210.774	76.245
P.A. Trento	22.785	67.788	159.099	-	45.395
Piemonte	-	76.947	142.521	425.869	142.440
Puglia	36.545	71.839	123.466	257.824	89.248
Sardegna	20.890	60.304	160.488	-	57.079
Sicilia	25.513	63.601	128.463	387.285	75.639
Toscana	25.832	62.169	141.468	292.407	93.069
Umbria	-	42.282	153.543	362.101	173.003
Valle D'Aosta	23.473	76.950	-	-	41.298
Veneto	25.809	69.838	128.820	321.344	124.422
Totale	25.354	69.053	137.063	329.601	109.837

Fonte: Anpal, 2022; elaborazioni su dati Istat

A livello regionale la distribuzione dei Cpi nelle classi risulta quantomai diversificata, per effetto delle forti peculiarità presenti nella geografia del Paese, nella morfologia e nello sviluppo di ciascuna regione. Nella classe “fino a 40.000” residenti ricadono quote di Cpi molto diverse a seconda delle regioni: nella maggior parte dei casi (13 sistemi locali su 21) la presenza è nulla o inferiore all’8,7% dei Cpi; in ulteriori cinque Regioni tale quota oscilla tra il 22,5% e il 44% (Basilicata, Friuli-Venezia Giulia, P.A. Bolzano, Sicilia e Toscana), mentre soltanto in tre Regioni essa arriva a superare la metà dei Cpi di ciascun sistema (Sardegna 53,6%, P.A. Trento, 66,6% e Valle d’Aosta 66,6%).

In termini di ampiezza media dei bacini di utenza si osserva come soltanto per la Valle d’Aosta (41.298 residenti in media per Cpi) e per la P.A. di Trento (45.395 residenti in media per Cpi), vale a dire in sistemi locali di piccole dimensioni, ricadano orientativamente nella classe dimensionale più bassa (“fino a 40.000”). I bacini di utenza della maggior parte delle regioni, infatti, si collocano su un valore medio di oltre 100.000 abitanti, ricadente nella penultima delle quattro classi dimensionali considerate (“da 100.001 a 200.000”); si tratta dei casi delle regioni Calabria (125.182 residenti in media per Cpi), Campania (123.473), Emilia-Romagna (116.988), Lazio (158.911), Liguria (116.139), Lombardia (158.206), Marche (115.493), Piemonte (142.440), Umbria (173.003) e Veneto (124.422) (Tabella 2.5).

2.3. La capillarità della presenza territoriale

Secondo gli orientamenti riportati nel Dm 5 novembre 2021, ai fini di una maggiore presenza dei servizi dei Centri per l'impiego, in particolare per il raggiungimento dei target di utenza più difficili, "l'obiettivo è la presenza fisica – anche saltuaria – di un centro per l'impiego o sede decentrata o sportello o altra struttura almeno ogni 40 mila abitanti".

Alla metà del 2022 si contavano 750 sedi, distinte tra sedi principali dei Cpi (540 in tutto) e sedi secondarie di varia natura (210 in totale, afferenti a 112 Cpi). Considerato in questa configurazione più ampia, il rapporto tra sedi nel loro complesso e bacini di utenza esprime valori leggermente più favorevoli rispetto a quanto già osservato. In questa configurazione, si considerano le sedi dei Cpi e quelle a loro collegate in quanto "punti di accesso" *tout court* al sistema dei Servizi pubblici per l'impiego da parte delle utenze e, segnatamente, dei cittadini. Il rapporto tra "punti di accesso" e bacini di utenza fornisce una misura del livello di capillarità della presenza fisica della rete dei Cpi nel territorio.

La Tabella 2.6 evidenzia come Circa un terzo "punti di accesso" (249 su 750, pari al 33,2%) ricada nella classe di bacino "fino a 40.000" residenti, con un bacino medio di 24.193 residenti per ciascuna sede (contro i 25.354 residenti osservati nella Tabella 2.4, relativa alle sole sedi principali dei Cpi). I restanti due terzi dei "punti di accesso" si concentrano in buona parte nella classe di bacino "da 40.001 a 100.000" residenti (323 strutture, pari al 43,1%) con una numerosità media di 66.251 residenti (69.053 per i soli Cpi) e in misura minore nelle ultime due classi: in quella "tra 100.001 e 200.000" si contano 129 sedi (pari al 17,2% del totale), con una numerosità media di 136.035 residenti per "punto di accesso" (contro 137.063 per singolo Cpi) e in quella da "200.001 e oltre" si contano appena 49 sedi, pari al 6,5 del totale, con una numerosità media di 315.991 residenti (a fronte di 329.601 residenti per singolo Cpi) (Tabella 2.6).

Tabella 2.6 – Cpi e sedi secondarie per classe di bacino d'utenza (v.a. e numerosità media del bacino d'utenza)

Classi di bacino d'utenza	N. Sedi principali e secondarie		Numerosità media del bacino d'utenza
	v.a.	% col.	
fino a 40.000	249	33,2	24.193
da 40.001 a 100.000	323	43,1	66.251
tra 100.001 e 200.000	129	17,2	136.035
200.001 e oltre	49	6,5	315.991
Totale complessivo	750	100,0	92.833

Fonte: Anpal, 2022; Anpal, Censimento delle sedi secondarie dei Cpi, 2021-22 ed elaborazioni su dati Istat

A livello regionale si osserva un maggior popolamento della classe “fino a 40.000” residenti, corrispondente come già detto al valore ottimale di dimensionamento previsto dal decreto ministeriale, ed una sensibile contrazione della numerosità delle classi di bacino d’utenza più grandi, se confrontate con la distribuzione delle sole sedi principali dei Cpi per bacino d’utenza¹⁶. Ne consegue che in sette sistemi regionali più della metà dei punti di accesso alla rete dei Cpi locale ricada nella classe “fino a 40.000” residenti (Abruzzo, 62,5% delle sedi; Basilicata, 64,7%; Friuli-Venezia Giulia, 61,9%; P.A. di Trento, 66,7%; Puglia, 55,4%; Sardegna 61,5%; Valle d’Aosta, 100%), mentre in ulteriori tre sistemi locali, si osservano percentuali prossime alla metà dei “punti di accesso” complessivi espressi da ciascuna regione (Calabria, 45,5%; Toscana, 49,1%; Umbria 47,4%) (Tabella 2.7).

Tabella 2.7 – Cpi e sedi secondarie per regione e classe di bacino di utenza

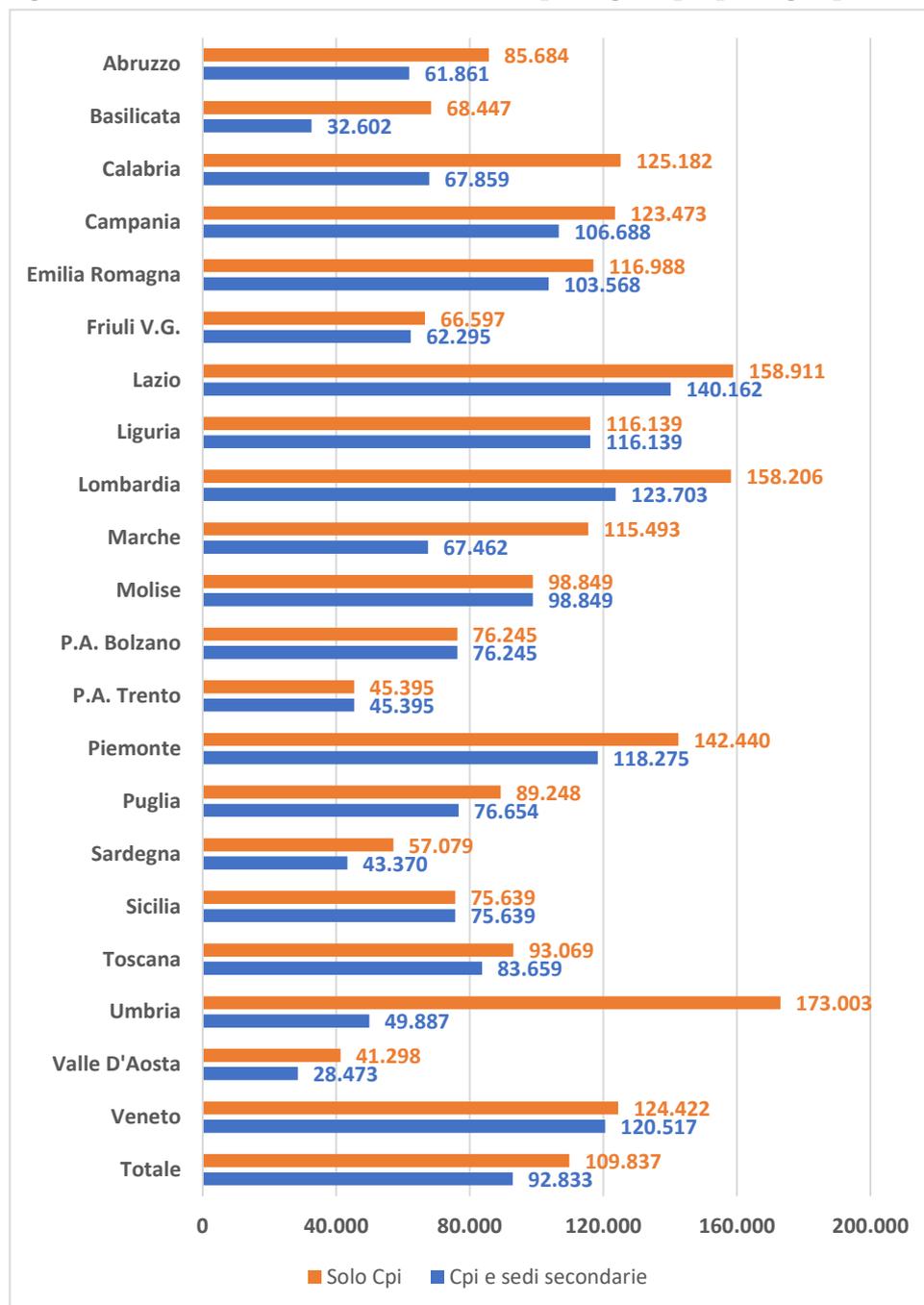
Punti di accesso alla rete Cpi per regione	Cpi e sedi decentrate per classi di bacino d'utenza								Totale	
	fino a 40.000		da 40.001 a 100.000		tra 100.001 e 200.000		200.001 e oltre		v.a.	%
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Abruzzo	20	62,5	9	28,1	3	9,4	0,0	0,0	32	100,0
Basilicata	11	64,7	6	35,3		0,0	0,0	0,0	17	100,0
Calabria	15	45,5	12	36,4	6	18,2		0,0	33	100,0
Campania	9	14,8	33	54,1	13	21,3	6	9,8	61	100,0
Emilia Romagna	9	18,4	25	51,0	12	24,5	3	6,1	49	100,0
Friuli V.G.	13	61,9	5	23,8	2	9,5	1	4,8	21	100,0
Lazio	8	17,0	25	53,2	6	12,8	8	17,0	47	100,0
Liguria	1	7,7	4	30,8	8	61,5		0,0	13	100,0
Lombardia	8	10,0	33	41,3	25	31,3	14	17,5	80	100,0
Marche	8	27,6	19	65,5	1	3,4	1	3,4	29	100,0
Molise		0,0	2	66,7	1	33,3		0,0	3	100,0
P.A. Bolzano	2	28,6	3	42,9	1	14,3	1	14,3	7	100,0
P.A. Trento	8	66,7	3	25,0	1	8,3		0,0	12	100,0
Piemonte	2	4,7	29	67,4	10	23,3	2	4,7	43	100,0
Puglia	46	55,4	29	34,9	6	7,2	2	2,4	83	100,0
Sardegna	24	61,5	13	33,3	2	5,1		0,0	39	100,0
Sicilia	24	37,5	26	40,6	11	17,2	3	4,7	64	100,0
Toscana	26	49,1	16	30,2	8	15,1	3	5,7	53	100,0
Umbria	9	47,4	10	52,6		0,0		0,0	19	100,0
Valle D'Aosta	4	100,0		0,0		0,0		0,0	4	100,0
Veneto	2	4,9	21	51,2	13	31,7	5	12,2	41	100,0
Totale complessivo	249	33,2	323	43,1	129	17,2	49	6,5	750	100,0

Fonte: Anpal, 2022; Anpal, Censimento delle sedi secondarie dei Cpi, 2021-22 ed elaborazioni su dati Istat

La geografia dei bacini d’utenza risente notevolmente della presenza, accanto alle sedi principali dei Cpi, di una ramificata articolazione di sedi e sportelli locali in grado di raggiungere le aree più periferiche di competenza territoriale dei Centri per l’impiego stessi. La figura 2.2 compara, per ciascuna regione, la numerosità media dei bacini di utenza per singolo Cpi e per singolo punto di accesso alla rete dei Cpi, evidenziando in alcuni casi una sensibile riduzione del rapporto tra singola struttura e popolazione residente. Ciò è in particolare evidente nei sistemi regionali in cui i Cpi sono affiancati da una rete di sportelli in grado di raddoppiare il numero di punti di accesso territoriale. Tra questi in particolare si segnalano: l’Umbria, il cui bacino d’utenza medio passa da 173.003 residente per Cpi a 49.887 residenti per “punto d’accesso” (-71,2%); la Basilicata, che vede dimezzare il bacino d’utenza medio dei Cpi da 68.447 a 32.602 (-52,4%) considerando anche tutte le sedi decentrate; la Calabria (da 125.182 residenti in media per Cpi a 67.859 residenti sempre in media, considerando tutti i punti di accesso della rete) e le Marche (da 115.493 residenti in media, per Cpi a 67.462 per tutte le sedi) (Figura 2.2).

¹⁶ Cfr. ante, Tabella 2.1.

Figura 2.2 – Numerosità media dei bacini di utenza per singolo Cpi e per singolo punto di accesso*



*(Cpi + sedi secondarie)

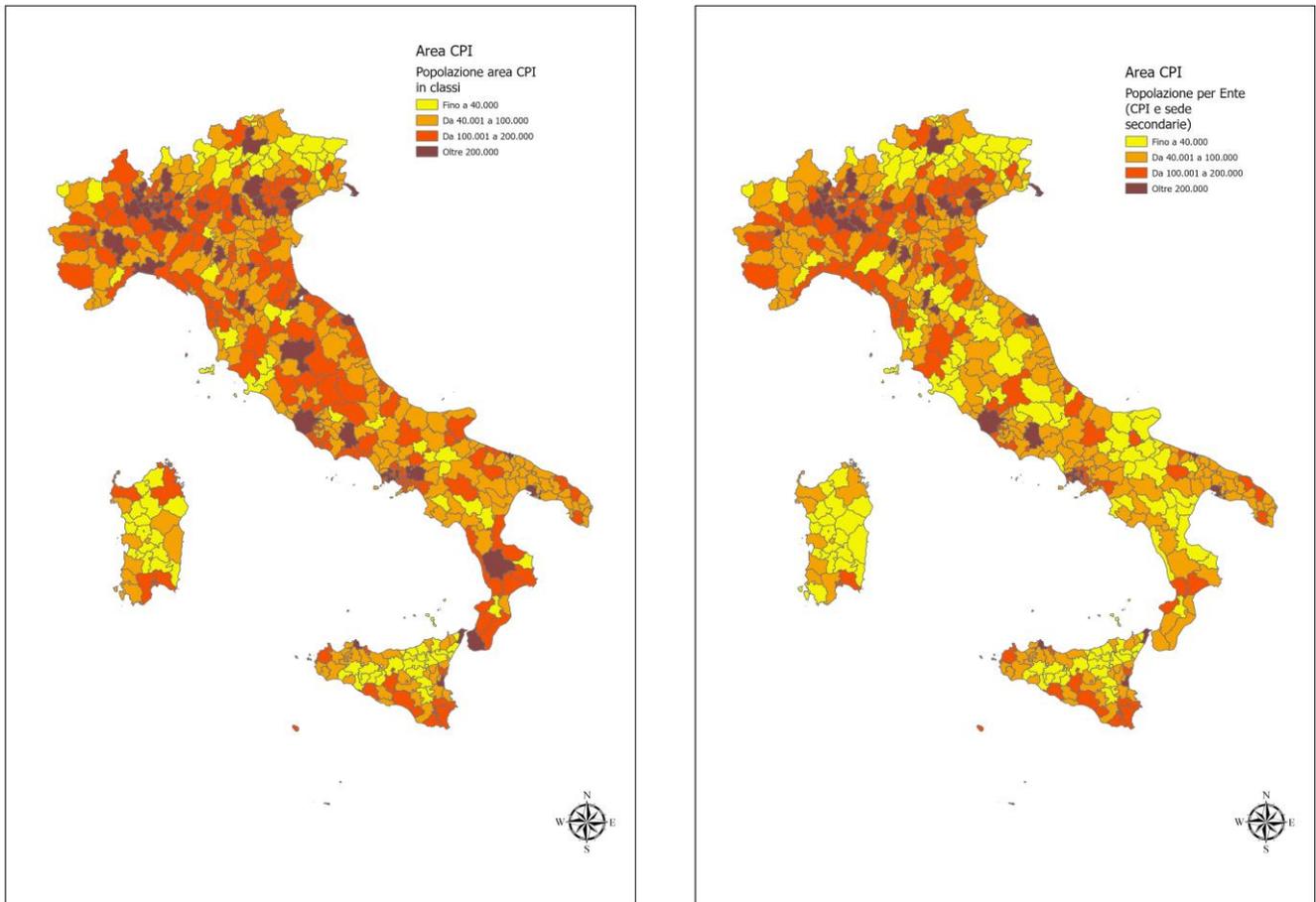
Fonte: Anpal, 2022; Anpal, Censimento delle sedi secondarie dei Cpi, 2021-22 ed elaborazioni su dati Istat

Nel complesso, con la disponibilità di 750 “punti di accesso” attivi, censiti nel 2022, la numerosità media dei bacini d’utenza è pari a 92.833 residenti per singola sede: oltre il doppio di quanto indicato come obiettivo dal decreto ministeriale del 2021. Solo cinque sistemi locali (Basilicata, P.A. di Trento; Sardegna; Umbria; Valle d’Aosta), quattro dei quali sono di piccole dimensioni, registrano una numerosità media dei bacini d’utenza in linea con quell’obiettivo. Allo stato attuale per conseguire l’obiettivo di un “punto di accesso” alla rete dei Cpi ogni 40.000 residenti sarebbe necessario ampliare da 750 a circa 1.483 il numero totale delle sedi, stabili o saltuarie, disponibili sul territorio.

La figura 2.3 evidenzia la diversa geografia che assume il rapporto tra Cpi e bacini di utenza, considerando le sole sedi principali o l’insieme delle sedi principali e di quelle secondarie. L’osservazione proposta scende nel dettaglio dei singoli bacini territoriali. Benché il rapporto tra punti di accesso alla rete dei Cpi e popolazione residente risulti ancora distante dal livello ottimale individuato nel decreto

ministeriale, in alcune aree del territorio nazionale l'apporto delle sedi decentrate o coordinate contribuisce a modificare significativamente le proporzioni tra uffici e popolazione residente. Ciò è evidenziato dall'aumento (nella carta geografica posta a destra) delle aree di colore più chiaro, relative alle classi di numerosità della popolazione di valore più basso (Figura 2.3).

Figura 2.3 – Confronto tra classi di numerosità dei bacini di utenza dei soli Cpi (a sinistra) e i Cpi con le loro sedi secondarie (a destra)



Nota: per Area Cpi si intende l'insieme dei comuni che compongono il bacino d'utenza dei Centri per l'impiego
Fonte: Anpal, 2022; Anpal, Censimento delle sedi secondarie dei Cpi, 2021-22

2.4. Adeguatezza delle sedi e interventi di ammodernamento

Se si considerano le criticità che emergono dalle indagini Anpal in merito all'adeguatezza delle sedi dei Cpi e che il Piano di potenziamento prevede l'immissione di ulteriori 11.600 unità di personale nei Centri per l'impiego¹⁷ appare necessario un ripensamento dell'attuale assetto della dimensione logistica dei Cpi. Nell'ultimo decennio l'introduzione di canali di registrazione da remoto dell'utenza (es. Did online; registrazione Garanzia Giovani, etc.), la crescente standardizzazione delle procedure di presa in carico degli utenti (Garanzia Giovani, Reddito di Cittadinanza) e la professionalizzazione delle tecniche di profilazione e di assesment dell'utenza presa in carico hanno evidenziato che un Centro per l'impiego moderno necessita di spazi adeguati allo svolgimento di una pluralità di attività con le utenze. Tale necessità, del resto, era già stata messa in evidenza dal periodo dell'emergenza sanitaria, quando i Cpi erano chiamati a dover disporre di spazi in grado di garantire il rispetto delle norme di distanziamento previste e l'adeguata riservatezza necessaria allo svolgimento di servizi erogati da remoto.

Bisogna considerare che l'impatto dei progetti di potenziamento infrastrutturale dei Centri per l'impiego, soprattutto sul versante del rinnovo delle sedi dei Cpi, non era ancora visibile nel periodo in cui è stata condotta questa rilevazione (giugno-ottobre 2022): all'epoca, infatti, era ancora preponderante l'attività legata alla fase di progettazione esecutiva e di avvio dei progetti, a titolarità regionale. I dati raccolti nel monitoraggio e di seguito illustrati rappresentano quindi una fotografia del contesto nel quale l'auspicato potenziamento infrastrutturale di fatto non ha ancora avuto attuazione. Le valutazioni circa l'adeguatezza delle sedi, nel complesso e per le diverse dimensioni osservate, sono basate sul giudizio dei responsabili e degli operatori dei Cpi che hanno compilato i questionari. Si tratta pertanto di giudizi qualificati, derivanti dall'esperienza e dalla conoscenza del contesto locale, nonché dalla propria storia professionale.

L'Indagine 2022 mostra come vi siano ampi margini di miglioramento riguardo questo aspetto.

¹⁷ Dm 28 giugno 2019, n. 74, Piano straordinario di potenziamento dei Centri per l'impiego e delle politiche attive del lavoro. Con riferimento alle nuove immissioni di personale, cfr. Allegato A, par. 7 pp. 11 – 13, nonché gli allegati D, D1 ed E relativi al riparto finanziario e al dettaglio delle immissioni per singola regione.

Tabella 2.8 – Cpi per regione: adeguatezza delle sedi

Cpi per Regione	Adeguatezza delle sedi dei Cpi rispetto a strutture e infrastrutture							
	Adeguate		Parzialmente adeguata		Non adeguata		Totale complessivo	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Abruzzo	7	46,7	7	46,7	1	6,7	15	100,0
Basilicata	2	28,6	5	71,4		0,0	7	100,0
Calabria	2	15,4	10	76,9	1	7,7	13	100,0
Campania	19	42,2	17	37,8	9	20,0	45	100,0
Emilia Romagna	10	26,3	22	57,9	6	15,8	38	100,0
Friuli Venezia Giulia		0,0	16	94,1	1	5,9	17	100,0
Lazio	9	25,0	21	58,3	6	16,7	36	100,0
Liguria	1	7,7	8	61,5	4	30,8	13	100,0
Lombardia	29	51,8	22	39,3	5	8,9	56	100,0
Marche	9	69,2	2	15,4	2	15,4	13	100,0
Molise	1	33,3	1	33,3	1	33,3	3	100,0
P.A. Bolzano	5	83,3	1	16,7		0,0	6	100,0
P.A. Trento	9	75,0	2	16,7	1	8,3	12	100,0
Piemonte	10	33,3	17	56,7	3	10,0	30	100,0
Puglia	5	11,6	26	60,5	12	27,9	43	100,0
Sardegna	9	31,0	15	51,7	5	17,2	29	100,0
Sicilia	16	27,6	34	58,6	8	13,8	58	100,0
Toscana	18	45,0	19	47,5	3	7,5	40	100,0
Umbria	1	20,0	4	80,0		0,0	5	100,0
Valle d'Aosta		0,0	1	100,0		0,0	1	100,0
Veneto	20	52,6	14	36,8	4	10,5	38	100,0
Totale complessivo	182	35,1	264	51,0	72	13,9	518	100,0

Fonte: Anpal, Indagine nazionale sui Centri per l'impiego 2022

Poco più della metà dei responsabili dei Cpi ritengono infatti la propria sede non del tutto o solo in parte adeguata rispetto al fabbisogno (51%). Soltanto in un centro su tre la struttura viene ritenuta idonea dagli operatori che ci lavorano (35,1%); mentre una quota bassa, ma non trascurabile, ritiene la propria sede del tutto inadatta (13,9%) (Tabella 2.8). Il dettaglio regionale evidenzia che in molti sistemi locali la condizione delle sedi si presenti in forma ancor più critica. La quota di sedi ritenute adeguate appare estremamente ridotta in ben otto Regioni (Basilicata, 28,6%; Sicilia 27,6%; Emilia-Romagna, 26,3%; Lazio, 25%; Umbria, 20%; Calabria, 15,4%; Puglia, 11,6%; Liguria, 7,7%) e addirittura assente in Friuli-Venezia Giulia (dove il 94,1% delle sedi dei Cpi è parzialmente adeguato) e in Valle d'Aosta (una sola sede principale, anch'essa parzialmente adeguata). Molise, Piemonte e Sardegna si collocano appena al di sotto del dato medio complessivo (pari a 35,1%), mentre soltanto cinque sistemi locali registrano una maggioranza di sedi adeguate, nello specifico: Lombardia (51,8%), Veneto (52,6%), Marche (69,2%) oltre le due Province Autonome di Trento e di Bolzano che presentano le situazioni più strutturate.

La porzione più consistente delle sedi dei Cpi è giudicata parzialmente adeguata, vale a dire bisognosa di interventi di manutenzione, ammodernamento e adeguamento degli spazi, degli arredi e delle infrastrutture. Si tratta di oltre tre sedi su quattro in Calabria (76,9%), Umbria (80%) e nelle già citate Friuli-Venezia Giulia e Valle d'Aosta, mentre in altre otto Regioni (Sardegna, Piemonte, Emilia-Romagna, Lazio, Sicilia, Puglia, Liguria, Basilicata) la quota di sedi parzialmente adeguate oscilla tra il 51,7% e il 71,4%. Nelle restanti Regioni, la percentuale di sedi di Cpi bisognose di interventi di adeguamento e ammodernamento oscilla tra il 33,3% del Molise fino al 46-47% di Abruzzo e Toscana. Solo la regione Marche, oltre le due Province autonome di Trento e di Bolzano già citate, presentano una quota di sedi parzialmente adeguate circoscritta al 15-16%.

Le sedi dei Cpi giudicate come non adeguate necessitano di profondi interventi di ristrutturazione, di ampliamento dei locali ovvero di un vero e proprio trasferimento in altri e più moderni locali. In quattro

Regioni in particolare (Campania, Puglia, Liguria e Molise) questa tipologia di sedi oscilla tra un quinto e un terzo dei Cpi, mentre in ulteriori quattro Regioni (Marche, Emilia-Romagna, Lazio e Sardegna) tale quota è pari a un sesto dei Cpi di ciascun sistema locale.

In sedici sistemi regionali su ventuno, i Cpi che a giudizio dei responsabili intervistati risultano bisognosi di interventi sulle sedi - che possono spaziare da circoscritte e mirate operazioni di adeguamento fino ad arrivare a più consistenti ristrutturazioni se non anche al trasferimento in nuovi locali - rappresentano almeno il 53% del totale; in tredici sistemi regionali su ventuno tale quota rappresenta almeno i due terzi del totale dei Cpi.

Alcuni punti di osservazione quali l'area geografica di appartenenza, l'ampiezza del bacino territoriale di utenza, la classe dimensionale del sistema regionale di appartenenza e il progressivo ricorso a modalità digitali e da remoto nell'erogazione di servizi tradizionalmente erogati in presenza possono incidere sulla valutazione di adeguatezza delle sedi (Tabella 2.9).

Nel complesso, nelle aree del Sud e delle Isole si osservano i giudizi di adeguatezza più critici (54% di sedi parzialmente adeguate, 17,4% inadeguate), mentre nel Centro Nord la quota di sedi adeguate non supera il 40% del totale.

In termini di ampiezza dei bacini territoriali di riferimento dei singoli Cpi, il giudizio di adeguatezza si contrae (sia pure in modo altalenante) man mano che si passa dalla classe di bacino d'utenza meno ampia ("fino a 40.000 residenti", con il 43,2% di sedi adeguate) alla classe di bacino d'utenza più ampia ("200.001 e oltre", con il 30,2% di sedi adeguate). Contemporaneamente aumenta di quasi tre volte il giudizio di inadeguatezza (dal 6,2% al 17%).

Un andamento analogo si osserva considerando i Cpi suddivisi per classe di numerosità dei sistemi regionali: i sistemi locali di piccole dimensioni (fino a 7 Cpi) presentano un livello di criticità molto contenuto (solo il 4,5% di sedi non adeguate) e una quota di piena adeguatezza delle sedi più elevata (40,9%) rispetto ai sistemi di dimensioni medio piccole (da 8 a 18 Cpi) e medio grandi (da 19 a 40 Cpi). I sistemi regionali di grandi dimensioni (oltre 40 Cpi), presentano giudizi di adeguatezza per il 36% delle sedi e giudizi di non adeguatezza per il 15,3% delle sedi, oltre tre volte quelli espressi nei sistemi per l'impiego di più piccole dimensioni.

Tabella 2.9 – Cpi, adeguatezza delle sedi per area geografica, classe di bacino d’utenza, classe di ampiezza dei sistemi regionali, ricorso all’erogazione da remoto di servizi tradizionalmente erogati in presenza.

	Adeguatezza delle sedi rispetto a strutture e infrastrutture							
	Adeguatezza		Parzialmente adeguata		Non adeguata		Totale complessivo	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Totale complessivo	182	35,1	264	51,0	72	13,9	518	100,0
<i>Area geografica a 4 modalità</i>								
Nord Ovest	40	40,0	48	48,0	12	12,0	100	100,0
Nord Est	44	39,6	55	49,5	12	10,8	111	100,0
Centro	37	39,4	46	48,9	11	11,7	94	100,0
Sud e Isole	61	28,6	115	54,0	37	17,4	213	100,0
<i>Cpi per classe di bacino d’utenza</i>								
fino a 40.000	35	43,2	41	50,6	5	6,2	81	100,0
da 40.001 a 100.000	73	32,4	115	51,1	37	16,4	225	100,0
da 100.001 a 200.000	57	36,1	80	50,6	21	13,3	158	100,0
200.001 e oltre	16	30,2	28	52,8	9	17,0	53	100,0
M.R.	1	-	-	-	-	-	1	-
<i>Sistemi regionali Cpi per classe di n. Cpi</i>								
fino a 7 Cpi	9	40,9	12	54,5	1	4,5	22	100,0
tra 8 e 18 Cpi	28	33,7	45	54,2	10	12,0	83	100,0
tra 19 e 40 Cpi	58	33,9	89	52,0	24	14,0	171	100,0
oltre 40 Cpi	87	36,0	118	48,8	37	15,3	242	100,0
<i>Utilizzo di piattaforma online per servizi agli utenti del CPI tradizionalmente erogati in presenza</i>								
No	65	32,0	103	50,7	35	17,2	203	100,0
Sì	116	37,4	157	50,6	37	11,9	310	100,0

Fonte: Anpal, Indagine nazionale sui Centri per l’impiego, 2022

Infine, la valutazione sull’adeguatezza delle sedi dei Cpi risente in qualche misura della capacità dei Cpi di adottare forme di erogazione dei servizi con modalità a distanza. Il relativo “alleggerimento” della pressione dell’utenza da servire in presenza, la conseguente migliore fruibilità degli spazi disponibili, pur a fronte di una riorganizzazione del lavoro interno sposta di qualche punto percentuale il giudizio di adeguatezza (da 32% dei Cpi che non adottano servizi da remoto si passa al 37,4% di sedi adeguate tra chi adotta servizi da remoto) e contestualmente vede diminuire (da 17,2% a 11,9%) l’incidenza dei giudizi più critici.

Il giudizio sull’adeguatezza delle sedi è stato richiesto con riferimento ad alcune specifiche dimensioni attinenti alla logistica, all’accessibilità e alla fruibilità degli spazi delle sedi dei Centri per l’impiego tanto da parte delle utenze quanto da parte degli operatori.

Di seguito si presentano i risultati aggregati al livello nazionale di ciascuna dimensione osservata. Nelle pagine successive, ciascuna dimensione sarà osservata con dettaglio regionale.

In termini di raggiungibilità delle sedi dei Cpi con i mezzi pubblici, avendo come riferimento l’intero bacino d’utenza del Cpi, il 54,6% delle sedi è considerata adeguatamente collegata, un ulteriore 34,7% è collegata in modo parzialmente adeguato, infine nel 10,6% dei casi è ritenuto non adeguatamente servito dalla rete dei trasporti pubblici. Poco meno dei due terzi delle sedi (64,1%) è adeguatamente accessibile per le persone con disabilità, a fronte di un 28% di strutture con un accesso solo parzialmente adeguato, mentre le realtà bisognose di interventi di adeguamento (rimozione di barriere architettoniche, assenza di dotazioni specifiche, etc.) ammontano al 7,9% delle sedi.

La valutazione delle sedi ha riguardato anche l’organizzazione degli spazi interni osservata dal punto di vista della fruizione da parte dell’utenza e dell’erogazione da parte degli operatori tanto di servizi di carattere generalista e di mera accoglienza e informazione delle utenze che si presentano nel Cpi (dunque servizi non particolarmente complessi e organizzativamente non onerosi), quanto di servizi che, al contrario, richiedono particolari condizioni ambientali come presupposto del loro ottimale svolgimento (colloqui individuali in presenza, web-call o webinar, etc.) e necessitano, pertanto, di spazi e di locali in grado di assicurare un certo grado di riservatezza. Ciò considerato, il quadro restituito presenta ancora consistenti elementi di parziale o completa inadeguatezza, in un contesto solo moderatamente adeguato

in quattro delle cinque dimensioni considerate. Appena il 52,3% dei Cpi dispone di locali per l'accoglienza delle utenze adeguati alle esigenze del servizio, con un parziale grado di criticità nel 29,9% delle sedi ed un 17,8% che non dispone di locali adeguati a tale tipologia di servizio (generalista e non particolarmente complesso, benché rilevante ai fini di un buon inizio di contatto e rapporto con gli utenti).

Ben più critica, nel complesso, appare la disponibilità di locali in grado di soddisfare servizi che richiedono un certo grado di riservatezza, con appena il 31,7% dei Cpi che dispongono di spazi adeguati, a fronte di un 40,9% con locali solo parzialmente adeguati ed un 27,4% che lamenta una situazione inadeguata (Tabella 2.10)

Tabella 2.10 – Cpi, valutazione dell'adeguatezza delle sedi in base ad alcune dimensioni di osservazione

Criteri di autovalutazione delle sedi dei Cpi	Adeguatezza		Parzialmente adeguata		Non adeguata		Totale complessivo	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Raggiungibilità delle sedi con mezzi pubblici (intero bacino di competenza territoriale)	283	54,6	180	34,7	55	10,6	518	100,0
Accessibilità per persone con disabilità	332	64,1	145	28,0	41	7,9	518	100,0
Disponibilità di locali per l'accoglienza	271	52,3	155	29,9	92	17,8	518	100,0
Disponibilità di spazi che garantiscano la riservatezza (per colloqui, consulenza, webinar, web- call con utenti)	164	31,7	212	40,9	142	27,4	518	100,0
Disponibilità di spazi che garantiscano il distanziamento richiesto dall'attuale situazione sanitaria	276	53,3	160	30,9	82	15,8	518	100,0

Fonte: Anpal, Indagine nazionale sui Centri per l'impiego, 2022

L'osservazione di queste ultime due dimensioni legate alla funzionalità degli spazi interni delle sedi dei Cpi rispetto alle principali tipologie di servizi erogati (da un lato servizi generalisti e di contatto con grandi numeri di utenti; dall'altro servizi di carattere consulenziale, specialistico e individuale, in presenza o da remoto) evidenzia il fatto che l'avviato processo di potenziamento infrastrutturale risponda alla necessità, consolidata e abbastanza diffusa in tutto il territorio nazionale, di procedere quanto prima ad interventi in grado di adeguare la situazione logistica degli uffici ad esigenze e a modalità di funzionamento profondamente mutate rispetto all'epoca in cui le attuali sedi erano state concepite o adottate.

Nelle pagine seguenti sono presentate le tabelle con dettaglio regionale di ciascun criterio di autovalutazione delle sedi dei Cpi.

La dimensione della raggiungibilità delle sedi con i mezzi pubblici risulta, a livello regionale, adeguata in almeno i due terzi delle sedi di nove sistemi regionali o provinciali su ventuno (Friuli-Venezia Giulia, Lombardia, Marche, Molise, province autonome di Bolzano e Trento, Valle d'Aosta e Veneto). In alcuni sistemi regionali di dimensioni medio-grandi o grandi (vale a dire con un numero di Cpi superiore alle 29-30 unità), i giudizi restituiti dai responsabili dei Cpi mettono in evidenza una forte criticità, con circa quattro Centri su dieci raggiungibili facilmente con i mezzi pubblici: Campania, 42,2%; Lazio, 36,1%; Piemonte, 40%; Sardegna, 44,8% e Sicilia, 46,6%. Tale condizione, del resto, è osservabile anche nel Mezzogiorno, in sistemi regionali di medio piccole dimensioni: Abruzzo, 46,7%; Calabria, 38,5%. Va infine osservato che la maggior parte delle sedi di Cpi che al livello nazionale non sono ritenute adeguatamente raggiungibili con i mezzi pubblici sono ubicate nelle Regioni del Centro e del Sud Italia (Tabella 2.11).

Tabella 2.11 – Cpi per regione: giudizio sulla raggiungibilità delle sedi con i mezzi pubblici

Raggiungibilità delle sedi con mezzi pubblici (considerato l'intero bacino di competenza territoriale)								
Cpi per Regione	Adeguate		Parzialmente adeguata		Non adeguata		Totale complessivo	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Abruzzo	7	46,7	8	53,3		0,0	15	100,0
Basilicata	4	57,1	3	42,9		0,0	7	100,0
Calabria	5	38,5	5	38,5	3	23,1	13	100,0
Campania	19	42,2	19	42,2	7	15,6	45	100,0
Emilia Romagna	20	52,6	14	36,8	4	10,5	38	100,0
Friuli Venezia Giulia	11	64,7	6	35,3		0,0	17	100,0
Lazio	13	36,1	13	36,1	10	27,8	36	100,0
Liguria	7	53,8	6	46,2		0,0	13	100,0
Lombardia	44	78,6	10	17,9	2	3,6	56	100,0
Marche	9	69,2	4	30,8		0,0	13	100,0
Molise	2	66,7	1	33,3		0,0	3	100,0
P.A. Bolzano	6	100,0		0,0		0,0	6	100,0
P.A. Trento	11	91,7	1	8,3		0,0	12	100,0
Piemonte	12	40,0	17	56,7	1	3,3	30	100,0
Puglia	22	51,2	13	30,2	8	18,6	43	100,0
Sardegna	13	44,8	11	37,9	5	17,2	29	100,0
Sicilia	27	46,6	20	34,5	11	19,0	58	100,0
Toscana	22	55,0	14	35,0	4	10,0	40	100,0
Umbria	4	80,0	1	20,0		0,0	5	100,0
Valle d'Aosta	1	100,0		0,0		0,0	1	100,0
Veneto	24	63,2	14	36,8		0,0	38	100,0
Totale complessivo	283	54,6	180	34,7	55	10,6	518	100,0

Fonte: Anpal, Indagine nazionale sui Centri per l'impiego, 2022

L'accessibilità delle sedi dei Cpi per le persone con disabilità presenta in tutti i sistemi regionali diffuse situazioni di parziale criticità e locali situazioni di criticità elevata. Sono soprattutto i sistemi regionali o provinciali di piccole dimensioni a presentare condizioni di adeguatezza in almeno l'80% delle sedi attive (da 1 a 12 sedi nei casi delle province autonome di Bolzano e Trento, in Umbria e Valle d'Aosta), cui va aggiunta la regione Veneto, con l'81,6% delle sedi pienamente accessibili per le persone con disabilità, e a seguire Marche (76,9%), Piemonte (76,7%) e Lombardia (71,4%). Nei casi testé elencati, almeno una sede Cpi su quattro richiede interventi di adeguamento per la rimozione delle barriere architettoniche e la necessaria rimodulazione degli spazi interni. Tale quota si allarga in molte regioni fino a comprendere una quota oscillante tra il 35% e il 45% dei Cpi (Tabella 2.12).

Tabella 2.12 – Cpi per regione: giudizio sulla accessibilità delle sedi per le persone con disabilità

Cpi per Regione	Accessibilità per persone con disabilità							
	Adeguatezza		Parzialmente adeguata		Non adeguata		Totale complessivo	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Abruzzo	9	60,0	6	40,0		0,0	15	100,0
Basilicata	5	71,4	2	28,6		0,0	7	100,0
Calabria	8	61,5	4	30,8	1	7,7	13	100,0
Campania	24	53,3	15	33,3	6	13,3	45	100,0
Emilia Romagna	25	65,8	9	23,7	4	10,5	38	100,0
Friuli Venezia Giulia	10	58,8	5	29,4	2	11,8	17	100,0
Lazio	23	63,9	6	16,7	7	19,4	36	100,0
Liguria	6	46,2	7	53,8		0,0	13	100,0
Lombardia	40	71,4	15	26,8	1	1,8	56	100,0
Marche	10	76,9	2	15,4	1	7,7	13	100,0
Molise	1	33,3	2	66,7		0,0	3	100,0
P.A. Bolzano	5	83,3	1	16,7		0,0	6	100,0
P.A. Trento	10	83,3	2	16,7		0,0	12	100,0
Piemonte	23	76,7	6	20,0	1	3,3	30	100,0
Puglia	25	58,1	12	27,9	6	14,0	43	100,0
Sardegna	15	51,7	10	34,5	4	13,8	29	100,0
Sicilia	31	53,4	23	39,7	4	6,9	58	100,0
Toscana	25	62,5	12	30,0	3	7,5	40	100,0
Umbria	5	100,0		0,0		0,0	5	100,0
Valle d'Aosta	1	100,0		0,0		0,0	1	100,0
Veneto	31	81,6	6	15,8	1	2,6	38	100,0
Totale complessivo	332	64,1	145	28,0	41	7,9	518	100,0

Fonte: Anpal, Indagine nazionale sui Centri per l'impiego, 2022

È stato osservato nelle pagine precedenti come la disponibilità di locali per l'accoglienza costituisca una delle chiavi per osservare il grado di funzionalità dei locali che ospitano le sedi dei Cpi. Il 52,3% delle sedi dei Cpi ha a disposizione adeguati spazi per la realizzazione di queste funzioni basilari, tuttavia in otto sistemi regionali (Puglia, Friuli-Venezia Giulia, Piemonte, Calabria, Liguria, Sicilia, Toscana, Sardegna e Sicilia) si registrano valori largamente al di sotto di tale livello, compresi tra un minimo del 30,2% di locali adeguati e un massimo del 48,3%. Nei restanti sistemi regionali, e con l'eccezione di quelli più piccoli e performanti sul piano della logistica (quali le provincie autonome di Bolzano e Trento e la regione Umbria), anche laddove si osserva una prevalenza di giudizi positivi circa la disponibilità di locali per i servizi di accoglienza, le percentuali osservate non superano i due terzi delle sedi di ciascun sistema regionale (Tabella 2.13).

Tabella 2.13 – Cpi per regione: giudizio sulla disponibilità di locali per l'accoglienza

Cpi per Regione	Disponibilità di locali per l'accoglienza							
	Adeguata		Parzialmente adeguata		Non adeguata		Totale complessivo	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Abruzzo	10	66,7	2	13,3	3	20,0	15	100,0
Basilicata	5	71,4	1	14,3	1	14,3	7	100,0
Calabria	5	38,5	5	38,5	3	23,1	13	100,0
Campania	26	57,8	8	17,8	11	24,4	45	100,0
Emilia Romagna	21	55,3	8	21,1	9	23,7	38	100,0
Friuli Venezia Giulia	6	35,3	8	47,1	3	17,6	17	100,0
Lazio	21	58,3	7	19,4	8	22,2	36	100,0
Liguria	5	38,5	5	38,5	3	23,1	13	100,0
Lombardia	36	64,3	14	25,0	6	10,7	56	100,0
Marche	8	61,5	3	23,1	2	15,4	13	100,0
Molise	2	66,7	1	33,3		0,0	3	100,0
P.A. Bolzano	5	83,3	1	16,7		0,0	6	100,0
P.A. Trento	10	83,3	1	8,3	1	8,3	12	100,0
Piemonte	11	36,7	14	46,7	5	16,7	30	100,0
Puglia	13	30,2	17	39,5	13	30,2	43	100,0
Sardegna	14	48,3	10	34,5	5	17,2	29	100,0
Sicilia	26	44,8	22	37,9	10	17,2	58	100,0
Toscana	19	47,5	16	40,0	5	12,5	40	100,0
Umbria	3	60,0	2	40,0		0,0	5	100,0
Valle d'Aosta		0,0	1	100,0		0,0	1	100,0
Veneto	25	65,8	9	23,7	4	10,5	38	100,0
Totale complessivo	271	52,3	155	29,9	92	17,8	518	100,0

Fonte: Anpal, Indagine nazionale sui Centri per l'impiego, 2022

La disponibilità di spazi in grado di garantire la riservatezza è giudicata adeguata in un ristretto numero di Centri per l'impiego. Con l'eccezione delle provincie autonome di Bolzano e Trento (83,3% e 75% di sedi con spazi adeguati), dei sistemi regionali di Abruzzo (53,3%), Marche (53,8%) e Basilicata (57,1%), nelle restanti Regioni si osservano valori di adeguatezza comunque contenuti e oscillanti tra il 10 e il 40% delle sedi. Questi giudizi confermano quanto già evidenziato in merito alla necessità di intervenire sull'organizzazione degli spazi interni e sulla logistica dei Centri in modo più coerente e funzionale con gli standard di servizio attuali (Tabella 2.14).

Tabella 2.14 – Cpi per regione: giudizio sulla disponibilità di spazi che garantiscano la riservatezza

Cpi per Regione	Disponibilità di spazi che garantiscano la riservatezza (es. per colloqui, consulenza, webinar, web- call con utenti o imprese,							
	Adeguatezza		Parzialmente		Non adeguata		Totale complessivo	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Abruzzo	8	53,3	4	26,7	3	20,0	15	100,0
Basilicata	4	57,1	2	28,6	1	14,3	7	100,0
Calabria	2	15,4	4	30,8	7	53,8	13	100,0
Campania	16	35,6	15	33,3	14	31,1	45	100,0
Emilia Romagna	12	31,6	16	42,1	10	26,3	38	100,0
Friuli Venezia Giulia	2	11,8	10	58,8	5	29,4	17	100,0
Lazio	12	33,3	13	36,1	11	30,6	36	100,0
Liguria	1	7,7	6	46,2	6	46,2	13	100,0
Lombardia	16	28,6	25	44,6	15	26,8	56	100,0
Marche	7	53,8	6	46,2		0,0	13	100,0
Molise	1	33,3	1	33,3	1	33,3	3	100,0
P.A. Bolzano	5	83,3		0,0	1	16,7	6	100,0
P.A. Trento	9	75,0	1	8,3	2	16,7	12	100,0
Piemonte	7	23,3	13	43,3	10	33,3	30	100,0
Puglia	5	11,6	21	48,8	17	39,5	43	100,0
Sardegna	8	27,6	13	44,8	8	27,6	29	100,0
Sicilia	15	25,9	27	46,6	16	27,6	58	100,0
Toscana	16	40,0	21	52,5	3	7,5	40	100,0
Umbria	2	40,0		0,0	3	60,0	5	100,0
Valle d'Aosta		0,0	1	100,0		0,0	1	100,0
Veneto	16	42,1	13	34,2	9	23,7	38	100,0
Totale complessivo	164	31,7	212	40,9	142	27,4	518	100,0

Fonte: Anpal, Indagine nazionale sui Centri per l'impiego, 2022

Infine, si presenta molto diversificata da regione e regione la valutazione circa la disponibilità di spazi che garantiscano il distanziamento, nel quadro dell'emergenza sanitaria (ora conclusasi) che ha caratterizzato i due anni anteriori alla rilevazione sui Cpi (Tabella 2.15).

Tabella 2.15 – Cpi per regione: giudizio sulla disponibilità di spazi che garantiscano il distanziamento

Cpi per Regione	Disponibilità di spazi che garantiscano il distanziamento richiesto dall'attuale situazione sanitaria							
	Adeguata		Parzialmente adeguata		Non adeguata		Totale complessivo	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Abruzzo	8	53,3	4	26,7	3	20,0	15	100,0
Basilicata	4	57,1	3	42,9		0,0	7	100,0
Calabria	2	15,4	9	69,2	2	15,4	13	100,0
Campania	24	53,3	11	24,4	10	22,2	45	100,0
Emilia Romagna	18	47,4	16	42,1	4	10,5	38	100,0
Friuli Venezia Giulia	7	41,2	8	47,1	2	11,8	17	100,0
Lazio	18	50,0	10	27,8	8	22,2	36	100,0
Liguria	4	30,8	6	46,2	3	23,1	13	100,0
Lombardia	37	66,1	15	26,8	4	7,1	56	100,0
Marche	11	84,6	1	7,7	1	7,7	13	100,0
Molise	2	66,7		0,0	1	33,3	3	100,0
P.A. Bolzano	5	83,3	1	16,7		0,0	6	100,0
P.A. Trento	10	83,3		0,0	2	16,7	12	100,0
Piemonte	17	56,7	10	33,3	3	10,0	30	100,0
Puglia	6	14,0	17	39,5	20	46,5	43	100,0
Sardegna	15	51,7	10	34,5	4	13,8	29	100,0
Sicilia	25	43,1	24	41,4	9	15,5	58	100,0
Toscana	35	87,5	3	7,5	2	5,0	40	100,0
Umbria	3	60,0	1	20,0	1	20,0	5	100,0
Valle d'Aosta		0,0	1	100,0		0,0	1	100,0
Veneto	25	65,8	10	26,3	3	7,9	38	100,0
Totale complessivo	276	53,3	160	30,9	82	15,8	518	100,0

Fonte: Anpal, Indagine nazionale sui Centri per l'impiego, 2022

A fronte di un evidente fabbisogno di potenziamento e messa in sicurezza delle sedi, necessario anche a consentire il previsto incremento degli organici negli uffici, nei 12 mesi precedenti la rilevazione sono stati effettuati interventi sulle sedi dei Cpi solo nel 12% dei casi analizzati. Si tratta, nello specifico, del rinnovo di infrastrutture e arredi della sede nel 6,6% dei casi, della ristrutturazione o ampliamento della vecchia sede nel 4,2%, del trasferimento in una nuova sede più accogliente nel 2,3% (Tabella 2.16).

Tabella 2.16 – Interventi sulle sedi dei Centri per l'impiego negli ultimi 12 mesi

Indicare se negli ultimi 12 mesi il CPI:		
	v.a.	%
Si è trasferito in una nuova sede	12	100,0
Ha ristrutturato/ampliato la vecchia sede	22	100,0
Ha rinnovato le infrastrutture e gli arredi della vecchia sede	34	100,0
Nessuna di queste	456	100,0
Totale	518	100,0

Fonte: Anpal, Indagine nazionale sui Centri per l'impiego, 2022

Quasi nel 90% dei Centri, dunque, la situazione è rimasta invariata nell'ultimo anno precedente la rilevazione ed è probabile che al momento della rilevazione sui Centri per l'impiego, lo stato della programmazione esecutiva e la progettazione esecutiva del piano di potenziamento infrastrutturale dei Cpi fosse ancora in pieno svolgimento nelle fasi di diretta competenza degli uffici regionali. A valle di queste fasi, sarà visibile la ricaduta sui Centri per l'impiego dell'attuazione concreta dei progetti locali: la ristrutturazione dei locali, le procedure di individuazione di nuove sedi comunali o l'eventuale acquisto di sedi ad hoc, l'effettuazione dei trasferimenti degli uffici, etc.

3. I servizi erogati

3.1. Presentazione dei servizi e delle aree funzionali

L'edizione 2022 dell'Indagine nazionale sui Centri per l'impiego presenta alcune novità nella modalità di rilevazione dell'attivazione dei servizi, nell'articolazione delle aree funzionali osservate e nella presentazione dei servizi, in particolare i servizi alla persona. Queste novità sono maturate a seguito dell'evoluzione normativa intercorsa tra la precedente e l'attuale rilevazione, in modo particolare con la messa in opera del Dm 5 novembre 2021 relativo al Programma GOL e dei dispositivi ad esso collegati, con particolare riferimento alla Delibera del Commissario straordinario Anpal n. 5/2022 e agli allegati concernenti la definizione degli standard di servizio di GOL e alla curvatura che il programma GOL ha conferito ai livelli essenziali delle prestazioni. D'altro canto, l'interlocuzione con le strutture di monitoraggio e analisi dei Servizi per il lavoro di alcune amministrazioni locali ha permesso di affinare le modalità di analisi dell'attivazione dei servizi e, a conti fatti, di restituire un quadro dell'offerta funzionale più aderente alle modalità di organizzazione dei servizi adottate da ciascun sistema regionale o provinciale. La rilevazione sullo stato di attivazione dei servizi, in particolare delle azioni di servizio nelle quali sono declinati, è stata effettuata basandosi su quattro diverse modalità in luogo delle precedenti tre¹⁸: 0 – Servizio non attivato; 1 – Servizio Attivato senza criticità di competenze di personale; 2 – Servizio Attivato con criticità di competenze di personale; 3 – Servizio Attivato da altri uffici della rete regionale SPI/da soggetti accreditati/Esternalizzato.

In tal modo, i servizi sono osservabili secondo due modalità di attivazione: attivazione diretta da parte dei Cpi e attivazione di sistema. Nel primo caso non si considera l'attivazione presso altri uffici o soggetti della rete dei Spi che intervengono accanto o per conto dei Cpi nell'ambito di un preciso disegno regionale o provinciale; nel secondo caso, invece, viene considerato nell'attivazione anche l'apporto di altri soggetti o uffici della rete locale Spi. Nel presente capitolo, quando non è espressamente indicato, l'attivazione si riferisce sempre alla seconda modalità (attivazione di sistema). Con riferimento all'attivazione con criticità di competenze di personale (cfr. *infra* par. 3.3) il tasso d'incidenza di tale criticità è calcolato sull'attivazione diretta da parte dei Cpi.

L'offerta funzionale dei Cpi è stata declinata in quindici aree funzionali o servizi, cercando una adesione la più ampia e puntuale possibile con la normativa nazionale di riferimento nella quale tale offerta è stata nel tempo codificata¹⁹. Come nel 2020, ciascuna area funzionale è stata declinata in azioni di servizio a partire da quelle definite nel documento sui Livelli Essenziali delle Prestazioni dei Cpi (Allegato B al Dm 4/2018 e s.m.i.) in modo da garantire il più ampio ancoraggio dell'Indagine al quadro normativo e definitorio su cui poggia attualmente il sistema dei Servizi per l'impiego. Le dodici aree funzionali osservate nell'edizione 2020 sono state ampliate a quindici nell'edizione 2022 con l'aggiunta delle seguenti aree: l'Assistenza alla ricerca intensiva di lavoro, la Presa in carico di soggetti in condizioni di vulnerabilità e la Gestione strumenti per la conciliazione cura/lavoro verso minori o non autosufficienti. In questo modo si è operato un riequilibrio della raccolta di informazioni sul versante dei servizi offerti nella presa in carico di lavoratori distanti dal mercato del lavoro con bisogni complessi, nell'ambito della più articolata previsione della presa in carico differenziata per gruppi target definita dal Dm 5 novembre 2021.

Le azioni di servizio riconducibili ai Lep sono state a loro volta comprese all'interno di una più ampia gamma di attività nelle quali ciascun servizio può essere articolato, anche per effetto dei differenti profili

¹⁸ Nelle precedenti edizioni le modalità di rilevazione dei servizi erano le seguenti: 1 – Attivato senza criticità di competenze di personale; 2 – Attivato con criticità di competenze di personale; 3 – Non Attivato.

¹⁹ Le aree funzionali o servizi osservati sono definiti altresì dalla normativa attualmente vigente in materia di Servizi per il lavoro: gli articoli 11 (relativo alle funzioni e ai compiti amministrativi in materia di politiche attive del lavoro, all'offerta di servizi e misure di politica attiva del lavoro, agli obblighi previsti dalla L. 68/99, all'avviamento ex art. 16 L. 56/87), 18 (servizi e misure di politica attiva del lavoro), 20 (patto di servizio personalizzato), 21 (condizionalità), 23 (Adr) e 28 (Lep) del D.Lgs. 150/2015; l'art. 10 della L. 81/2017 (sportello dedicato all'autoimpiego presso i Cpi), la Delibera Anpal n. 43/2018 relativa agli Standard di servizio dei Cpi, l'Allegato B al Dm 4/2018 relativo ai Livelli essenziali delle prestazioni, il Dm 5 novembre 2021 e l'Allegato C alla Delibera del Commissario straordinario Anpal n. 5 del 9 maggio 2022, relativo agli "Standard dei servizi di GOL e relative unità di costo standard".

organizzativi e operativi sviluppati e conseguiti dai sistemi regionali nel corso degli anni (Quadro sinottico 1). In questo senso, l'Indagine consente di monitorare il grado di raggiungimento dei Livelli Essenziali delle Prestazioni dei SPI, se non dal punto di vista dell'efficacia espressa, almeno sul piano delle attività svolte, senza perdere di vista le capacità di sviluppo dell'offerta funzionale espressa dalle realtà più avanzate.

Quadro sinottico 1 – Esempio di articolazione dell'area funzionale “Orientamento specialistico” in azioni di servizio e correlazione con Lep

Variabili sezione "B–servizi" del questionario di rilevazione		
Area funzionale	Azioni di servizio	Correlazione con LEP [D.m. 4/2018 - All. B]
Orientamento Specialistico	B4_1 Ricostruzione delle esperienze formative e professionali dell'utente	E
	B4_2 Identificazione delle competenze maturate e spendibili nel mercato del lavoro	E
	B4_3 Identificazione dei fabbisogni di competenza da colmare	E
	B4_4 Supporto all'utente nell'acquisizione di informazioni sulle opportunità professionali, lavorative e formative	
	B4_5 Progettazione di percorsi/azioni di consulenza orientativa	
	B4_6 Accompagnamento e supporto all'utente nella definizione di un percorso di inserimento o reinserimento lavorativo, di formazione o di autoimpiego	E
	B4_7 Identificazione e certificazione delle competenze	
	B4_8 Identificazione e certificazione delle competenze acquisite in contesti informali e non formali	

Fonte: Anpal, Indagine nazionale sui CPI 2022

Le quindici aree funzionali in cui sono stati articolati i servizi erogati dai Centri per l'impiego sono state declinate in un numero di attività che varia da un minimo di quattro (come nel caso delle Procedure amministrative e profilazione) ad un massimo di quattordici (come nel caso dell'Assistenza alla ricerca intensiva di lavoro e dei Servizi alle imprese), per un totale complessivo di 116 “azioni di servizio”. Al loro interno sono comprese attività di diversa intensità: puramente adempimentali, come le funzioni ereditate *tout court* dal vecchio collocamento; gestionali e di back office; informative o di primo contatto con le utenze; consulenziali e specialistiche; di promozione o alimentazione delle reti di relazione col tessuto produttivo locale. Molte di esse coesistono all'interno di ogni singola area funzionale e rispecchiano la stratificazione funzionale conosciuta dai Servizi per l'impiego nell'ultimo ventennio (Quadro sinottico 2 e 3).

Quadro sinottico 2 – Aree funzionali e loro articolazione in azioni

Area funzionale	Azioni di servizio	Lep
Accoglienza e informazione	a.1_ Informazioni sulla rete dei servizi competenti	*
	a.2_ Informazione sulle modalità di accesso e fruizione ai servizi offerti dalla rete territoriale del lavoro e della formazione	*
	a.3_ Informazioni sugli adempimenti amministrativi legati alla registrazione presso i CPI	*
	a.4_ Informazioni su programmi politica attiva, servizi e misure disponibili	*
	a.5_ Offerta di strumenti di auto-consultazione delle offerte di lavoro	*
Procedure amministrative e profilazione	b.1_ Messa a disposizione di strumenti informatici e supporto per l'accesso diretto alla DID on Line	*
	b.2_ Raccolta di informazione sull'utente per la Profilazione Quantitativa	*
	b.3_ Registrazione dei dati sul Sistema Informativo (regionale/nazionale)	*
	b.4_ Predisposizione e/o Aggiornamento della Scheda Anagrafico Professionale	*
Orientamento di I livello e Patto di S.	c.1_ Individuazione dei fabbisogni dell'utente	*
	c.2_ Raccolta di informazioni sull'utente per la Profilazione Qualitativa	*
	c.3_ Individuazione delle misure di politica attiva del lavoro coerenti con il profilo dell'utente	*
	c.4_ Definizione del patto di servizio personalizzato	*
	c.5_ Individuazione di un responsabile delle attività (es. Case Manager)	*
	c.6_ Aggiornamento dei contenuti del Patto di servizio	*
	c.7_ Verifica periodica con l'utente dello stato di avanzamento delle azioni concordate nel Patto di Servizio	*
Orientamento Specialistico	e.1_ Ricostruzione delle esperienze formative e professionali dell'utente	*
	e.2_ Identificazione delle competenze maturate e spendibili nel mdl	*
	e.3_ Identificazione dei fabbisogni di competenza da colmare	*
	e.4_ Supporto all'utente nell'acquisizione di informazioni sulle opportunità professionali, lavorative e formative	*
	e.5_ Progettazione di percorsi/azioni di consulenza orientativa	*
	e.6_ Acc.to e supporto all'utente nella definizione di un percorso di ins. o reins. lavorativo, di formazione o di autoimpiego	*
	e.7_ Identificazione e certificazione delle competenze	*
	e.8_ Identificazione e certificazione delle competenze acquisite in contesti informali e non formali	*
Accompagnamento al lavoro	f.1_ Realizzazione di attività laboratoriali sulla ricerca attiva del lavoro	*
	f.2_ Preparazione alla conduzione di colloqui di lavoro	*
	f.3_ Supporto nella redazione del CV e delle lettere di accompagnamento	*
	f.4_ Scouting opportunità lavorative	*
	f.5_ Supporto all'autopromozione del candidato	*
	f.6_ Tutoraggio/Assistenza periodica nella ricerca di lavoro	*
	f.7_ Consulenza individuale e supporto motivazionale finalizzato all'inserimento occupazionale dei candidati (Coaching)	*
	f.8_ Verifica delle attività di ricerca di lavoro svolte dall'utente concordate nel Patto di servizio	*
Incontro domanda offerta di lavoro	g.1_ Promozione delle candidature presso le imprese	*
	g.2_ Verifica della effettiva disponibilità dei potenziali candidati individuati	*
	g.3_ Raccolta e verifica delle auto-candidature	*
	g.4_ Preselezione e invio della rosa di profili individuati all'impresa	*
	g.5_ Effettuazione di colloqui di selezione assieme alle imprese	*
	g.6_ Effettuazione di colloqui di selezione per conto delle imprese	*
	g.7_ Registrazione dell'esito del processo di selezione nel Sistema Informativo (regionale/nazionale)	*
Tirocini	h.1_ Scouting delle opportunità di tirocinio segnalate dalle imprese	*
	h.2_ Preselezione e invio della rosa di profili individuati all'impresa	*
	h.3_ Tutoraggio	*
Assistenza alla ricerca intensiva di lavoro	h.4_ Supporto alla redazione della Convenzione, del progetto formativo individuale e del Dossier individuale	*
	h.5_ Contatti con il tutor individuato dall'impresa all'attivazione, durante lo svolgimento e alla chiusura del tirocinio	*
	h.6_ Rilascio dell'Attestazione dell'attività svolta	*
	h.7_ Rilascio attestato credito formativo	*
	i.1_ Def.ne di un programma personalizzato di ricerca attiva di lavoro tarato sul profilo prof.le e di occupabilità della persona	*
	i.2_ Assegnazione di un tutor individuale	*
	i.3_ Elaborazione/revisione del CV mirata a specifiche vacancies	*
	i.4_ Supporto nell'analisi delle vacancies e nella selezione delle candidature coerenti con il profilo del soggetto	*
	i.5_ Supporto nell'utilizzo dei principali strumenti informatici e canali di reclutamento e selezione, anche online	*
	i.6_ Realizzazione di incontri periodici di verifica delle attività concordate	*
	i.7_ Ricerca e valutazione di candidature in linea con il profilo del candidato, anche a seguito di un percorso di riq.ne mirata (scouting opportunità occupazionali)	*
	i.8_ Realizzazione di colloqui con le imprese per promuovere i profili, le competenze e le professionalità del soggetto	*
	i.9_ Assistenza alle imprese nell'individuazione di percorsi di riqualificazione coerenti ai profili richiesti, anche in funzione dell'inserimento lavorativo del soggetto	*
i.10_ Assistenza alle imprese nell'individuazione della tipologia contrattuale più funzionale	*	
i.11_ Assistenza (dell'utente e dell'azienda) nel percorso di inserimento post-collocamento in azienda	*	
i.12_ Tenuta di un «diario di attivazione» di raccolta della doc.ne del servizio di supporto alla ricerca intensiva realizzato	*	
i.13_ Agg.to sul Sistema informativo (regionale/nazionale) delle info. previste nel progr. pers.to di ricerca attiva di lavoro	*	
i.14_ Registrazione dell'esito del processo di selezione nel Sistema informativo (regionale/nazionale)	*	

Fonte: Anpal, Indagine nazionale sui Centri per l'impiego, 2022

Quadro sinottico 3 – Aree funzionali e loro articolazione in azioni

Area funzionale	Azioni di servizio	Lep
Inserimento lavorativo soggetti svantaggiati	j.1_Analisi del fabbisogno di persone in situazione di svantaggio	
	j.2_Valutazione del potenziale professionale dell'utente	
	j.3_Supporto alla stesura del curriculum vitae dell'utente	
	j.4_Selezione e presentazione delle opportunità lavorative esistenti	
	j.5_Supporto all'inserimento e re-inserimento lavorativo e di tutoraggio	
	j.6_Accompagnamento (dell'utente e dell'azienda) nel percorso di inserimento e re-inserimento	
	j.7_Lavoro in equipe multidisciplinare per la gestione degli utenti presi in carico	
Legge 68/99	j1.1_Compilazione della scheda anagrafica specifica	*
	j1.2_Gestione delle "liste speciali" (ex art.8 legge 68)	*
	j1.3_Raccolta delle richieste di avviamento	*
	j1.4_Raccolta delle domande di esonero parziale	*
	j1.5_Raccolta delle domande di compensazione territoriale	*
	j1.6_Segnalazione di inadempienze o irregolarità	
	j1.7_Rilascio certificazioni di ottemperanza	*
	j1.8_Stipula convenzioni	*
	j1.9_Analisi delle mansioni	*
Rinvio alla formazione	k.1_Ricostruzione degli apprendimenti pregressi in contesti formali e informali	
	k.2_Valutazione della coerenza delle competenze dell'utente con le caratteristiche dell'intervento formativo	
	k.3_Individuazione dei fabbisogni specifici per l'individualizzazione e la personalizzazione del percorso formativo	
	k.4_Presentazione delle opportunità disponibili sul catalogo dell'offerta formativa territoriale	*
	k.5_Assistenza dell'utente nella consultazione dell'offerta formativa territoriale e rinvio ai soggetti erogatori dei percorsi formativi	*
	k.6_Predisposizione di un Progetto formativo/ Patto formativo (tra Cpi, allievo e soggetto erogatore)	
	k.7_Gestione delle pratiche di pre-iscrizione/iscrizione al Corso di formazione individuato	
	k.8_Attivazione di moduli formativi	
	k.9_Valutazione e riconoscimento di crediti formativi	
	k.10_Verifica delle azioni svolte dall'utente e della sua partecipazione alle iniziative formative individuate	
	k.11_Verifica degli esiti del percorso formativo	
Servizi alle imprese	l.1_Assistenza delle imprese nella ricerca e gestione di Informazioni	*
	l.2_Espletamento di pratiche amministrative	*
	l.3_Rilascio informazioni sui servizi offerti dalla rete dei Servizi per il Lavoro	*
	l.4_Analisi del mdl e selezione delle imprese da contattare	*
	l.5_Pubblicizzazione delle vacancies inviate al Centro per l'impiego dalle imprese	*
	l.6_Raccolta delle vacancies mediante visite/incontri presso le imprese	
	l.7_Individuazione di candidature rispondenti ai requisiti della ricerca e presenti sui siti dedicati	*
	l.8_Raccolta e verifica delle auto-candidature	*
	l.9_Verifica della disponibilità dei potenziali candidati individuati	*
	l.10_Presentazione all'impresa di una rosa di candidati preselezionati, effettivamente disponibili al lavoro	*
	l.11_Definizione con l'impresa di un percorso di riqualificazione finalizzato all'assunzione dei candidati individuati	
	l.12_Effettuazione di colloqui di selezione assieme alle imprese	
	l.13_Effettuazione di colloqui di selezione per conto delle imprese	
	l.14_Raccolta degli esiti del processo di selezione/Feedback dall'impresa	*
Assistenza alla creazione d'impresa, autoimpiego	m.1_Informazioni su strumenti e benefici a supporto dell'avvio di iniziative di autoimpiego	*
	m.2_Informazioni sulle procedure per l'avvio di attività autonome, presentazioni dei soggetti territoriali specializzati a supportare processi di avvio all'impresa	*
	m.3_Assistenza personalizzata per la definizione del piano di creazione di impresa/lavoro autonomo	
	m.4_Indirizzamento degli aspiranti lavoratori autonomi a servizi di accompagnamento specifici	*
	m.5_Attivazione di servizi integrativi di accompagnamento (es. mentoring, counselling e coaching)	
	m.6_Tutoraggio della persona impegnata nel progetto di autoimpiego/avvio d'impresa	*
	m.7_Verifica degli esiti delle azioni intraprese dal lavoratore mediante contatti periodici anche con i soggetti specializzati a cui si è rivolto, anche successivamente all'avvio dell'impresa	*
Presenza in carico soggetti cond. di vulnerabilità	n.1_Individuazione del fabbisogno informativo/orientativo del destinatario	*
	n.2_Analisi-valutazione approfondita del profilo di fragilità delle persone	*
	n.3_Attivazione/partecipazione ai lavori dell'equipe multiprofessionale	*
	n.4_Contributo all'elaborazione, in integrazione con gli altri componenti dell'equipe multi-professionale, del programma personalizzato comprendente misure di politica attiva del lavoro (Patto di Servizio) / sociale e/o sanitario)	*
	n.5_Trattamento e registrazione dati nel SIU (sistema informativo unitario)	*
Gestione strumenti conciliazione cura/lavoro	o.1_Informazione sugli strumenti di conciliazione dei tempi di lavoro con gli obblighi di cura (verso minori o non autosufficienti)	*
	o.2_Assistenza dell'utente nella scelta degli strumenti e rinvio ai soggetti titolari degli strumenti di conciliazione (Inps, Regione, Comuni, etc.)	*
	o.3_Supporto all'utenza nella fase di compilazione e gestione (anche on line) delle domande di accesso/riciesta degli strumenti di conciliazione ai soggetti titolari	

Fonte: Anpal, Indagine nazionale sui Centri per l'impiego, 2022

3.2. Attivazione dei servizi

In questo paragrafo si analizza il grado di attivazione di ogni servizio, corrispondente al numero di Centri per l'impiego che, nell'ambito di ciascuna area funzionale, realizza almeno una delle azioni in cui il servizio risulta declinato, indipendentemente da quale essa sia.

La semplice quota di attivazione dei servizi deve essere tuttavia osservata insieme alla numerosità media e totale delle attività realizzate dai Cpi. Infatti, il numero medio di attività realizzate esprime in forma sintetica l'ampiezza prevalente delle singole aree funzionali ed è utile per delineare il profilo funzionale espresso dalle strutture nel loro insieme (Tabella 3.1).

Nel complesso le aree funzionali osservate presentano nella maggior parte dei casi percentuali superiori o prossime al 90% di attivazione, con le sole eccezioni alle aree funzionali relative alla Presa in carico dei soggetti in condizioni di vulnerabilità (84%), all' Assistenza alla creazione di impresa/lavoro autonomo/autoimprenditorialità (79,3%) e, in particolare, alla Gestione di strumenti di conciliazione cura/lavoro (50,2%). Si tratta di aree di attività la cui realizzazione risente del diverso assetto regionale dei sistemi per il lavoro, con la possibilità di erogare alcune attività presso uffici diversi dai Cpi (ad es. uffici regionali o ex provinciali), oppure di concentrarle solo in alcuni Centri per l'impiego (ad esempio nei capoluoghi). Dal confronto con i dati dell'ultimo rapporto di monitoraggio del 2020, emerge un miglioramento della percentuale di attivazione di tutte le aree funzionali ad eccezione di quella relativa al Rinvio alla Formazione Professionale, per la quale si osserva una riduzione di circa tre punti percentuali²⁰.

Ad elevate percentuali di attivazioni corrisponde un elevato numero medio di attività realizzate. Nei servizi di base, in particolare, il numero medio di azioni attivate coincide quasi con l'ampiezza massima prevista. L'osservazione degli indicatori di attivazione di ciascuna area funzionale è completata dall'analisi della variazione rispetto ai valori registrati nel monitoraggio del 2020. Il confronto è realizzato utilizzando un panel di 429 Cpi che ha partecipato, oltre alla presente, anche all'edizione 2020 del monitoraggio dei Spi. Il confronto sull'attivazione e sul numero medio di azioni attivate è stato effettuato prendendo in considerazione, per ciascuna area funzionale, le sole azioni di servizio osservate in entrambe le indagini. Restano pertanto escluse dal confronto tre aree funzionali (Assistenza alla ricerca intensiva di lavoro, Presa in carico dei soggetti in condizione di vulnerabilità e Gestione degli strumenti di conciliazione cura/lavoro), mentre per ulteriori quattro aree funzionali (Accompagnamento al lavoro, Inserimento lavorativo dei soggetti svantaggiati, Rinvio alla formazione professionale e Servizi alle imprese) non sono state considerate le nuove azioni di servizio aggiunte in occasione della presente edizione del monitoraggio.

In termini di percentuale di attivazione delle aree funzionali si hanno variazioni minime o assenti sia per le funzioni basilari di Accoglienza e prima informazione, Procedure amministrative e profilazione e di Orientamento, sia per quelle a più elevato tenore specialistico come l'Accompagnamento al lavoro e l'Orientamento specialistico. Incrementi più consistenti si osservano nell'attivazione dei Servizi alle imprese (+1,6% rispetto al 2020), nell'area dell'Avviamento al tirocinio (+3,2%) e in quella dell'Inserimento lavorativo dei soggetti svantaggiati (+3,9%); ma i progressi maggiori si osservano nell'area dell'Incontro domanda offerta di lavoro (+5,8%) e in quella relativa agli adempimenti della L. 68/99 (+9,9%).

Agli incrementi delle percentuali di attivazione è sempre associato un certo aumento del numero medio di azioni di servizio attivate che – con la sola eccezione del servizio di Accoglienza e prima informazione (invariato rispetto al 2020) – si apprezza tra le 0,1 e le 0,9 azioni in media: si allungano le combinazioni di azioni di servizio e dunque le filiere operative sottostanti all'attivazione *tout court*, soprattutto nell'area dell'Orientamento (sia di base che specialistico: +0,7 azioni in media rispetto al 2020), dell'Incontro domanda offerta di lavoro (+0,6 azioni in media) e delle aree funzionali legate ai Soggetti svantaggiati e ai disabili (rispettivamente +0,9 e +2,8 azioni in media).

Quando l'attivazione soddisfa una condizione d'ingresso molto blanda, l'incremento del numero medio delle azioni attivate evidenzia una crescita più complessiva dell'offerta funzionale e della sua articolazione interna.

²⁰ Cfr. Servizi per l'impiego. Rapporto di monitoraggio 2020.

Se, sul piano dell'attivazione, le uniche due aree funzionali in controtendenza sono l'Assistenza alla creazione d'impresa (-2,7% di attivazione rispetto al 2020) e il Rinvio alla formazione professionale (-1,2%), è pur vero che in entrambi i casi la moderata diminuzione della platea di Cpi che attiva il servizio è bilanciata da un incremento del numero medio di azioni attivate (rispettivamente +1,6 e +0,7). Ciò indica una lieve flessione nell'offerta di queste aree funzionali in modalità minimalista a fronte di un diffuso processo di allargamento della filiera delle funzioni offerte all'utenza.

Questo quadro in chiaroscuro riflette lo stato dell'offerta funzionale dei Cpi alla vigilia della partenza del programma Gol, il quale conferisce una notevole rilevanza al Rinvio alla formazione, snodo fondamentale nel raccordo tra quest'ultima e le politiche attive. Sarà opportuno tenere sotto stretta osservazione questo ambito nel prossimo futuro.

Tabella 3.1 – Centri per l'impiego per area funzionale: indicatori di attivazione e variazione su 2020

Area funzionale	Centri per l'impiego per area funzionale			Variazione su 2020 (Gruppo panel*)	
	% Attivazione	N. di azioni in cui è articolata l'area funzionale	N. medio azioni attivate	Attivazione (v.%)	N. medio azioni attivate (v.a.)
Accoglienza e prima informazione	99,8	5	4,7	0,2	0,0
Procedure amministrative e Profilazione	100,0	4	3,6	0,0	0,3
Orientamento I livello e Patto di servizio	100,0	7	6,3	0,2	0,7
Orientamento Specialistico	95,6	8	5,6	0,4	0,7
Accompagnamento al lavoro	96,3	8	5,6	0,0	0,4
Incontro domanda-offerta	98,8	7	5,4	5,8	0,6
Tirocini	99,2	7	5,3	3,2	0,1
Assistenza alla ricerca intensiva di lavoro	89,6	14	7,9	**	**
Inserimento lav. Soggetti svantaggiati	92,7	7	4,9	3,9	0,9
L.68/99 (obblighi di legge ass.ne disabili)	89,8	9	5,4	9,9	2,8
Rinvio alla formazione	91,1	11	5,0	-4,2	0,7
Servizi alle imprese	99,6	14	10,4	1,6	0,9
Assistenza creaz. Impresa/autoimpr.	79,3	7	2,5	-2,7	1,6
Presa in carico soggetti cond. di vulnerabilità	84,0	5	3,0	**	**
Gestione strumenti conciliazione cura/lavoro	50,2	3	0,8	**	**

*Panel di 429 Cpi intervistati nelle rilevazioni del 2020 e del 2022; ** area funzionale non osservata nel 2020

Fonte: Anpal, Indagine nazionale sui Centri per l'impiego, 2022

Il profilo di ogni area funzionale è altresì caratterizzato dalla percentuale di attivazione delle azioni che la compongono (si veda la successiva Tabella 3.2). Tali possibili combinazioni coincidono con la messa in funzione simultanea, da parte dei Cpi, delle azioni in cui il servizio è declinato: la percentuale, in questo caso, scende a mano a mano che ci si sposta verso l'attivazione dell'intera gamma di attività previste.

Nel caso del servizio di base di Accoglienza, per esempio, se quasi la totalità dei Cpi dichiara di aver attivato almeno tre delle cinque attività previste (98,1%), la quota che dichiara invece di attivare l'intera gamma diminuisce fino ad arrivare all'81,5%.

Anche nel caso dell'espletamento delle Procedure amministrative e Profilazione si passa da una percentuale del 98,1% dei Cpi che attiva tre azioni su quattro ad una del 65,6% di quelli che le attivano tutte e quattro.

A mano a mano che i servizi si fanno più complessi, l'ampiezza delle filiere di azioni attivate si accorcia. Nelle aree funzionali chiave dell'Orientamento specialistico²¹ e dell'Accompagnamento al Lavoro, ad esempio, i valori risentono del carattere specialistico delle attività, del vincolo di compatibilità tra carichi di lavoro, personale addetto e competenze presenti nei Cpi. I Centri per l'impiego che per il servizio di Orientamento specialistico attivano quattro attività sulle otto previste (che corrispondono al numero di azioni che costituiscono i Lep relativi a questa area funzionale) sono l'88 %, mentre la percentuale di chi ne attiva almeno sei scende al 65,6%, fino a toccare la soglia del 27,2% per chi ne attiva tutte otto.

Il servizio di Gestione strumenti conciliazione cura/lavoro è attivato solo in quasi sei Cpi su dieci (56,2%); addirittura la percentuale di chi attiva l'intera gamma prevista precipita all'11,6%.

Nel caso del servizio di Accompagnamento al lavoro, la quota dei Cpi che dichiara di attivare tutte le azioni è pari a meno di un terzo del totale (28,2%); il tasso si incrementa fino al 62,9% per almeno sei

²¹ Nel testo indicato anche come Orientamento di II livello.

azioni su otto ed è pari al 72,2% in caso di cinque, che corrisponde al numero delle azioni afferenti ai Lep previsti per questa area funzionale.

Per quanto riguarda i Servizi alle imprese, area funzionale che prevede nel complesso ben quattordici azioni di servizio, si osserva una progressiva diminuzione delle percentuali di attivazione già a partire dall'undicesima (un Cpi su due), fino ad arrivare alla soglia minima del 14,7% registrato nei casi di completa attivazione. Questa area sconta un'impostazione delle azioni circoscritta a servizi di natura informativa o consulenziale e alla difficoltà di realizzare, soprattutto in alcune zone del Paese, attività di preselezione con o per conto delle aziende. Un'ultima considerazione, infine, sulle aree funzionali del Rinvio alla Formazione Professionale e dell'Assistenza alla creazione d'impresa: entrambe presentano percentuali inferiori al 50% in caso di attivazione di almeno la metà delle azioni previste, con una quota molto bassa di Cpi in grado di attivare l'intero set previsto (rispettivamente 5,8% e 14,3%) (Tabella 3.2).

Tabella 3.2 – Centri per l'impiego. Aree funzionali per n. di azioni attivate dai Cpi

Area funzionale	Percentuale di Cpi che realizzano attività:														
	Nessuna	almeno 1	almeno 2	almeno 3	almeno 4	almeno 5	almeno 6	almeno 7	almeno 8	almeno 9	almeno 10	almeno 11	almeno 12	almeno 13	almeno 14
Accoglienza e prima informazione	0,4	99,6	99,0	98,1	95,4	81,5									
Procedure amministrative e Profilazione	0,0	100,0	99,6	98,1	65,6										
Orientamento I livello e Patto di servizio	0,0	100,0	99,8	99,2	98,1	94,0	80,7	61,6							
Orientamento Specialistico	6,6	93,4	92,3	89,6	88,0	72,6	65,6	30,7	27,2						
Accompagnamento al lavoro	4,6	95,4	92,3	88,0	81,5	72,2	62,9	42,9	28,2						
Incontro domanda-offerta	1,7	98,3	97,1	95,4	88,4	77,2	50,4	32,8							
Tirocini	4,2	95,8	95,2	93,4	87,1	77,8	56,4	23,7							
Assistenza alla ricerca intensiva di lavoro	11,8	88,2	85,9	83,2	78,2	74,7	70,7	65,8	60,8	48,8	41,9	33,0	28,4	20,8	13,5
Inserimento lav. Soggetti svantaggiati	12,0	88,0	85,7	83,4	76,8	66,0	56,0	36,5							
L.68/99 (obblighi di legge ass.ne disabili)	20,8	79,2	72,4	67,2	61,2	56,9	54,4	52,1	51,0	46,7					
Rinvio alla formazione	11,4	88,6	85,1	72,8	59,5	53,3	40,9	32,0	26,3	20,1	11,2	5,8			
Servizi alle imprese	1,0	99,0	98,3	97,7	97,1	95,9	94,4	92,9	89,6	83,0	70,5	50,2	34,6	23,6	14,7
Assistenza creaz. Impresa/autoimpr.	29,2	70,8	56,6	46,3	29,2	20,8	16,8	14,3							
Presa in carico soggetti cond. di vulnerabilità	21,8	78,2	73,9	64,9	53,5	31,5									
Gestione strumenti conciliazione cura/lavoro	56,2	43,8	27,6	11,6											

Fonte: Anpal, Indagine nazionale sui Centri per l'impiego, 2022

3.3. La rappresentazione dell'offerta dei servizi

Il quadro dell'offerta funzionale dei Cpi diventa più articolato se si tiene conto di un elemento di criticità quale quello delle competenze degli operatori. Nel considerare la dimensione della qualificazione degli operatori, si intende analizzare non soltanto la realizzazione della prestazione del servizio in sé, ma anche la sua sostenibilità alla luce delle dimensioni che più direttamente sono in grado di condizionarlo. Le analisi che seguono presentano le azioni di servizio nelle quali sono articolate le aree funzionali ordinate in base all'incidenza dei casi di attivazione con criticità di competenze del personale sul totale delle attivazioni (con e senza criticità). Per semplicità di esposizione si è scelto di esaminare le prime dieci azioni che presentano la maggiore (Tabella 3.3) e la minore (Tabella 3.4) incidenza di criticità di attivazione per mancanza di adeguata competenza degli operatori. Per ciascuna di queste azioni selezionate, le tabelle riportano l'incidenza dei Cpi che attivano con criticità e la percentuale dei Cpi censiti che hanno attivato tale azione.

Nonostante negli ultimi anni si sia tentato di potenziare e razionalizzare gli organici dei Cpi, permane una condizione generale di sottodimensionamento operativo e funzionale dei centri, dovuta in parte all'assenza di risorse adeguate e in parte all'impossibilità di poterle utilizzare efficacemente, dovendo destinarle alla gestione di altri servizi ordinari. Una carente dotazione di competenze di personale si traduce in modesti tassi di attivazione di funzioni qualificanti, quelle che presuppongono un certo grado di organizzazione, di segmentazione dei ruoli, di specifici tempi di lavoro e di personale dedicato. La tabella seguente mostra come le prime dieci azioni per incidenza dell'attivazione con criticità afferiscono proprio a cinque aree funzionali ad elevato contenuto di attività specialistiche: Orientamento specialistico, Assistenza alla ricerca intensiva di lavoro, Accompagnamento al lavoro, Rinvio alla Formazione Professionale e Gestione di strumenti conciliazione cura/lavoro.

Tra le azioni che registrano la maggiore incidenza di attivazione con elementi di criticità figurano quattro delle otto azioni in cui è declinato il servizio di Orientamento specialistico (due delle quali rientrano pure tra i Lep), area funzionale tra le più qualificanti dell'offerta funzionale dei Cpi e strategica ai fini del loro posizionamento nel mercato del lavoro. In tale area si registrano quote di attivazione oscillanti tra un minimo del 49,6% ed un massimo del 90,3% dei Cpi, ma con una incidenza di attivazione critica compresa tra il 38% ed il 45,6% del totale, cioè quasi un Cpi su due.

Elevati livelli di criticità sono osservabili ancora di più nei servizi di Rinvio alla Formazione Professionale e di Gestione strumenti di conciliazione cura/lavoro, i cui livelli di attivazione sono già molto modesti (rispettivamente il 38,8% e il 28,8% delle strutture), tali da rappresentare, nell'attuale scenario, vere e proprie esperienze di nicchia.

Tabella 3.3 – Centri per l'impiego. Prime dieci attività per incidenza di attivazione con criticità

Prime 10 azioni di servizio per incidenza di attivazione con criticità				
Area funzionale	Azione di servizio	Incid. Attivazione con criticità	Attivazione (% Cpi)	*Lep
Rinvio alla formazione	Valutazione e riconoscimento di crediti formativi	66,0	38,2	
Gestione strumenti conciliazione cura/lavoro	Supporto all'utenza nella fase di compilazione e gestione (anche on line) delle domande di accesso/riciesta degli strumenti di conciliazione ai soggetti titolari	56,3	28,8	
Orientamento Specialistico	Identificazione e certificazione delle competenze	45,6	51,7	
Assistenza alla ricerca intensiva di lavoro	Assistenza alle imprese nell'individuazione di percorsi di riqualificazione coerenti ai profili richiesti, anche in funzione dell'inserimento lavorativo del soggetto	43,4	47,1	
Orientamento Specialistico	Identificazione e certificazione delle competenze acquisite in contesti informali e non formali	42,3	49,6	
Assistenza alla ricerca intensiva di lavoro	Assistenza (dell'utente e dell'azienda) nel percorso di inserimento post-collocamento in azienda	42,2	32,4	
Orientamento Specialistico	Identificazione dei fabbisogni di competenza da colmare	40,5	90,3	*
Assistenza alla ricerca intensiva di lavoro	Assistenza alle imprese nell'individuazione della tipologia contrattuale più funzionale	40,2	63,9	*
Orientamento Specialistico	Progettazione di percorsi/azioni di consulenza orientativa	38,0	78,6	
Accompagnamento al lavoro	Tutoraggio/Assistenza periodica nella ricerca di lavoro	37,3	76,3	*

(*) L'asterisco indica che la funzione è riconducibile a un LEP

Fonte: Anpal, Indagine nazionale sui Centri per l'impiego, 2022

L'incidenza dell'attivazione con criticità è più bassa in corrispondenza di azioni che si riferiscono ai servizi informativi e alle procedure amministrative (Procedure Amministrative, Accoglienza e prima

informazione, Pubblicazione delle vacancies inviate al Cpi dalle imprese), oppure quelle relative al collocamento obbligatorio, come si vede nella parte inferiore della Tabella 3.4. La scarsa incidenza di criticità, inferiore al 6% dei Cpi, unita all'elevata percentuale di attivazione (quasi sempre intorno all'80%, in alcuni casi prossima al 100%) appaiono indicative di una messa a regime, piena e piuttosto omogenea sul territorio nazionale, delle funzioni di base a carattere informativo, adempimentale e di prima accoglienza oltre che quelle previste dagli obblighi di legge relative all'assunzione dei disabili. Elemento non trascurabile, oltre la natura basilare e al forte richiamo alle tradizionali funzioni "collocative" che caratterizzano queste tipologie di azione, è quello di essere tutte identificate come livelli essenziali delle prestazioni.

Tabella 3.4 – Centri per l'impiego. Ultime dieci attività per incidenza di attivazione con criticità

Ultime 10 azioni di servizio per incidenza di attivazione con criticità				
Area funzionale	Azione di servizio	Incid. Attivazione con criticità	Attivazione (% Cpi)	*Lep
Tirocini	Supporto alla redazione della Convenzione, del progetto formativo individuale e del Dossier individuale	5,7	98,3	*
L.68/99 (obblighi di legge ass.ne disabili)	Compilazione della scheda anagrafica specifica	5,7	89,0	*
L.68/99 (obblighi di legge ass.ne disabili)	Raccolta delle richieste di avviamento	5,6	82,6	*
Servizi alle imprese	Pubblicizzazione delle vacancies inviate al Centro per l'impiego dalle imprese	5,4	98,3	*
L.68/99 (obblighi di legge ass.ne disabili)	Gestione delle "liste speciali" (ex art.8 legge 68)	5,2	85,3	*
L.68/99 (obblighi di legge ass.ne disabili)	Stipula convenzioni	4,7	75,9	*
L.68/99 (obblighi di legge ass.ne disabili)	Rilascio certificazioni di ottemperanza	4,3	77,2	*
Procedure amministrative e Profilazione	Registrazione dei dati sul Sistema Informativo (regionale/nazionale)	4,1	99,6	*
Accoglienza e prima informazione	Informazioni sugli adempimenti amministrativi legati alla registrazione presso i CPI	3,3	99,6	*
Procedure amministrative e Profilazione	Predisposizione e/o Aggiornamento della Scheda Anagrafico Professionale	3,1	99,6	*

(*) L'asterisco indica che la funzione è riconducibile a un LEP

Fonte: Anpal, Indagine nazionale sui Centri per l'impiego, 2022

L'analisi per area geografica mette in evidenza un andamento dei tassi di attivazione sostanzialmente sovrapponibile nelle quattro aree geografiche e allineato ai valori medi in corrispondenza delle aree funzionali di base (Accoglienza, Procedure amministrative e profilazione, Orientamento di I livello), nonché di quelle legate all'attivazione dei Tirocini e dei Servizi rivolti alle imprese.

Nelle aree funzionali legate invece all'offerta di servizi personalizzati (es. Orientamento specialistico, Assistenza alla ricerca intensiva di lavoro) e all'Incontro tra domanda e offerta di lavoro, si osserva nei Cpi del Sud un ritardo generalizzato compreso tra i 2 e gli 8 punti percentuali rispetto a quelli del Centro Nord (Tabella 3.5). In corrispondenza dei servizi legati alla Assistenza alla ricerca intensiva di lavoro, alla Presa in carico dei soggetti in condizione di vulnerabilità e alla Gestione degli strumenti di conciliazione cura/lavoro si riscontrano le maggiori oscillazioni dei tassi di attivazione tra le diverse aree geografiche: in queste aree funzionali il divario tra Nord Est e Sud e Isole si attesta tra i 16 e i 19 punti in percentuale.

Per quanto riguarda il numero medio di azioni attivate per ciascuna area funzionale, le strutture delle Regioni del Centro Nord presentano in taluni casi (quali quelli del Rinvio alla Formazione Professionale, dell'Orientamento specialistico e dell'Assistenza alla creazione d'impresa) differenze rilevanti al loro interno e filiere di azioni talvolta più corte di quelle, ad esempio, osservabili nel Sud e nelle Isole. Tuttavia, i Cpi di tali aree geografiche esprimono complessivamente una maggior capacità di attivazione e conseguentemente un'offerta funzionale leggermente meno ampia ma più omogeneamente distribuita sul territorio. Riescono, inoltre, a combinare tra loro un numero maggiore di azioni aventi un maggior grado di complessità organizzativa (Assistenza alla ricerca intensiva di lavoro) rispetto a quanto osservato nelle strutture del Sud.

Tabella 3.5 – Attivazione dei servizi e quota di Cpi che attivano ciascun servizio per numerosità media delle attività realizzate, numero medio di azioni attivate con criticità per area geografica

Area geografica	Area funzionale	Quota di Cpi che attivano il servizio	N. di azioni in cui è articolata l'area funzionale	N. medio di azioni attivate	Attivazione con criticità di competenze di personale (incidenza media)
Nord Ovest	Accoglienza e prima informazione	100,0	5	4,9	7,3
	Procedure amministrative e Profilazione	100,0	4	3,7	3,7
	Orientamento I livello e Patto di servizio	100,0	7	6,4	15,0
	Orientamento Specialistico	100,0	8	6,0	25,6
	Accompagnamento al lavoro	100,0	8	6,2	27,7
	Incontro domanda-offerta	100,0	7	5,7	7,8
	Tirocini	100,0	7	5,8	4,2
	Assistenza alla ricerca intensiva di lavoro	94,1	14	9,3	17,9
	Inserimento lav. Soggetti svantaggiati	90,1	7	5,3	18,4
	L.68/99 (obblighi di legge ass.ne disabili)	85,1	9	6,4	10,1
	Rinvio alla formazione	92,1	11	5,0	38,3
	Servizi alle imprese	100,0	14	10,9	11,7
	Assistenza creaz. Impresa/autoimpr.	88,1	7	1,9	33,0
	Presa in carico soggetti cond. di vulnerabilità	86,1	5	3,5	27,3
Gestione strumenti conciliazione cura/lavoro	53,5	3	0,9	46,6	
Nord Est	Accoglienza e prima informazione	100,0	5	4,9	14,8
	Procedure amministrative e Profilazione	100,0	4	3,9	8,4
	Orientamento I livello e Patto di servizio	100,0	7	6,7	11,9
	Orientamento Specialistico	99,1	8	4,7	38,7
	Accompagnamento al lavoro	100,0	8	6,0	33,3
	Incontro domanda-offerta	99,1	7	5,1	4,9
	Tirocini	99,1	7	3,9	12,6
	Assistenza alla ricerca intensiva di lavoro	100,0	14	8,0	34,1
	Inserimento lav. Soggetti svantaggiati	100,0	7	5,5	11,1
	L.68/99 (obblighi di legge ass.ne disabili)	100,0	9	6,9	0,9
	Rinvio alla formazione	98,2	11	4,1	30,5
	Servizi alle imprese	100,0	14	9,7	12,5
	Assistenza creaz. Impresa/autoimpr.	67,6	7	2,3	4,7
	Presa in carico soggetti cond. di vulnerabilità	96,4	5	3,2	15,8
Gestione strumenti conciliazione cura/lavoro	57,7	3	0,5	9,8	
Centro	Accoglienza e prima informazione	100,0	5	4,8	6,6
	Procedure amministrative e Profilazione	100,0	4	3,5	2,4
	Orientamento I livello e Patto di servizio	100,0	7	6,5	10,0
	Orientamento Specialistico	94,7	8	6,2	24,0
	Accompagnamento al lavoro	94,7	8	6,1	22,2
	Incontro domanda-offerta	98,9	7	5,9	5,6
	Tirocini	98,9	7	6,0	3,8
	Assistenza alla ricerca intensiva di lavoro	90,4	14	9,3	20,9
	Inserimento lav. Soggetti svantaggiati	92,6	7	5,6	7,2
	L.68/99 (obblighi di legge ass.ne disabili)	91,5	9	6,5	3,4
	Rinvio alla formazione	89,4	11	5,9	22,6
	Servizi alle imprese	100,0	14	11,5	7,1
	Assistenza creaz. Impresa/autoimpr.	87,2	7	2,8	15,4
	Presa in carico soggetti cond. di vulnerabilità	81,9	5	3,7	7,2
Gestione strumenti conciliazione cura/lavoro	57,4	3	1,2	26,3	
Sud e Isole	Accoglienza e prima informazione	99,5	5	4,5	17,4
	Procedure amministrative e Profilazione	100,0	4	3,5	9,2
	Orientamento I livello e Patto di servizio	100,0	7	6,1	21,2
	Orientamento Specialistico	92,0	8	5,6	38,6
	Accompagnamento al lavoro	93,4	8	5,0	31,6
	Incontro domanda-offerta	98,1	7	5,2	20,1
	Tirocini	99,1	7	5,4	15,6
	Assistenza alla ricerca intensiva di lavoro	81,6	14	6,6	31,5
	Inserimento lav. Soggetti svantaggiati	90,1	7	4,2	26,7
	L.68/99 (obblighi di legge ass.ne disabili)	85,8	9	3,7	9,8
	Rinvio alla formazione	87,7	11	5,0	34,6
	Servizi alle imprese	99,1	14	10,1	19,5
	Assistenza creaz. Impresa/autoimpr.	77,8	7	2,8	40,1
	Presa in carico soggetti cond. di vulnerabilità	77,4	5	2,4	36,3
Gestione strumenti conciliazione cura/lavoro	41,5	3	0,8	32,9	
Totale	Accoglienza e prima informazione	99,8	5	4,7	12,8
	Procedure amministrative e Profilazione	100,0	4	3,6	6,7
	Orientamento I livello e Patto di servizio	100,0	7	6,3	15,8
	Orientamento Specialistico	95,6	8	5,6	33,0
	Accompagnamento al lavoro	96,3	8	5,6	29,3
	Incontro domanda-offerta	98,8	7	5,4	11,6
	Tirocini	99,2	7	5,3	10,2
	Assistenza alla ricerca intensiva di lavoro	89,6	14	7,9	28,8
	Inserimento lav. Soggetti svantaggiati	92,7	7	4,9	17,2
	L.68/99 (obblighi di legge ass.ne disabili)	89,8	9	5,4	6,0
	Rinvio alla formazione	91,1	11	5,0	32,0
	Servizi alle imprese	99,6	14	10,4	14,0
	Assistenza creaz. Impresa/autoimpr.	79,3	7	2,5	27,1
	Presa in carico soggetti cond. di vulnerabilità	84,0	5	3,0	23,2
Gestione strumenti conciliazione cura/lavoro	50,2	3	0,8	30,7	

Fonte: Anpal, Indagine nazionale sui Centri per l'impiego, 2022

Si osserva infine una maggiore eterogeneità del dato relativo all'incidenza media delle azioni attivate con criticità di personale per area geografica, rispetto agli altri indicatori osservati. L'analisi dei divari territoriali nell'attivazione dei servizi rafforza l'evidenza di una segmentazione dell'offerta funzionale non più delimitata geograficamente al solo asse Nord-Sud, ma abbastanza trasversale alle aree geografiche in funzione della tipologia e complessità dei servizi considerati. A indicare la presenza di diffuse situazioni di sofferenza, indipendentemente dall'area funzionale considerata, sono una discreta percentuale di Centri per l'impiego distribuiti sull'intero territorio nazionale, compresa l'area del Nord Ovest dove invece i tassi di criticità nella scorsa edizione del monitoraggio apparivano più contenuti rispetto al resto. Un esempio è rappresentato dalle azioni afferenti all'Orientamento specialistico che sono attivate con criticità di personale segnalate dal 38,7% delle strutture del Nord Est e dal 38,6% di quelle del Sud e Isole. Analogamente, per quanto riguarda l'area funzionale della Gestione di strumenti di conciliazione cura/lavoro, dove le medesime criticità vengono segnalate dalle strutture del Centro Italia nel 26,3% dei casi mentre in quelle del Nord Ovest nel 46,6%.

I dati evidenziano quindi il persistere di elementi problematici legati al sottodimensionamento organizzativo dei Centri per l'impiego, con conseguente sofferenza dei modelli organizzativi ed operativi seppur nel quadro di uno sforzo di standardizzazione e messa in trasparenza dell'offerta funzionale nei confronti delle utenze. Tutto questo, considerando anche il peso dei volumi di attività e della domanda di servizi espressa dai territori, spesso costringe ad una gestione del personale non in grado di poter valorizzare adeguatamente le competenze e la numerosità delle risorse umane disponibili.

3.4. Il disegno dei Lep

La definizione delle prestazioni nei "livelli essenziali" enuclea e codifica i requisiti necessari ad arrivare alla loro messa in produzione, tanto in termini di esito del processo operativo sottostante quanto in termini di risultati attesi nei confronti delle utenze, sia sul piano materiale che su quello immateriale (preparazione, motivazione, consapevolezza, grado di autonomia, etc.). Il "disegno" dei Lep si articola nelle dimensioni intorno alle quali si sviluppa il processo di servizio: l'organizzazione, la strumentazione necessaria, gli spazi, i processi di raccolta, gestione e trattamento delle informazioni, le competenze del personale, il dimensionamento di quest'ultimo rispetto ai volumi di attività, l'esito del processo di servizio e il risultato atteso nei riguardi dell'utenza. Nelle pagine precedenti è stato evidenziato che l'Indagine Nazionale sui Cpi dell'ANPAL osserva l'offerta funzionale dei Cpi declinandola a partire dal nucleo di attività previste dall'Allegato B del Dm 4/2018 ma all'interno di un quadro complessivamente più ampio e articolato di azioni.

L'osservazione è stata estesa alla quasi totalità dei Lep previsti dal dispositivo nazionale. In questo paragrafo l'analisi dell'offerta funzionale sarà dunque circoscritta al suo nucleo essenziale, corrispondente alle componenti dei Lep e sarà proposta mutuando le modalità di analisi dell'attivazione e del layout dei servizi erogati dai Cpi. In particolare, saranno presentate due chiavi di analisi dei Lep: il grado di attivazione delle attività nelle quali ciascuna prestazione è articolata e il grado di adeguatezza delle risorse umane operanti nei Cpi in termini di coerenza tra professionalità e tipologia di attività afferente alla prestazione considerata.

Il grado di attivazione dei Lep, a sua volta, è stato osservato in due diverse modalità definite rispettivamente attivazione "debole" e attivazione "forte". Nell'attivazione "debole" è posta la condizione per cui il Lep è soddisfatto se almeno una delle azioni di servizio che lo compongono risulta attivata dal Cpi. Con una soglia di accesso così bassa alla condizione di attivazione, viene restituito un quadro probabilmente molto lontano dall'intento del dispositivo nazionale di definire e codificare la logica di servizio che presiede ciascuna prestazione nella sua essenzialità. D'altro canto, questa rappresentazione ha il pregio di considerare tutte le forme nelle quali, allo stato attuale, i diversi sistemi regionali per l'impiego e i loro Cpi riescono a declinare i livelli delle loro prestazioni essenziali, qualunque ne sia la modalità e il concorso di soggetti all'interno del sistema dei Spi, attenuando al massimo le differenze regionali.

In questa modalità di attivazione minimalista, la gran parte delle prestazioni osservate presenta percentuali di attivazione superiori all'89% e prossime al 100% dei Cpi, con la sola eccezione dei Lep relativi alla Conciliazione cura/lavoro (Lep J, 50% dei Cpi), alla Presa in carico di soggetti in condizione di vulnerabilità (Lep N, 84%), al Supporto all'autoimpiego (Lep O, 79,3%) e al Collocamento mirato sul

versante dei Servizi alle imprese (Lep S, 84,6%). Anche nei casi in cui le prestazioni mostrano percentuali di attivazione elevate (Lep da A ad H, Lep M, e Lep P e Q) si registrano differenze territoriali tra aree del Centro-Nord e area del Sud e delle Isole nell'ordine dei 10-15 punti percentuali (Tabella 3.6).

Tabella 3.6 – Livelli essenziali delle prestazioni dei Cpi: attivazione “debole”

LEP – Attivazione Debole (Cpi che attivano almeno 1 azione di quelle previste)					
Attivazione debole	Nord Ovest	Nord Est	Centro	Sud e Isole	Totale
LEP A – Accoglienza e prima informazione	100,0	100,0	100,0	99,5	99,8
LEP B – Did, profilazione e agg.to SAP	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
LEP C – Orientamento di base	99,0	98,2	94,7	89,2	94,0
LEP D – Patto di servizio personalizzato	100,0	100,0	100,0	99,5	99,8
LEP E – Orientamento specialistico	100,0	98,2	94,7	90,1	94,6
LEP F1 – Accompagnamento al lavoro	100,0	100,0	94,7	91,5	95,6
LEP F2 – Attivazione del tirocinio	100,0	99,1	98,9	99,1	99,2
LEP F3 – Incontro Domanda Offerta	100,0	99,1	98,9	98,1	98,8
LEP H – Avviamento a formazione	91,1	98,2	88,3	84,9	89,6
LEP J – Strumenti di conciliazione lavoro/cura	53,5	57,7	57,4	41,0	50,0
LEP M – Collocamento mirato					
LEP M1 – Iscrizione al collocamento mirato	85,1	100,0	91,5	85,4	89,6
LEP M2 – Orientamento di base	99,0	98,2	94,7	89,2	94,0
LEP M3 – Patto di servizio personalizzato	100,0	100,0	100,0	99,5	99,8
LEP M4 – Orientamento specialistico	100,0	98,2	94,7	90,1	94,6
LEP M5 – Accompagnamento al lavoro	100,0	100,0	94,7	91,5	95,6
LEP M6 – Incrocio Domanda Offerta	100,0	99,1	98,9	98,1	98,8
LEP N – P.I.C. soggetti in condizione di vulnerabilità	86,1	96,4	81,9	77,4	84,0
LEP O – Supporto all'autoimpiego	88,1	67,6	87,2	77,8	79,3
LEP P – Accoglienza e informazione (imprese)	99,0	100,0	98,9	98,1	98,8
LEP Q – Incontro Domanda Offerta (imprese)	100,0	100,0	100,0	97,6	99,0
LEP S – Collocamento mirato (lato imprese)	80,2	100,0	80,9	80,2	84,6

Fonte: Anpal, Indagine nazionale sui Centri per l'impiego, 2022

La modalità di attivazione “forte” dei Lep si realizza a condizione che l'intera filiera delle azioni sottostanti ciascuna prestazione essenziale sia attivata nei Cpi. Nonostante si tratti del set minimo di attività in grado di configurare la messa in produzione di ciascun servizio nei confronti dell'utenza, il quadro restituito appare ancora fortemente interlocutorio, sebbene in espansione rispetto alla precedente rilevazione. Sono le prestazioni di base, che si reggono su un ristretto numero di azioni per lo più di natura adempimentale, amministrativa e informativa-orientativa a registrare le percentuali di attivazione complessivamente più elevate. Tra queste, l'Orientamento di base (Lep C, 94% dei Cpi), l'Iscrizione al collocamento mirato (Lep M1, 84,7%), l'Avviamento a Formazione Professionale (Lep H, 83,8%) e l'Accoglienza e prima informazione (Lep A, 83,6%) (Tabella 3.7).

Tabella 3.7 – Livelli essenziali delle prestazioni dei Cpi: attivazione “forte”

LEP – Attivazione Forte (Cpi che attivano tutte le azioni previste da ciascun LEP)					
Attivazione forte	Nord Ovest	Nord Est	Centro	Sud e Isole	Totale
LEP A – Accoglienza e prima informazione	92,1	94,6	85,1	73,1	83,6
LEP B – Did, profilazione e agg.to SAP	74,3	90,1	56,4	61,3	69,1
LEP C – Orientamento di base	99,0	98,2	94,7	89,2	94,0
LEP D – Patto di servizio personalizzato	70,3	90,1	81,9	69,3	76,3
LEP E – Orientamento specialistico	88,1	97,3	86,2	68,9	81,9
LEP F1 – Accompagnamento al lavoro	48,5	43,2	67,0	36,8	45,9
LEP F2 – Attivazione del tirocinio	81,2	53,2	86,2	68,4	70,8
LEP F3 – Incontro Domanda Offerta	82,2	81,1	79,8	57,1	71,2
LEP H – Avviamento a formazione	87,1	96,4	76,6	78,8	83,8
LEP J – Strumenti di conciliazione lavoro/cura	37,6	45,9	54,3	32,5	40,3
LEP M – Collocamento mirato					
LEP M1 – Iscrizione al collocamento mirato	81,2	100,0	85,1	78,3	84,7
LEP M2 – Orientamento di base	99,0	98,2	94,7	89,2	94,0
LEP M3 – Patto di servizio personalizzato	70,3	90,1	81,9	69,3	76,3
LEP M4 – Orientamento specialistico	88,1	97,3	86,2	68,9	81,9
LEP M5 – Accompagnamento al lavoro	48,5	43,2	67,0	36,8	45,9
LEP M6 – Incrocio Domanda Offerta	82,2	81,1	79,8	57,1	71,2
LEP N – P.I.C. soggetti in condizione di vulnerabilità	44,6	81,1	64,9	26,9	48,8
LEP O – Supporto all'autoimpiego	47,5	43,2	36,2	35,4	39,6
LEP P – Accoglienza e informazione (imprese)	78,2	50,5	87,2	78,3	73,9
LEP Q – Incontro Domanda Offerta (imprese)	68,3	74,8	72,3	52,4	63,9
LEP S – Collocamento mirato (lato imprese)	71,3	93,7	74,5	58,5	71,4

Fonte: Anpal, Indagine nazionale sui Centri per l'impiego, 2022

Con la sola eccezione dell'Accompagnamento al lavoro (Lep F1), attivato solo dal 45,9% dei Cpi, l'intera filiera della Presa in carico degli utenti (Lep da A ad H) conosce comunque percentuali di attivazione “forte” in almeno il 69% dei Cpi. Alla medesima stregua, nella configurazione più performante in questa sede osservata, le prestazioni rivolte alle imprese appaiono più attivate per ciò che attiene le funzioni basilari dell'Accoglienza e informazione (Lep P, 73,9%) che in quelle più elaborate dell'Incontro domanda e offerta di lavoro (Lep Q, 63,9%).

Le prestazioni a più elevato grado di complessità ovvero che rimandano all'attivazione di forme di collaborazione con altre istituzioni e rappresentanze del territorio (Lep J, N ed O) registrano percentuali di attivazione nettamente più contenute (tra il 39,6% e il 48,8% dei Cpi).

Se nella configurazione più minimalista dell'attivazione le differenze territoriali apparivano, lungo l'arco Nord-Sud, già considerevoli, in quella più performante esse appaiono più accentuate, con forti differenze anche all'interno delle aree del Centro Nord.

Rispetto all'ultima rilevazione effettuata dall'Anpal nel corso del 2020 è possibile evidenziare una certa crescita della presenza di aree funzionali attivate seguendo per intero il disegno previsto dagli standard codificati nei Livelli essenziali delle prestazioni e denominato nelle pagine precedenti "attivazione forte".

Di seguito vengono confrontati i tassi attivazione forte dei Lep registrati nel 2020 e nel 2022²². Per consentire la comparazione tra le informazioni rilevate nelle due diverse annualità in cui si sono svolte le indagini, dai 518 partecipanti del 2022 è stato selezionato un panel di 429 Cpi che hanno partecipato anche alla rilevazione nel 2020. I dati del panel sono stati presentati utilizzando alternativamente le due diverse modalità di attivazione dei servizi: attivazione diretta nei Cpi e attivazione di sistema. La prima prende in considerazione i servizi attivati esclusivamente dal Cpi intervistato escludendo l'eventuale supporto/esternalizzazione ad altri uffici o soggetti della rete locale dei Spi²³. La seconda modalità considera l'attivazione prendendo in considerazione anche l'apporto di altri uffici della rete locale Spi. La modalità di attivazione diretta nei Cpi è direttamente confrontabile con i dati raccolti nell'Indagine del 2020 (Tabella 3.8).

Tabella 3.8 – Livelli essenziali delle prestazioni dei Cpi: variazione sul 2020 del livello di attivazione "forte".

LEP – Attivazione Forte (Cpi che attivano tutte le azioni previste da ciascun LEP)						
Attivazione forte	2020	Gruppo panel*				2022 [tutti i Cpi]
		2022: attivazione diretta nei Cpi	var. su 2020	2022: attivazione di sistema**	var. su 2020	
LEP A – Accoglienza e prima informazione	81,0	80,9	-0,1	83,2	2,2	83,6
LEP B – Did, profilazione e agg.to SAP	48,9	66,4	17,5	69,9	21,0	69,1
LEP C – Orientamento di base	88,0	91,4	3,4	93,0	5,0	94,0
LEP D – Patto di servizio personalizzato	69,4	76,4	7,0	77,6	8,2	76,3
LEP E – Orientamento specialistico	66,7	65,5	-1,2	80,2	13,5	81,9
LEP F1 – Accompagnamento al lavoro	37,0	33,8	-3,2	44,3	7,3	45,9
LEP F2 – Attivazione del tirocinio	66,5	68,3	1,8	71,3	4,9	70,8
LEP F3 – Incontro Domanda Offerta	44,0	68,8	24,7	71,3	27,3	71,2
LEP H – Avviamento a formazione	88,5	79,0	-9,5	83,2	-5,2	83,8
LEP M – Collocamento mirato						
LEP M1 – Iscrizione al collocamento mirato	74,1	68,1	-6,0	84,4	10,2	84,7
LEP M2 – Orientamento di base	88,0	91,4	3,4	93,0	5,0	94,0
LEP M3 – Patto di servizio personalizzato	69,4	76,5	7,1	77,6	8,2	76,3
LEP M4 – Orientamento specialistico	66,7	65,5	-1,2	80,2	13,5	81,9
LEP M5 – Accompagnamento al lavoro	37,0	33,8	-3,2	44,3	7,3	45,9
LEP M6 – Incrocio Domanda Offerta	44,0	68,8	24,8	71,3	27,3	71,2
LEP O – Supporto all'autoimpiego	17,9	17,7	-0,2	39,2	21,2	39,6
LEP P – Accoglienza e informazione (imprese)	65,6	64,3	-1,3	73,0	7,4	73,9
LEP Q – Incontro Domanda Offerta (imprese)	49,4	53,4	4,0	65,0	15,7	63,9
LEP S – Collocamento mirato (lato imprese)	32,1	44,5	12,5	69,0	36,9	71,4

*Panel di 429 Cpi intervistati nelle rilevazioni del 2020 e del 2022; ** Attivazione anche presso altre strutture del sistema Spi, soggetti accreditati, esternalizzazione

Fonte: Anpal, Indagine nazionale sui Centri per l'impiego, 2022

Nel complesso, i dati registrano una crescita *tout court* delle percentuali di attivazione forte direttamente nei Cpi del panel per i Lep B, C, D, F2 ed F3, vale a dire per le funzioni legate alla profilazione e aggiornamento SAP (+17,5% sul 2020), all'Orientamento di base (+3,4%), al Patto di servizio personalizzato (+7%), all'Incontro domanda e offerta di lavoro (+24,8%) e all'attivazione del Tirocinio (+1,8%). Analoga tendenza si registra, sul versante dei servizi rivolti ai datori di lavoro, per i Lep Q ed S, la cui attivazione diretta presso i Cpi del panel registra un +4% e un +12,5% rispettivamente.

Per quasi tutti i restanti Lep si registrano percentuali di attivazione "forte", direttamente nei Cpi, in calo rispetto al 2020 (Lep A, -0,1%; Lep E, -1,2%; Lep M1, -6%, Lep O, -0,2% e Lep P, -1,3%). Questi dati appaiono fortemente compensati da quelli espressi nell'attivazione "di sistema": il disegno complessivo degli standard di servizio risulta quindi conseguito attraverso un minor accentramento di azioni di servizio presso i Cpi (i cui valori di attivazione calano moderatamente) e, soprattutto, attraverso l'apporto specifico di altri uffici o soggetti attivi nell'ambito dell'organizzazione regionale o locale dei Servizi per

²² Si tratta del sottoinsieme di Lep che sono stati osservati tanto nel 2020 che nel 2022, dal momento che l'Indagine attuale è stata allargata alla quasi totalità dei Lep previsti dall'Allegato B al Dm 4/2018. Per la precisione, nel 2020 sono stati analizzati 14 Lep. Nel 2022 sono stati aggiunti altri due Lep (J – Strumenti di conciliazione lavoro/cura; N – Presa in carico di soggetti in condizione di vulnerabilità).

²³ Sulla revisione degli strumenti di rilevazione per l'Indagine 2022 cfr. ante, par. 2.1.

l'impiego. Il risultato è quello di una consistente espansione "di sistema" dell'attivazione forte ed una crescente aderenza agli standard previsti dai Lep rispetto a quanto osservato nella rilevazione di due anni prima (Lep E, +13,5%; Lep F1, +7,3%; Lep M1, +10,2%; Lep O, +21,2%, Lep P e Q, rispettivamente +7,4% e +15,7%).

Una dinamica a parte, infine, si osserva per il Lep H relativo all'Avvio alla Formazione Professionale. I dati dell'attivazione "forte" evidenziano, nel caso dell'attivazione diretta nei Cpi del panel una diminuzione delle percentuali di attivazione del -9,5% (dall'88,5 al 79%). Questo valore viene mitigato, ma resta pur sempre negativo e pari a -5,2% dei Cpi considerando l'attivazione di sistema (dall'88,5% all'83,2%).

Pur registrando valori tra i più elevati in assoluto, come sottolineato nell'analisi della precedente Tabella 3.7, occorre evidenziare come il Lep H rappresenti uno snodo essenziale nella presa in carico degli utenti, anche nella prospettiva degli approcci graduati e differenziati definiti dal Dm 5 novembre 2021. Il profilo operativo standard codificato nel Lep H risulta peraltro circoscritto ad azioni di servizio di carattere meramente informativo e orientativo sulle iniziative formative offerte dal territorio, oltre al rinvio ai soggetti erogatori di percorsi formativi.

Nel complesso, i dati osservati hanno evidenziato che nell'ultimo biennio il funzionamento del sistema dei Servizi per l'impiego è stato caratterizzato da una moderata adesione al disegno dei Lep nella sua accezione più ampia del profilo funzionale espresso dai Cpi. Le prestazioni più legate alla tradizione del collocamento (Gestione del plesso amministrativo dell'utente, Incontro domanda offerta, Servizi di base alle imprese, vale a dire i Lep B, F3, P e Q) hanno registrato sensibili incrementi delle percentuali di attivazione "forte", quella che maggiormente identifica l'attivazione di un servizio aderente al disegno delle prestazioni essenziali nella sua forma più ampia, con riferimento alle azioni erogate direttamente dai Cpi. Le prestazioni legate ai servizi più complessi (Orientamento specialistico, Accompagnamento al lavoro, Gestione del collocamento mirato verso utenti e imprese, Misure di conciliazione lavoro/cura, Supporto all'autoimpiego) hanno beneficiato di sensibili incrementi nell'attivazione "forte" grazie alla definizione di modelli di servizio locali. Tali modelli vedono i Cpi come soggetti *pivot* nell'attivare un certo numero di azioni (leggermente inferiore a quello registrato nell'ultimo monitoraggio), che sono in seguito completate dall'attivazione delle restanti azioni previste dal disegno dei Lep presso altri uffici della rete locale Spi o da altri soggetti in funzione complementare e sussidiaria. In tal modo si è operato un relativo alleggerimento del carico di lavoro dei Cpi e, al contempo, si è ampliata la capacità di offerta di prestazioni complesse, essenziali nella gestione della presa in carico di soggetti più distanti dal mercato del lavoro. Se la direzione intrapresa è quella di una certa standardizzazione del profilo funzionale, gli spazi di miglioramento appaiono ancora molto ampi. In questo senso è opportuno segnalare la relativa contrazione del livello di attivazione "forte" registrato per l'Avviamento a formazione (Lep H). Nonostante, infatti, la sua connotazione a carattere informativo e orientativo dell'utenza, la funzione di collegamento con l'offerta formativa appare essenziale per almeno tre dei quattro percorsi definiti dal recente dispositivo nazionale relativo al programma GOL. Allo stato attuale esso appare, sul piano della capacità funzionale espressa dai Cpi, l'unico versante in relativa contrazione ancorché attivato in quasi 8 Cpi su 10.

La seconda dimensione di osservazione dei Lep proposta è relativa al dimensionamento delle risorse umane in termini di coerenza e compatibilità tra professionalità e tipologia di prestazioni. L'incidenza dell'attivazione con criticità di competenze di personale (Tabella 3.9) è considerata come valore medio osservato fra tutte le azioni di servizio sottostanti ciascun Lep, indipendentemente dal loro grado di complessità e specializzazione.

Ad eccezione dei Lep B (Did, profilazione e aggiornamento SAP, con un'attivazione critica del 6,7%), M1 (iscrizione al collocamento mirato, con un 5,5%) e S (Collocamento mirato, lato imprese con un 6,2%) si osservano valori dell'attivazione con criticità mai inferiori ai nove punti percentuali al livello complessivo. Tali valori oscillano tra i venti e i trenta punti percentuali nei Lep E (Orientamento specialistico, 31,7% di attivazione critica), F1 (Accompagnamento al lavoro, 30,7%), H (Avviamento a formazione, 29,3%), J (Strumenti di conciliazione lavoro/cura, 26,2%), N (presa in carico di soggetti in condizione di vulnerabilità, 23,2%) e O (supporto all'autoimpiego, 26,4%). Questi dati evidenziano come le aree più strategiche²⁴, ai fini della predisposizione di percorsi di presa in carico delle persone in cerca

²⁴ Vale a dire quelle a più elevata specializzazione tra le professionalità richieste.

di lavoro più distanti dal mercato del lavoro (e che necessitano pertanto di percorsi di riqualificazione o della progettazione di percorsi di integrazione), risultino essere tra le più penalizzate dalla condizione di sottodimensionamento e congestionamento organizzativo e funzionale dei Cpi.

A livello territoriale i dati appena osservati si riflettono in modo non sempre uniforme e secondo una proporzione generale che vede i Cpi del Sud e delle Isole generalmente in ritardo, con tassi di attivazione con criticità di personale quasi ovunque largamente più elevati che nelle altre aree geografiche.

Tabella 3.9 – Livelli essenziali delle prestazioni dei Cpi: incidenza dell'attivazione con criticità di competenze di personale

LEP – incidenza dell'attivazione con criticità di competenze del personale					
	Nord Ovest	Nord Est	Centro	Sud e Isole	Totale
LEP A – Accoglienza e prima informazione	7,3	14,8	6,6	17,4	12,8
LEP B – Did, profilazione e agg.to SAP	3,7	8,4	2,4	9,2	6,7
LEP C – Orientamento di base	15,2	6,4	19,3	23,4	17,1
LEP D – Patto di servizio personalizzato	13,8	16,4	8,5	22,2	16,8
LEP E – Orientamento specialistico	22,3	39,0	23,3	37,0	31,7
LEP F – Supporto all'inserimento o al reinserimento lavorativo					
LEP F1 – Accompagnamento al lavoro	26,8	37,6	24,0	32,3	30,7
LEP F2 – Attivazione del tirocinio	4,3	5,8	2,8	16,3	9,2
LEP F3 – Incontro Domanda Offerta	7,4	3,2	1,4	18,9	9,8
LEP H – Avviamento a formazione	36,7	44,2	8,4	26,1	29,3
LEP J – Strumenti di conciliazione lavoro/cura	40,5	8,6	17,6	32,3	26,2
LEP M – Collocamento mirato					
LEP M1 – Iscrizione al collocamento mirato	8,5	0,5	1,9	9,3	5,5
LEP M2 – Orientamento di base	15,2	6,4	19,3	23,4	17,1
LEP M3 – Patto di servizio personalizzato	13,8	16,4	8,5	22,2	16,8
LEP M4 – Orientamento specialistico	22,3	39,0	23,3	37,0	31,7
LEP M5 – Accompagnamento al lavoro	26,8	37,6	24,0	32,3	30,7
LEP M6 – Incrocio Domanda Offerta	7,4	3,2	1,4	18,9	9,8
LEP N – P.I.C. soggetti in condizione di vulnerabilità	27,3	15,8	7,2	36,3	23,2
LEP O – Supporto all'autoimpiego	32,8	5,9	15,8	37,3	26,4
LEP P – Accoglienza e informazione (imprese)	9,5	16,6	10,5	22,8	16,5
LEP Q – Incontro Domanda Offerta (imprese)	10,4	11,1	5,5	16,4	12,0
LEP S – Collocamento mirato (lato imprese)	10,7	1,2	4,1	9,6	6,2

Fonte: Anpal, Indagine nazionale sui Centri per l'impiego, 2022

I Lep sui quali risulta incardinata la presa in carico delle persone in cerca di lavoro (vale a dire: C – Orientamento di base, D – Patto di servizio, E – Orientamento specialistico ed F1 – Accompagnamento al lavoro) riproducono territorialmente la condizione di elevata criticità restituita dal dato nazionale, con la sola eccezione del Nord Est nel Lep C e del Centro nel Lep D. Non dissimile è la situazione osservabile in corrispondenza dei Lep H, J, N ed O.

3.5. Il sistema reale: le funzioni «core» attivate dai Cpi

I livelli essenziali delle prestazioni definiti dall'allegato B al Dm 4/2018 hanno costituito un articolato quadro di convergenza del sistema dei Servizi per l'impiego verso un'offerta funzionale standardizzata attorno ad un nucleo minimo di azioni. Va evidenziato che solo in tempi recenti, con il Dm 5 novembre 2021 e con il programma Garanzia di occupabilità dei lavoratori, si è superata la contraddizione legata alla assenza di risorse finanziarie dedicate al potenziamento e alla messa a regime dei Lep pur in presenza di un dispositivo definitorio così articolato e analitico. L'Indagine sui Cpi 2022 ha potuto cogliere soltanto le fasi preliminari della messa in opera del nuovo programma e pertanto è in grado di restituire una fotografia dell'offerta funzionale dei Cpi nel momento in cui il Programma GOL è stato approvato ma non è ancora partito (al tempo "t₀").

È possibile utilizzare i dati raccolti nel corso del 2022 per verificare in che misura il quadro analitico e definitorio dei Lep sia attuale o futuribile replicando un esercizio già effettuato nelle precedenti edizioni del monitoraggio Spi. L'esercizio consiste nell'osservazione di quanti servizi e di quali azioni sono

attivati, allo stato attuale, nella totalità dei Cpi italiani. Ciò permetterà di identificare una filiera di funzioni “core”, azioni di servizio la cui attivazione accomuna l’offerta di tutte le strutture e ne costituisce il minimo comun denominatore, definendone il profilo funzionale prevalente. Se il disegno dei Lep ha rappresentato l’applicazione “dall’alto” di un quadro definitorio e di convergenza sull’offerta di servizi espressa dai Cpi, l’individuazione delle funzioni “core” rappresenta l’osservazione “dal basso” della effettiva capacità operativa espressa dai Centri al momento della rilevazione.

Ai fini di questo esercizio valutativo, a partire dalle 116 azioni di servizio nelle quali sono articolate le quindici aree funzionali osservate, sono state esaminate inizialmente quelle che risultano attivate da almeno il 90% dei Cpi, assumendo che attorno a tale quota di attivazione l’offerta dei Centri per l’impiego si possa considerare largamente presente su tutto il territorio nazionale. Sulla base di questi criteri risulta che il nucleo di azioni di servizio ricorrenti (“funzioni core”) in tutti i Centri per l’impiego italiani sono trenta e che afferiscono a otto delle quindici aree funzionali considerate nell’Indagine (Tabella 3.10).

Tabella 3.10 – Centri per l’impiego: funzioni «core», attivate da almeno il 90% dei Cpi

Centri per l'impiego: funzioni "core"				
Area funzionale	Azione di servizio	Attivazione (% Cpi)	Lep	
Orientamento I livello e Patto di servizio	Individuazione dei fabbisogni dell’utente	99,8		
Accoglienza e prima informazione	Informazioni sugli adempimenti amministrativi legati alla registrazione presso i CPI	99,6	*	
Procedure amministrative e Profilazione	Registrazione dei dati sul Sistema Informativo (regionale/nazionale)	99,6	*	
Procedure amministrative e Profilazione	Predisposizione e/o Aggiornamento della Scheda Anagrafico Professionale	99,6	*	
Accoglienza e prima informazione	Informazioni su programmi politica attiva, servizi e misure disponibili	99,2	*	
Orientamento I livello e Patto di servizio	Definizione del patto di servizio personalizzato	98,8	*	
Orientamento I livello e Patto di servizio	Individuazione delle misure di politica attiva del lavoro coerenti con il profilo dell’utente	98,5	*	
Tirocini	Supporto alla redazione della Convenzione, del progetto formativo individuale e del Dossier individuale	98,3	*	
Servizi alle imprese	Pubblicizzazione delle vacancies inviate al Centro per l’impiego dalle imprese	98,3	*	
Procedure amministrative e Profilazione	Raccolta di informazione sull’utente per la Profilazione Quantitativa	98,1	*	
Accoglienza e prima informazione	Informazioni sulla rete dei servizi competenti	97,5	*	
Accoglienza e prima informazione	Informazione sulle modalità di accesso e fruizione ai servizi offerti dalla rete territoriale del lavoro e della formazione	97,3	*	
Servizi alle imprese	Rilascio informazioni sui servizi offerti dalla rete dei Servizi per il Lavoro	96,5	*	
Servizi alle imprese	Presentazione all’impresa di una rosa di candidati preselezionati, effettivamente disponibili al lavoro	96,3	*	
Incontro domanda-offerta	Preselezione e invio della rosa di profili individuati all’impresa	96,1	*	
Incontro domanda-offerta	Raccolta e verifica delle auto-candidature	95,9	*	
Tirocini	Tutoraggio	95,6	*	
Orientamento Specialistico	Supporto all’utente nell’acquisizione di informazioni sulle opportunità professionali, lavorative e formative	95,2		
Incontro domanda-offerta	Verifica della effettiva disponibilità dei potenziali candidati individuati	95,0	*	
Servizi alle imprese	Raccolta e verifica delle auto-candidature	95,0	*	
Tirocini	Contatti con il tutor individuato dall’impresa all’attivazione del tirocinio, durante il suo svolgimento e alla chiusura dello stesso	94,2		
Servizi alle imprese	Verifica della disponibilità dei potenziali candidati individuati	94,2	*	
Orientamento I livello e Patto di servizio	Raccolta di informazioni sull’utente per la Profilazione Qualitativa	94,0	*	
Orientamento Specialistico	Ricostruzione delle esperienze formative e professionali dell’utente	93,6	*	
Orientamento Specialistico	Identificazione delle competenze maturate e spendibili nel mdl	93,4	*	
Orientamento I livello e Patto di servizio	Aggiornamento dei contenuti del Patto di servizio	92,9	*	
Accompagnamento al lavoro	Supporto nella redazione del CV e delle lettere di accompagnamento	92,5	*	
Servizi alle imprese	Individuazione di candidature rispondenti ai requisiti della ricerca e presenti sui siti dedicati	90,7	*	
Orientamento Specialistico	Identificazione dei fabbisogni di competenza da colmare	90,3	*	
Incontro domanda-offerta	Promozione delle candidature presso le imprese	90,3	*	

Fonte: Anpal, Indagine nazionale sui Centri per l’impiego, 2022

Tali azioni comprendono quasi per intero la filiera dei servizi di Accoglienza e prima informazione e di Orientamento di I livello, nonché le Procedure amministrative di supporto all’espletamento di tali servizi. Le restanti aree funzionali (Orientamento specialistico, Incontro domanda e offerta di lavoro e Servizi alle imprese) sono presenti con un nucleo minimo di attività di profilo minimalista.

Vale la pena osservare come le “funzioni core” siano composte per la maggior parte da azioni riconducibili ai Lep definiti dall’allegato B del Dm 4/2018 ma, al di là delle eccezioni già citate (Accoglienza e Orientamento di base), i restanti livelli essenziali delle prestazioni sono presenti in forma frammentaria e circoscritta alle sole azioni di info-orientamento legate alla presa in carico delle persone e alla stipula del patto di servizio, ovvero all’informazione sull’offerta formativa territoriale. A queste si aggiungono attività preliminari alla realizzazione dei servizi rivolti alla domanda di lavoro quali l’invio di rose di preselezione alle imprese, la pubblicazione delle vacancies delle imprese e delle autocandidature delle persone, il rilascio di informazioni, il supporto dei tirocinanti e delle imprese nell’avvio delle attività di tirocinio.

3.6. I servizi alla persona

Con l'adozione del Dm 5 novembre 2021 e la definizione, nel corso del 2022, degli *Standard di servizio di GOL e relative unità di costo standard* si dà luogo ad una sostanziale evoluzione dell'impostazione dei servizi alla persona e segnatamente si introducono criteri di segmentazione dell'utenza e di modulazione e diversificazione dell'offerta funzionale a seconda della distanza degli utenti dal mercato del lavoro. Sono definiti quattro diversi percorsi nei servizi, finalizzati all'inserimento occupazionale e adeguatamente finanziati nell'ambito del PNRR, mentre i livelli essenziali delle prestazioni sono enucleati all'interno del quadro definito dall'Allegato B al Dm 4/2018 e declinati in “*senso dinamico (...) in base ai target fissati per il programma [e] ai costi delle prestazioni*”²⁵. Come già rilevato, a fronte dello specifico finanziamento garantito da un lato dalle risorse del potenziamento degli organici e delle strutture, previsto nell'ambito della disciplina del Reddito di Cittadinanza (di seguito anche RdC) e dall'altro dal PNRR, i livelli essenziali delle prestazioni riferite al programma GOL diventano esigibili e devono essere garantiti a tutti i beneficiari del dispositivo nazionale.

Questo particolare sottoinsieme di Lep combina tra loro, in funzione dei servizi che compongono ciascun percorso, i contenuti dei singoli Lep, fissati in modo per così dire “statico” all'interno del già citato Allegato B del 2018, definendo una filiera potenziale di azioni standard alle quali orientare l'azione dei Cpi in funzione della tipologia di utenza presa in carico. Viene definitivamente affermato in un dispositivo nazionale – dopo circa un ventennio di progressive approssimazioni e sulla significativa scorta dell'esperienza del Programma Garanzia Giovani – il principio della segmentazione dell'utenza basato su criteri oggettivi (profilazione quantitativa) e sull'adozione di standard comuni di profilazione qualitativa (Assessment di GOL); viene altresì abbandonato il mero criterio orientativo della “priorità temporale” all'accesso ai servizi. Viene infine affermato il principio della differenziazione dell'offerta funzionale, ribadito nella coniugazione di specifiche prestazioni esigibili e garantite dai Cpi a tutti gli utenti.

Seguendo la logica adottata dal dispositivo nazionale, l'analisi dei servizi alla persona sarà basata sui quattro percorsi di accesso ai servizi e sulle prestazioni definite come combinazione modulare di percorsi a seconda del gruppo target di riferimento, così come definiti all'interno del citato Dm 5 del 2021.

Nel dettaglio, il decreto identifica quali servizi universali e dunque comuni a tutti i percorsi l'Accoglienza e prima informazione (Lep A dell'Allegato B al Dm 4/2018) e l'Orientamento specialistico (Lep E). Quindi identifica quattro gruppi target definiti sulla base della distanza dal mercato del lavoro, associandoli ad altrettante prestazioni, al cui interno sono combinati uno o più percorsi, la cui offerta “modulare” dovrà tener conto delle effettive caratteristiche dell'utenza. Nel dettaglio: il primo gruppo comprende i lavoratori vicini al mercato del lavoro, per i quali è previsto un percorso di Reinserimento lavorativo costruito sulla filiera di azioni del Lep F (comprendente l'Incontro domanda e offerta di lavoro, l'avviamento a Tirocinio e l'Accompagnamento al lavoro); il secondo e il terzo gruppo associano il Rinvio ad un percorso formativo (Lep H), graduato a seconda della spendibilità delle competenze possedute dal soggetto, al Reinserimento lavorativo (Lep F). Il quarto gruppo comprende i lavoratori distanti dal mercato del lavoro, aventi fabbisogni complessi. In questo caso la filiera di possibili azioni è assai articolata poiché comprende anche attività che vanno al di là delle politiche attive del lavoro *tout court* e che sono ricomprese del percorso di lavoro e inclusione. Quest'ultimo dovrebbe contemplare la possibilità di un'offerta di azioni molto differenziata e calibrata sulla base delle fragilità del lavoratore riscontrate caso per caso ed accomunate tra loro dal fatto di presupporre una collaborazione con i servizi educativi, sociali, sanitari e di conciliazione presenti sul territorio (Lep J, M ed N, vale a dire Conciliazione dei tempi di lavoro e cura, Collocamento obbligatorio, Presa in carico di soggetti in condizione di vulnerabilità) (Quadro sinottico 4).

²⁵ Cfr. Dm 5 novembre 2021, cit., pag. 49.

Quadro sinottico 4 – Servizi alla persona: livelli essenziali delle prestazioni del programma GOL

Livelli essenziali delle prestazioni di GOL (Dm 5 novembre 2021)

Informazione sul Programma [Lep A, All. B al Dm 4/2018]			
Servizi Universali			
Orientamento specialistico (semplificato/approfondito) [Lep E, All. B al Dm 4/2018]			
Gruppo 1 – lavoratori vicini al mdl	Percorso di reinserimento lavorativo [Lep F/G, All. B al Dm 4/2018]		
Gruppo 2 – lavoratori distanti, ma con competenze spendibili	Percorso di aggiornamento professionale (<i>upskilling</i>) [Lep H, All. B al Dm 4/2018]	Percorso di reinserimento lavorativo [Lep F/G, All. B al Dm 4/2018]	
Gruppo 3 – lavoratori distanti con competenze da riqualificare	Percorso di aggiornamento professionale (<i>reskilling</i>) [Lep H, All. B al Dm 4/2018]	Percorso di reinserimento lavorativo [Lep F/G, All. B al Dm 4/2018]	
Gruppo 4 – lavoratori distanti, con bisogni complessi	Percorso di lavoro e inclusione [Lep J/M/N, All. B al Dm 4/2018]	Percorso di aggiornamento professionale (<i>reskilling</i>) [Lep H, All. B al Dm 4/2018]	Percorso di reinserimento lavorativo [Lep F/G, All. B al Dm 4/2018]

Fonte: Ministero del lavoro e delle politiche sociali, Dm 5 novembre 2021

Il livello di attivazione dei servizi alle persone è osservato in riferimento a ciascun percorso individualmente considerato (reinserimento lavorativo, upskilling e reskilling, lavoro e inclusione), e in riferimento ai livelli essenziali di GOL, vale a dire alle prestazioni definite in relazione ai quattro gruppi target. In questo senso, l’offerta funzionale è stata analizzata adattando alla configurazione “dinamica” dei Lep prevista nel Dm la doppia modalità “debole” e “forte” già utilizzata precedentemente. Sono state inoltre adeguate le soglie di soddisfazione del criterio di attivazione in modo da tener conto che il layout delle prestazioni di GOL è basato sulla combinazione di differenti prestazioni e sulla possibilità di modulare i diversi percorsi. La soglia di soddisfazione dell’attivazione “debole” è superata quando è attivata almeno un’azione (quale che sia) per ciascuna delle prestazioni che compongono il percorso, e quando tutti i percorsi nei quali si articola il processo di servizio di ciascun gruppo di utente soddisfano quella condizione. La soglia dell’attivazione “forte”, alla stessa stregua, è superata quando ciascuna delle prestazioni che compongono il percorso è attivata in tutta la gamma delle azioni che la compongono e quando tutti i percorsi nei quali è articolato il processo di servizio di ciascun gruppo rispetta quella condizione. Per i Lep di GOL composti da più prestazioni (il Lep F è composto da F1 – Accompagnamento al lavoro; F2 – Attivazione del Tirocinio; F3 – Incontro domanda e offerta di lavoro) si segue il medesimo principio: il Lep F risulterà attivato in modalità “debole” o “forte” se ciascuna delle prestazioni che lo compone è attivata in quella modalità.

Quando si osservano le prestazioni in riferimento ai singoli gruppi target, i servizi universali, essendo trasversali a tutte le utenze, sono stati compresi nelle percentuali di attivazione dei servizi offerti a ciascun gruppo di utenti.

Di seguito si analizzano con dettaglio territoriale le percentuali di attivazione dei singoli percorsi definiti nel Dm 5 novembre 2021, in modalità “debole” e “forte”. In generale, si osserva una prevedibile contrazione delle percentuali di attivazione quando dalla modalità più minimalista (“debole”) si passa a quella più strutturata (“forte”) con la sola eccezione dei “Percorsi 2 e 3”, nei quali lo scostamento è di poco meno di 6 punti percentuali (89,6% di attivazione “debole” e 83,8% di attivazione “forte”). Questo modesto scarto è legato al profilo minimalista e delle prestazioni sottostanti il Lep H e al ristretto numero di azioni che ne compongono la filiera. Negli altri percorsi le differenze tra le due modalità di calcolo

dell'attivazione oscillano tra un minimo di 23 punti percentuali nei “Servizi Universali” fino a un massimo di 60 punti percentuali nel “Percorso 1”.

L'attivazione “debole” è registrata nella quasi totalità dei Cpi per i “Servizi Universali” e per il percorso di “Reinserimento occupazionale”. Oltre il 94% dei Cpi è in condizioni di assicurare l'attivazione di almeno un'azione di servizio per ciascuna delle prestazioni sulle quali poggiano i servizi e i percorsi ora considerati. Il dettaglio delle regioni evidenzia che le percentuali inferiori al 100% indicano che solo pochi Cpi non risultano ancora attrezzati per soddisfare le minime condizioni di attivazione poste in questa osservazione. La Sicilia rileva una situazione più difficile, con ancora un quarto dei Cpi non in grado di soddisfare l'attivazione “debole” simultaneamente nei Lep dell'Accoglienza e dell'Orientamento specialistico (A ed E), nonché di quelli della filiera dell'Inserimento e Reinserimento lavorativo (Lep F, articolato in Accompagnamento al lavoro, Attivazione Tirocini, Incontro domanda e offerta di lavoro). I “Percorsi 2 e 3” registrano quote di attivazione “debole” leggermente inferiori (89,6%), un minimo scarto tra le due modalità di attivazione che assume saltuariamente valori notevoli (Calabria, Lazio) e la presenza in alcuni sistemi locali (Abruzzo, Calabria, Lazio, Puglia) di circa un quarto dei Cpi non in grado di soddisfare le condizioni minime di attivazione pur in presenza di prestazioni di natura info-orientativa.

Le maggiori differenze territoriali si osservano nel “Percorso 4”, non tanto e non solo nel prevedibile scarto tra attivazione “debole” e “forte”, ma soprattutto nella presenza di Regioni con quote contenute di attivazione anche nella modalità più blanda: Sicilia (56,9% di attivazione “debole”), Liguria (53,8%), Abruzzo (40%), Molise (33,3%) e P.A. di Bolzano (16,7%). In questa variabilità incide il fatto che il “Percorso 4” poggia sulla condizione di una simultanea, ancorché blanda, attivazione di almeno due dei tre servizi a forte contenuto multidisciplinare e ulteriori rispetto alle politiche attive del lavoro; si tratta dei servizi tra i più complessi, basati su un forte dialogo istituzionale nel territorio e tra i meno attivati nel complesso fra i Cpi. Non a caso, l'attivazione “forte” si accompagna ad una forte contrazione dei valori percentuali regionali, con sette sistemi locali su 21 che non soddisfano la condizione più onerosa in termini di spettro di azioni di servizio attivate simultaneamente (Tabella 3.11).

La Tabella 3.12 infine, sintetizza i dati fin qui osservati raggruppandoli per area geografica ed evidenziando il progressivo calo delle quote di attivazione “debole” man mano che dalle aree del Nord si passa al Sud e alle Isole. Tale divario risulta contenuto nei primi tre percorsi. Nell'attivazione “forte”, per contro, si intravedono crescenti disomogeneità all'interno delle singole aree geografiche, anche in quelle tradizionalmente più performanti.

Man mano che si innalzano le soglie di soddisfazione per l'attivazione dei percorsi nei servizi in direzione di una standardizzazione che riguardi l'intera filiera delle azioni ad essi sottostanti, si osserva una forte contrazione del numero dei Cpi in grado di superare la soglia di soddisfazione: si evidenzia in questo modo la difficoltà per i sistemi locali di orientare i propri sforzi di capacità istituzionale verso un'offerta funzionale plurima e simultanea. Tutto questo al netto del fatto che l'esercizio qui proposto non può dire molto sulla capacità di compensazione che deriva dalla combinazione di prestazioni diverse (ma tra loro complementari) e quindi sulla possibilità di assicurare effettivamente alle utenze un'offerta sostanzialmente più completa di quanto i singoli dati sull'attivazione anche debole delle aree funzionali possa lasciare intendere. La presentazione contemporanea delle due diverse modalità di attivazione risiede nel fatto di voler rendere evidente, nello scarto di valori percentuali osservato, lo sforzo organizzativo e operativo cui sono chiamati i sistemi locali per soddisfare condizioni plurime aderendo il più possibile a standard nazionali.

Tabella 3.11 – Cpi per regione, attivazione dei percorsi del programma GOL

Cpi – Attivazione dei Percorsi di GOL								
Etichette di riga	Servizi Universali [Lep A; E]		Percorso 1 – reinserimento occupazionale [Lep F]		Percorsi 2 e 3: upskilling e reskilling [Lep H]		Percorso 4: lavoro ed inclusione [Lep J/M/N]	
	attivazione debole	attivazione forte	attivazione debole	attivazione forte	attivazione debole	attivazione forte	attivazione debole	attivazione forte
Abruzzo	93,3	46,7	86,7	33,3	73,3	73,3	40,0	6,7
Basilicata	100,0	57,1	100,0	0,0	85,7	71,4	100,0	0,0
Calabria	100,0	61,5	92,3	23,1	76,9	53,8	76,9	0,0
Campania	93,3	57,8	93,3	20,0	93,3	91,1	73,3	11,1
Emilia Romagna	97,4	84,2	94,7	0,0	97,4	92,1	100,0	63,2
Friuli Venezia Giulia	100,0	94,1	100,0	88,2	100,0	100,0	88,2	52,9
Lazio	91,7	58,3	86,1	30,6	75,0	44,4	63,9	38,9
Liguria	100,0	100,0	100,0	46,2	92,3	92,3	53,8	23,1
Lombardia	100,0	82,5	100,0	42,1	86,0	78,9	84,2	28,1
Marche	100,0	84,6	100,0	69,2	92,3	92,3	84,6	30,8
Molise	66,7	0,0	100,0	33,3	100,0	66,7	33,3	0,0
P.A. Bolzano	100,0	100,0	100,0	0,0	100,0	100,0	16,7	0,0
P.A. Trento	100,0	91,7	100,0	16,7	100,0	100,0	100,0	58,3
Piemonte	100,0	80,0	100,0	43,3	100,0	100,0	100,0	23,3
Puglia	97,7	62,8	100,0	32,6	74,4	72,1	74,4	32,6
Sardegna	100,0	60,7	100,0	64,3	96,4	92,9	92,9	21,4
Sicilia	72,4	39,7	75,9	19,0	84,5	75,9	56,9	15,5
Toscana	100,0	92,5	100,0	85,0	100,0	100,0	100,0	70,0
Umbria	60,0	40,0	80,0	40,0	80,0	80,0	40,0	0,0
Valle d'Aosta	100,0	100,0	100,0	0,0	100,0	100,0	100,0	0,0
Veneto	97,4	97,4	100,0	5,3	97,4	97,4	94,7	0,0
Totale complessivo	94,4	71,4	94,6	34,6	89,6	83,8	79,5	28,4

Fonte: Anpal, Indagine nazionale sui Centri per l'impiego, 2022

Tabella 3.12 – Cpi per area geografica, attivazione dei percorsi del programma GOL

Cpi – Attivazione dei Percorsi di GOL								
Etichette di riga	Servizi Universali [Lep A; E]		Percorso 1 – reinserimento occupazionale [Lep F]		Percorsi 2 e 3: upskilling e reskilling [Lep H]		Percorso 4: lavoro ed inclusione [Lep J/M/N]	
	attivazione debole	attivazione forte	attivazione debole	attivazione forte	attivazione debole	attivazione forte	attivazione debole	attivazione forte
Nord Ovest	100,0	84,2	100,0	42,6	91,1	87,1	85,1	25,7
Nord Est	98,2	91,9	98,2	17,1	98,2	96,4	91,9	36,0
Centro	94,7	75,5	93,6	59,6	88,3	76,6	80,9	48,9
Sud e Isole	89,6	52,8	90,6	28,8	84,9	78,8	69,8	16,5
Totale complessivo	94,4	71,4	94,6	34,6	89,6	83,8	79,5	28,4

Fonte: Anpal, Indagine nazionale sui Centri per l'impiego, 2022

Di seguito l'analisi sull'attivazione “debole” e “forte” viene presentata in relazione al raggiungimento, sul piano dell'offerta funzionale, dei livelli essenziali definiti nel Dm 5 novembre 2021 per il programma GOL rispetto ai quattro gruppi target di beneficiari in esso definiti.

In generale, l'effetto della combinazione di molteplici condizioni (l'attivazione dei servizi universali simultaneamente a quella dei percorsi previsti) e, a secondo del gruppo target, di un numero crescente di percorsi – nella pratica modulabili in funzione della caratteristica dell'utente – è la diminuzione delle percentuali di attivazione. Si accresce lo scarto fra attivazione “debole” e “forte”, con differenziali tra i 40 e i 60 punti percentuali.

I livelli essenziali previsti per il Gruppo 1 (Servizi universali e percorso di Reinserimento lavorativo) sono attivati in maniera minimalista dal 91,5% dei Cpi: in 18 sistemi locali su 21 si osservano percentuali tra l'80% e il 100% delle strutture; solo in tre casi si registrano percentuali di poco superiori al 60% dei Cpi. L'attivazione complessiva, sempre in modalità “debole”, scende all'83,6% dei Cpi in corrispondenza dei livelli essenziali per i Gruppi 2 e 3, che aggiungono ai percorsi già osservati per il Gruppo 1 anche i percorsi legati all'Avvio alla Formazione Professionale. L'allungamento delle filiere di prestazioni da erogare simultaneamente mette sotto stress l'offerta potenziale espressa dai singoli sistemi regionali e conseguentemente iniziano a incrementarsi i divari territoriali: se 14 sistemi locali esprimono un'attivazione “debole” in almeno l'80% dei Cpi, vi sono altre 6 Regioni (Abruzzo, Calabria, Lazio, Molise, Puglia e Umbria) che si attestano tra il 60% e il 76,9% di attivazione, con la Sicilia che raggiunge il 55,2%. Le dinamiche ora evidenziate subiscono un'accentuazione quando si passa all'analisi delle prestazioni attivate per il Gruppo 4, relativo ai lavoratori portatori di bisogni complessi. L'attivazione “debole” delle prestazioni per il Gruppo 4 si attesta al 72,2% dei Cpi ma si contrae sensibilmente, al 15,6%, se si prova a considerare una configurazione più strutturata dell'offerta potenziale di servizi,

corrispondente agli standard attualmente in vigore. In 7 sistemi locali si registrano percentuali di attivazione “debole” inferiori o pari al 50% dei Cpi (Abruzzo e Molise, 33,3%; Lazio, 50%; P. A. Bolzano, 16,7%; Sicilia, 43,1%; Umbria 40%) (Tabella 3.13).

Tabella 3.13 – Cpi per regione, attivazione dei livelli essenziali di GOL (Dm 5 novembre 2021)

Cpi – Attivazione dei livelli essenziali di GOL (inclusi Servizi Universali)								
Etichette di riga	Gruppo 1 – lavoratori vicini al mdl		Gruppo 2 – lavoratori distanti, ma con competenze spendibili		Gruppo 3 – lavoratori distanti con competenze da riqualificare		Gruppo 4 – lavoratori distanti, con bisogni complessi	
	attivazione debole	attivazione forte	attivazione debole	attivazione forte	attivazione debole	attivazione forte	attivazione debole	attivazione forte
Abruzzo	80,0	20,0	73,3	20,0	73,3	20,0	33,3	0,0
Basilicata	100,0	0,0	85,7	0,0	85,7	0,0	85,7	0,0
Calabria	92,3	15,4	76,9	15,4	76,9	15,4	61,5	0,0
Campania	88,9	15,6	84,4	15,6	84,4	15,6	68,9	2,2
Emilia Romagna	92,1	0,0	89,5	0,0	89,5	0,0	89,5	0,0
Friuli Venezia Giulia	100,0	88,2	100,0	88,2	100,0	88,2	88,2	52,9
Lazio	80,6	27,8	63,9	5,6	63,9	5,6	50,0	5,6
Liguria	100,0	46,2	92,3	46,2	92,3	46,2	46,2	23,1
Lombardia	100,0	40,4	86,0	36,8	86,0	36,8	73,7	19,3
Marche	100,0	69,2	92,3	69,2	92,3	69,2	76,9	30,8
Molise	66,7	0,0	66,7	0,0	66,7	0,0	33,3	0,0
P.A. Bolzano	100,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	16,7	0,0
P.A. Trento	100,0	16,7	100,0	16,7	100,0	16,7	100,0	8,3
Piemonte	100,0	40,0	100,0	40,0	100,0	40,0	100,0	16,7
Puglia	97,7	32,6	74,4	32,6	74,4	32,6	62,8	25,6
Sardegna	100,0	42,9	96,4	39,3	96,4	39,3	89,3	14,3
Sicilia	65,5	19,0	55,2	19,0	55,2	19,0	43,1	6,9
Toscana	100,0	85,0	100,0	85,0	100,0	85,0	100,0	65,0
Umbria	60,0	40,0	60,0	40,0	60,0	40,0	40,0	0,0
Valle d'Aosta	100,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0	100,0	0,0
Veneto	97,4	5,3	94,7	5,3	94,7	5,3	92,1	0,0
Totale complessivo	91,5	31,7	83,6	29,5	83,6	29,5	72,2	15,6

Fonte: Anpal, Indagine nazionale sui Centri per l'impiego, 2022

Non diversamente da quanto osservato per i singoli percorsi, i dati sui livelli essenziali per area geografica evidenziano nel caso dell'attivazione “debole” un decremento delle percentuali di attivazione dei livelli essenziali del Sud e Isole rispetto al Centro Nord e delle Regioni del Centro rispetto a quelle del Nord che, in assoluto, esprimono i migliori livelli di performance. Osservando i dati dell'attivazione “forte”, il quadro si presenta più contraddittorio: i Cpi delle Regioni centrali registrano quote non inferiori al 50% del totale in corrispondenza di tre gruppi target su quattro; analoga tendenza, ma con differenziali leggermente più ampi, si osserva nel Nord Ovest (con valori compresi tra il 38,6% e il 40,6% nei primi tre gruppi), mentre nelle restanti aree la contrazione della quota di attivazione nelle modalità più strutturate è più elevata (Tabella 3.14).

Tabella 3.14 – Cpi per area geografica, attivazione dei livelli essenziali di GOL (Dm 5 novembre 2021)

Cpi – Attivazione dei livelli essenziali di GOL (inclusi Servizi Universali)								
Etichette di riga	Gruppo 1 – lavoratori vicini al mdl		Gruppo 2 – lavoratori distanti, ma con competenze spendibili		Gruppo 3 – lavoratori distanti con competenze da riqualificare		Gruppo 4 – lavoratori distanti, con bisogni complessi	
	attivazione debole	attivazione forte	attivazione debole	attivazione forte	attivazione debole	attivazione forte	attivazione debole	attivazione forte
Nord Ovest	100,0	40,6	91,1	38,6	91,1	38,6	78,2	18,8
Nord Est	96,4	17,1	94,6	17,1	94,6	17,1	87,4	9,0
Centro	90,4	58,5	83,0	50,0	83,0	50,0	74,5	34,0
Sud e Isole	85,4	23,1	74,5	22,6	74,5	22,6	60,4	9,4
Totale complessivo	91,5	31,7	83,6	29,5	83,6	29,5	72,2	15,6

Fonte: Anpal, Indagine nazionale sui Centri per l'impiego, 2022

4. I volumi di attività dei Cpi

In questo capitolo si analizzano i volumi di attività espressi dai Centri per l'impiego e, in generale, dai sistemi regionali per l'impiego, in relazione alla propria utenza in termini di servizi e misure di politica attiva del lavoro, utilizzando dati di fonte amministrativa. Sono stati considerati i flussi di coloro che sono entrati nel sistema dei servizi per l'intero anno 2021 e 2022 in termini di prese in carico che hanno dato luogo alla sottoscrizione di un Patto di servizio personalizzato nelle annualità citate e in termini di proposte di servizi e misure di politica attiva del lavoro formulate dai servizi competenti alle utenze prese in carico. L'intento di questa analisi è quello di tracciare il perimetro dell'offerta funzionale e della capacità operativa dei Cpi nell'arco di un biennio che ha visto, nel 2021, il graduale affrancamento dal regime di emergenza sanitaria che aveva pesantemente condizionato i livelli di operatività del Cpi nel 2020²⁶ e nel corso del 2022 l'attuazione del programma GOL. Quest'ultimo in particolare si segnala perché introduce nuovi standard operativi e di servizio, nella fase di assessment delle utenze propedeutica alla definizione del patto di servizio personalizzato, e definisce percorsi codificati e diversificati in funzione della distanza dal mercato del lavoro di ciascun utente. Poiché il programma GOL è entrato a regime dal settembre 2022, l'indagine ricostruisce in gran parte il dimensionamento operativo dei Cpi immediatamente precedente all'implementazione del programma (anno 2021), riuscendo ad intercettarne solo i primissimi effetti (anno 2022).

4.1. Gli individui presi in carico nel biennio 2021-2022

Nel biennio 2021-2022 gli individui presi in carico per regione sono stati poco più di 3,3 milioni, il 48,2% dei quali nel 2021 (oltre 1,6 milioni) e il 51,8% nel 2022 (oltre 1,7 milioni)²⁷.

Considerando i dati aggregati per aree geografiche, il Sud e le Isole è l'area che presenta la maggiore incidenza sui volumi complessivi, con il 44,4% dei presi in carico (poco meno di 1,5 milioni), più del doppio di quelli osservati nel Nord Est, con il 20,6% (690mila) dei presi in carico totali, e di quelli del Nord Ovest, con il 20% del totale (pari a oltre 668mila). Nel Centro Italia si conta il 15% dei presi in carico del biennio considerato (pari a poco meno di mezzo milione) (Tabella 4.1).

Tabella 4.1 – Cpi, individui presi in carico nel biennio 2021-2022 totale, per anno e per area geografica (v.a. e v.%)

Individui presi in carico periodo 2021-2022		
Totale	3.343.286	100,0
<i>per anno</i>		
2021	1.612.063	48,2
2022	1.731.223	51,8
<i>per area geografica</i>		
Nord Ovest	668.495	20,0
Nord Est	690.289	20,6
Centro	499.985	15,0
Sud e Isole	1.484.517	44,4

Fonte: Anpal, Sistema Informativo Unitario

A livello regionale è la Campania a registrare la maggiore incidenza sul complesso dei presi in carico, con il 14,1%, seguita dalla Sicilia (12,1%) e dalle tre grandi regioni del Nord Italia: Lombardia (9,8%), Veneto (8,3%) e Piemonte (8,1%). Queste cinque regioni, da sole, rappresentano più della metà (il 52,4%) del volume dei presi in carico nel periodo considerato. A seguire Toscana, Emilia-Romagna e Calabria

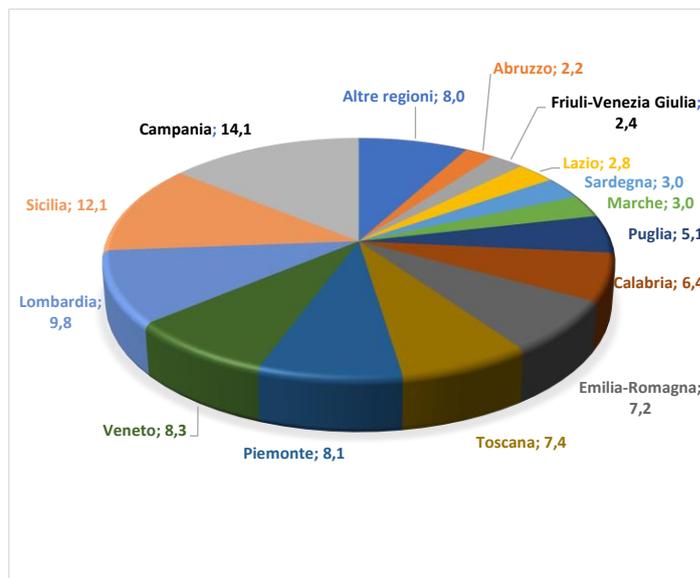
²⁶ Cfr. Anpal, *Servizi per l'impiego. Rapporto di monitoraggio 2020*, in "Biblioteca Anpal", n. 17, 2021, in particolare pag. 29 del cap. 3, dove si osserva come nel 2019 le prese in carico furono oltre 1,9 milioni, mentre nel 2020 si attestarono a 1.027.944, con una contrazione del 46,6% rispetto all'anno precedente.

²⁷ I dati si riferiscono a singoli individui presi in carico nelle due annualità 2021 e 2022, nel senso che se uno stesso individuo è stato preso in carico più volte nel corso dello stesso anno nella stessa regione, esso è conteggiato una sola volta. Se il numero complessivo dei presi in carico nei due anni è oltre 3,3 milioni, il numero complessivo di "prese in carico" è pari a circa 4 milioni, vale a dire che ci sono oltre 660 mila politiche con codice A02 che riguardano individui già censiti nei 3,3 milioni.

si attestano tra il 6 e il 7% del totale, la Puglia, con il 5,1% e via via le restanti 12 regioni e Province Autonome, con quote decrescenti dal 3% allo 0,1% (Tabella 4.2)

Tabella 4.2 – Presi in carico nel biennio 2021-2022 per regione (v. %)

Incidenza regionale dei presi in carico nel biennio 2021-2022	
Regione	% col.
Abruzzo	2,2
Basilicata	1,4
Calabria	6,4
Campania	14,1
Emilia-Romagna	7,2
Friuli-Venezia Giulia	2,4
Lazio	2,8
Liguria	1,8
Lombardia	9,8
Marche	3,0
Molise	0,1
PA Bolzano	1,1
PA Trento	1,5
Piemonte	8,1
Puglia	5,1
Sardegna	3,0
Sicilia	12,1
Toscana	7,4
Umbria	1,7
Valle d'Aosta	0,3
Veneto	8,3



Fonte: Anpal, Sistema Informativo Unitario

Di seguito, la Tabella 4.3 prende in esame i presi in carico per sistema regionale distinti per annualità e per numerosità dei singoli individui. Con riguardo a questi ultimi, viene evidenziato il numero di persone medio annuale per ciascuno dei Cpi attivi.

Nel 2021 sono state prese in carico dal sistema dei Servizi per l'impiego 1.612.063 persone, con una media di persone prese in carico nel periodo di 2.893 per singolo Cpi.

Al livello regionale, i valori relativi al numero medio di persone prese in carico nell'anno di riferimento presentano significative differenze. Dal lato dei Cpi, il carico per singola struttura oscilla nel 2021 da 229 persone/Cpi del Molise (con 3 Cpi attivi) e da 537 persone/Cpi del Lazio (ma con ben 36 Cpi attivi) fino a 5.877 persone/Cpi dell'Umbria (5 Cpi attivi) e a 6.572 persone/Cpi della Calabria (con 17 Cpi attivi). Otto sistemi regionali su 21 (Calabria, Campania, Emilia-Romagna, Marche, Piemonte, Sicilia, Toscana, Umbria e Veneto) si collocano in entrambe le annualità al di sopra del valore medio nazionale.

Nel 2022 si registra complessivamente un incremento del 7,4% delle persone prese in carico dai sistemi regionali, per un totale di 1.731.223 unità. Il numero di persone medio per Cpi, in questa annualità, a 3.289 persone/Cpi, con un incremento del 9% rispetto al 2021. Gli andamenti su base regionale di questo indicatore sono analoghi a quelli già osservati per il 2021.

Rimanendo al livello territoriale, nel 2022 si osserva una tendenza espansiva dei volumi dei presi in carico in 14 sistemi locali su 21, con incrementi sul 2021 fino al 10,5% in Toscana (10,5%), Lombardia (9,7%), Emilia-Romagna (9,1%), Abruzzo (9%), Sicilia (6,4%) e Liguria (6,3%). In altre tre regioni e province autonome si sono registrati incrementi compresi tra l'11,6% e il 16,1% (P.A. di Bolzano, 16,1%; P.A. di Trento, 14,5%; Basilicata, 11,6%). Infine, in altre cinque regioni gli incrementi sono stati estremamente consistenti, segnatamente nel Lazio, 288% (da 19.943 a 75.630 presi in carico) e nel Molise, 187,5% (da 688 a 1.978 presi in carico). Completano il quadro, la Puglia con un incremento del 67,7% rispetto al 2021, la Valle d'Aosta, 58,8% e la Sardegna, 38,3%.

Nelle restanti 7 regioni si osserva una diminuzione del numero di persone prese in carico nel 2022 rispetto all'anno precedente, con percentuali che vanno da -15,6% del Veneto a -0,7% del Friuli-Venezia Giulia.

Tabella 4.3 – Individui presi in carico per anno 2021 e 2022, n. persone, media annuale, variazione 2022-2021

Individui presi in carico							
	N. di Cpi competenti	Anno 2021		Anno 2022		Variazione 2022-2021 (%)	
		N. individui presi in carico (v.a.)	Media annuale	N. individui presi in carico (v.a.)	Media annuale	N. persone Totale	Media annuale
Abruzzo	15	34.486	2.296	37.602	2.507	9,0	9,2
Basilicata	8	22.606	2.826	25.219	3.152	11,6	11,6
Calabria	17	111.727	6.572	102.650	6.038	-8,1	-8,1
Campania	46	240.843	5.059	231.378	4.849	-3,9	-4,2
Emilia-Romagna	38	115.625	3.037	126.159	3.319	9,1	9,3
Friuli-Venezia Giulia	18	40.898	2.271	40.611	2.256	-0,7	-0,7
Lazio	36	19.493	537	75.630	2.041	288,0	280,1
Liguria	13	28.871	2.221	30.686	2.360	6,3	6,3
Lombardia	64	156.661	2.216	171.889	2.598	9,7	17,2
Marche	13	50.399	3.876	50.585	3.891	0,4	0,4
Molise	3	688	229	1.978	659	187,5	187,4
PA Bolzano	7	17.522	2.503	20.338	2.905	16,1	16,1
PA Trento	12	24.136	2.011	27.634	2.303	14,5	14,5
Piemonte	30	146.494	4.875	123.613	4.119	-15,6	-15,5
Puglia	44	63.937	1.062	107.228	2.383	67,7	124,3
Sardegna	28	41.754	1.491	57.732	2.062	38,3	38,3
Sicilia	64	196.102	3.064	208.587	3.259	6,4	6,4
Toscana	40	117.374	2.934	129.698	3.242	10,5	10,5
Umbria	5	29.390	5.877	27.416	5.483	-6,7	-6,7
Valle d'Aosta	3	3.972	1.324	6.309	2.103	58,8	58,9
Veneto	39	149.085	3.821	128.281	3.289	-14,0	-13,9
Totale	543	1.612.063	2.893	1.731.223	3.153	7,4	9,0

Fonte: Anpal, Sistema Informativo Unitario

4.2. La capacità di offerta di servizi e misure di politica attiva

Si passa ora ad analizzare la capacità di offerta di servizi e misure di politica attiva del lavoro da parte dei sistemi regionali per l'impiego, con riferimento ai servizi di Orientamento specialistico (Lep E), alle misure di Accompagnamento al lavoro (Lep F1), all'Avviamento di tirocini (Lep F2) e, infine, all'Avviamento a formazione (Lep H). In questa prima analisi sono state osservate anche le misure di Conciliazione vita/lavoro (Lep J) e di Autoimpiego (Lep O). Il conteggio prende in considerazione il volume complessivo delle proposte formulate dai Cpi e dai soggetti accreditati al livello regionale, le attività avviate e quelle concluse dagli utenti nelle due annualità di osservazione.

Occorre precisare che i dati sulle attività proposte e avviate non sono ancora consolidati. In particolare, non si è ancora in grado di distinguere situazioni in cui i dati sono assenti per mancata alimentazione del sistema informativo rispetto ai casi di mancata attivazione delle misure ed è quindi necessario analizzare il quadro rappresentato con molta prudenza, assumendo allo stato ancora valore puramente indicativo.

Nel complesso si evidenzia un incremento dei volumi di attività espressa dai Servizi per l'impiego soprattutto quanto a capacità di offerta di servizi e misure di politica attiva, con percentuali largamente

più elevate di quelle relative all'incremento dei presi in carico. Ciò evidenzia come nel corso del 2022 si è registrato un allargamento del perimetro della capacità di offerta funzionale dei Servizi per l'impiego proprio sul versante della finalizzazione delle prese in carico degli utenti (Tabella 4.4).

Tabella 4.4 – Cpi, volumi di attività negli anni 2021 e 2022: presi in carico complessivi e dettaglio dei servizi e misure di politica attiva proposti, avviati o conclusi (V.a. e V.%)

	Volumi di attività dei Servizi per l'impiego		
	2021	2022	var. 2022-2021
	v.a.		v. %
Presi in carico – Lep D	1.612.063	1.731.223	7,4
Servizi e misure di politica attiva proposti, avviati o conclusi:			
Orientamento specialistico – Lep E	225.429	372.111	65,1
Accompagnamento al lavoro – Lep F1	145.009	228.206	57,4
Avviamento tirocinio – Lep F2	62.037	77.400	24,8
Avviamento formazione – Lep H	71.123	177.037	148,9
Conciliazione vita-lavoro – Lep J	0	2.269	-

Fonte: Anpal, Sistema Informativo Unitario

L'offerta del servizio di Orientamento specialistico, nel 2022, ha riguardato 372.111 persone contro le 225.429 del 2021, con un aumento del 65,1%; analogamente le misure di Accompagnamento al lavoro hanno conosciuto un incremento della platea di destinatari del 57,4%, passando dalle 145.009 persone del 2021 alle 228.206 del 2022. Più contenuto è risultato invece il dato dell'Avviamento al Tirocinio, con un incremento del 24,8% (da 62.037 persone a 77.400), mentre il dato più rilevante – vista la centralità del servizio e del Lep H nell'articolazione dei percorsi definiti dal programma GOL – appare quello dell'Avviamento a formazione: le proposte, ovvero le attività avviate, hanno riguardato 177.037 utenti nel 2022, oltre 100mila persone in più del 2021, con un aumento del 148,9%.

Per le annualità prese in esame e per la tipologia di servizi presa in considerazione, appare evidente come in questi volumi di attività si intraveda l'impatto dell'avvio a pieno regime del dispositivo nazionale GOL avvenuto a partire dalla seconda metà del 2022²⁸. Può considerarsi un ulteriore segno in tal senso il fatto che, sia pure con volumi di attività estremamente contenuti, nel 2022 si osservi l'offerta di servizi di Conciliazione vita-lavoro (2.269 utenti) di fatto assente nel 2021. Il rinvio a questa tipologia di servizi è stato recentemente codificato in uno dei percorsi previsti dal citato Programma, a valle della presa in carico e della sottoscrizione di un patto di servizio personalizzato.

Le analisi che vengono presentate nelle pagine seguenti offrono una panoramica sui servizi e sulle misure di politica attiva presi in esame, suddivisi per annualità di riferimento, per regione, natura di enti erogatori del servizio e numero medio di persone nel periodo di riferimento per unità territoriale attiva. Con riferimento agli enti erogatori delle misure di politica attiva, oltre ai Cpi sono considerati anche i soggetti accreditati che operano nei singoli sistemi regionali e che, nelle tabelle seguenti, sono indicati come “non Cpi”.

Questi dati evidenziano, al di là della crescita numerica dei volumi dell'offerta funzionale, una netta demarcazione dei livelli operativi nel confronto tra il 2021 e il 2022, trasversale a tutti i servizi.

Nel 2021 si osserva una minore attivazione dell'offerta di servizi e misure di politica attiva nei Cpi. L'offerta funzionale è compensata dagli enti “non Cpi”. Conseguentemente, il valore dell'incidenza degli utenti trattati dagli enti “non Cpi”, sul totale delle persone destinatarie di servizi e misure nell'anno di riferimento, è più elevato rispetto agli utenti dei Cpi: nel caso dell'Accompagnamento al lavoro, il 54,7% degli utenti destinatari delle proposte di misura è trattato dagli enti “non Cpi”; sono il 59% nell'Avviamento al tirocinio e il 63,2% nell'Avviamento a formazione. Solo nel caso dell'Orientamento specialistico l'incidenza degli utenti trattati dagli enti “non Cpi” è, comunque, del 42,5%.

²⁸ Sull'avvio del programma GOL e la sua messa a regime nei sistemi regionali, cfr. Anpal, *Nota di monitoraggio di attuazione del Programma GOL. Dati aggiornati al 9 settembre 2022*, in “Focus Anpal”, n. 135, 2022. Per un quadro sullo stato dell'arte del Programma GOL al 31 dicembre 2022, termine *ad quem* dei dati amministrativi utilizzati nel presente capitolo, cfr. Anpal, *Programma GOL, Garanzia di Occupabilità dei Lavoratori*, Nota n. 5/2022, in “Focus Anpal”, n. 145, 2023.

La maggiore numerosità e capillarità degli enti “non Cpi”, nei territori dove sono presenti, rispetto a quella dei Cpi, ha permesso a queste strutture di servire – nel periodo considerato – un numero medio di persone largamente più contenuto di quello dei Cpi attivi, nonostante gli enti “non Cpi” intercettino la maggior parte dell’utenza nell’anno.

Nel 2022 si osserva un netto cambio di modello operativo. La sensibile espansione dei volumi di attività di servizi e misure di politica attiva è supportata dall’incremento, rispetto al 2021, del numero di Cpi in grado di formulare proposte di tali servizi e misure all’utenza. L’incidenza degli utenti trattati dai Cpi, nell’anno di riferimento, non è mai inferiore al 70% del totale in tutti i servizi considerati. Di conseguenza, si osserva un notevole incremento del numero medio di persone per Cpi nell’anno, una diminuzione del numero medio di persone per ente “non Cpi”, e una distanza dei valori medi dei carichi di attività tra le due diverse tipologie di enti, fortemente sbilanciati verso le strutture pubbliche (Tabelle da 4.5. a 4.8).

Tabella 4.5 – Offerta di servizi di Orientamento specialistico per anno 2021 e 2022, per tipologia di ente (Cpi/Non Cpi), n. persone, media annuale per tipologia di ente, variazione 2022-2021

Orientamento specialistico																	
Regione	Anno 2021							Anno 2022						var. '22-'21			
	N. Enti		N. persone					N. Enti		N. persone				Variazione 2022-2021 (%)			
	Cpi	Non Cpi	Totale (v.a)	Cpi	Non Cpi	Media annuale		Cpi	Non Cpi	Totale (v.a)	Cpi	Non Cpi	Media annuale		N. persone Totale	Media annuale	
						% di riga	Cpi						Non Cpi	Cpi		Non Cpi	Cpi
Abruzzo	1	17	390	0,3	99,7	1	23	15	19	2.337	84,5	15,5	132	19	499,2	13.073,3	-16,7
Basilicata	6	0	162	100,0	0,0	27	-	5	0	298	100,0	0,0	60	-	84,0	120,7	-
Calabria	16	0	3.611	100,0	0,0	226	-	16	0	3.915	100,0	0,0	245	-	8,4	8,4	-
Campania	8	78	5.815	0,4	99,6	3	74	45	78	20.645	70,7	29,3	325	78	255,0	11.717,4	4,4
Emilia-Romagna	38	0	17.469	100,0	0,0	460	-	38	0	52.334	100,0	0,0	1.377	-	199,6	199,6	-
Friuli-Venezia Giulia	18	0	30.483	100,0	0,0	1.694	-	18	0	30.488	100,0	0,0	1.694	-	0,0	0,0	-
Lazio	7	4	41	90,2	9,8	5	1	15	76	17.150	0,4	99,6	5	225	41.729,3	-7,9	22.375,0
Liguria	2	29	1.546	0,3	99,7	2	53	13	29	5.108	82,1	17,9	324	32	230,4	16.084,6	-
Lombardia	34	667	51.570	6,7	93,3	102	72	48	644	36.853	11,8	88,2	91	51	-28,5	-11,4	-30,1
Marche	0	19	361	0,0	100,0	-	19	13	21	7.108	94,6	5,4	518	18	1.869,0	-	-
Molise	1	0	1	100,0	0,0	1	-	1	0	2	100,0	0,0	2	-	100,0	100,0	-
PA Bolzano	3	0	5	100,0	0,0	2	-	6	0	104	100,0	0,0	17	-	1.980,0	940,0	-
PA Trento	12	0	7.268	100,0	0,0	606	-	12	0	6.447	100,0	0,0	537	-	-11,3	-11,3	-
Piemonte	0	293	9.179	0,0	100,0	-	31	9	325	12.227	0,4	99,6	6	38	33,2	-	19,8
Puglia	17	12	12.165	2,4	97,6	18	989	44	18	40.150	95,2	4,8	876	109	230,0	4.894,7	-89,0
Sardegna	23	0	700	100,0	0,0	30	-	28	0	1.545	100,0	0,0	55	-	120,7	81,3	-
Sicilia	9	4	57	81,0	19,0	5	3	64	48	26.342	97,5	2,5	402	14	46.114,0	7.591,0	405,3
Toscana	40	0	63.684	100,0	0,0	1.592	-	40	0	87.389	100,0	0,0	2.185	-	37,2	37,2	-
Umbria	5	0	2.273	100,0	0,0	455	-	5	52	3.694	80,8	19,2	737	17	62,5	62,2	-
Valle d'Aosta	3	0	304	100,0	0,0	101	-	3	0	1.031	100,0	0,0	344	-	239,1	239,1	-
Veneto	0	351	18.345	0,0	100,0	-	52	16	354	16.944	0,7	99,3	7	48	-7,6	-	-9,0
Totale	243	1.474	225.429	57,6	42,4	534	65	454	1.664	372.111	75,9	24,1	625	54	65,1	16,9	-16,8

Fonte: Anpal, Sistema Informativo Unitario

Tabella 4.6 – Offerta di misure di Accompagnamento al lavoro per anno 2021 e 2022, per tipologia di ente (Cpi/Non Cpi), n. persone, media annuale per tipologia di ente, variazione 2022-2021

Accompagnamento al lavoro																	
Regione	Anno 2021							Anno 2022							var. '22-'21		
	N. Enti		N. persone				N. Enti		N. persone				Variazione 2022-2021 (%)				
	Cpi	Non Cpi	Totale (v.a)	Cpi	Non Cpi	Media annuale		Cpi	Non Cpi	Totale (v.a)	Cpi	Non Cpi	Media annuale		N. persone Totale	Media annuale	
						Cpi	Non Cpi						Cpi	Non Cpi		Cpi	Non Cpi
		% di riga						% di riga									
Abruzzo	7	37	424	12,5	87,5	8	10	2	21	303	21,1	78,9	32	11	-28,5	322,6	13,5
Basilicata	0	0	0	-	-	-	-	1	0	1	100,0	0,0	1	-	-	-	-
Calabria	15	3	1.086	99,7	0,3	72	1	16	1	858	99,9	0,1	54	1	-21,0	-25,8	-
Campania	29	116	10.019	4,0	96,0	14	83	24	88	7.274	2,2	97,8	7	81	-27,4	-50,7	-2,6
Emilia-Romagna	38	116	33.455	97,3	2,7	857	8	38	41	51.190	99,8	0,2	1.345	2	53,0	57,0	-
Friuli-Venezia Giulia	18	18	14.682	99,6	0,4	813	3	18	7	33.227	100,0	0,0	1.845	2	126,3	127,0	-
Lazio	28	58	2.364	56,8	43,2	48	18	14	29	556	45,0	55,0	19	11	-76,5	-61,5	-37,9
Liguria	13	27	6.570	87,4	12,6	450	31	13	24	5.652	96,6	3,4	421	8	-14,0	-6,3	-
Lombardia	38	689	50.178	6,4	93,6	85	68	49	638	35.785	11,6	88,4	85	50	-28,7	0,4	-27,3
Marche	8	37	448	8,5	91,5	5	11	13	33	12.556	97,2	2,8	939	11	2.702,7	-	-
Molise	0	1	1	0,0	100,0	-	1	2	0	3	100,0	0,0	2	-	200,0	-	-
PA Bolzano	1	1	3	33,3	66,7	1	2	0	0	0	-	-	-	-	-100,0	-	-
PA Trento	9	2	380	99,2	0,8	42	2	12	0	4.987	100,0	0,0	416	-	1.212,4	892,1	-
Piemonte	25	328	3.826	5,3	94,7	8	11	20	271	3.643	3,3	96,7	6	13	-4,8	-	17,7
Puglia	32	29	3.812	75,5	24,5	90	32	43	19	39.028	98,2	1,8	893	36	923,8	892,9	13,0
Sardegna	3	16	146	3,4	96,6	2	9	1	5	69	1,4	98,6	1	14	-52,7	-40,0	-
Sicilia	3	14	50	8,0	92,0	1	3	6	6	43	16,3	83,7	1	6	-14,0	-12,5	82,6
Toscana	39	79	1.979	38,2	61,8	19	15	40	63	12.776	95,3	4,7	305	10	545,6	1.469,5	-
Umbria	5	4	1.979	99,2	0,8	393	4	5	25	3.329	95,2	4,8	662	7	68,2	68,2	-
Valle d'Aosta	2	1	336	99,7	0,3	168	1	3	0	467	100,0	0,0	156	-	39,0	-7,1	-
Veneto	16	345	13.271	0,3	99,7	2	38	19	360	16.459	0,8	99,2	7	45	24,0	-	18,2
Totale	329	1.921	145.009	45,3	54,7	200	41	339	1.631	228.206	73,1	26,9	493	38	57,4	146,8	-9,0

Fonte: Anpal, Sistema Informativo Unitario

Tabella 4.7 – Offerta di Avviamenti al tirocinio per anno 2021 e 2022, per tipologia di ente (Cpi/Non Cpi), n. persone, media annuale per tipologia di ente, variazione 2022-2021

Avviamento al tirocinio																	
Regione	Anno 2021							Anno 2022							var. '22-'21		
	N. Enti		N. persone					N. Enti		N. persone					Variazione 2022-2021 (%)		
	Cpi	Non Cpi	Totale (v.a)	Cpi	Non Cpi	Media annuale		Cpi	Non Cpi	Totale (v.a)	Cpi	Non Cpi	Media annuale		N. persone Totale	Media annuale	
						Cpi	Non Cpi						Cpi	Non Cpi		Cpi	Non Cpi
				% di riga							% di riga						
Abruzzo	8	58	1.242	11,9	88,1	19	19	9	46	664	13,5	86,5	10	13	-46,5	-45,9	-33,8
Basilicata	1	15	76	1,3	98,7	1	5	1	19	112	1,8	98,2	2	6	-	-	-
Calabria	14	0	136	100,0	0,0	10	-	13	0	134	100,0	0,0	10	-	-1,5	6,1	-
Campania	18	66	1.808	4,0	96,0	4	26	17	70	2.122	4,6	95,4	6	29	17,4	42,1	10,0
Emilia-Romagna	38	0	4.818	100,0	0,0	127	-	38	0	39.913	100,0	0,0	1.050	-	728,4	728,4	-
Friuli-Venezia Giulia	18	0	4.046	100,0	0,0	225	-	18	0	2.826	100,0	0,0	157	-	-30,2	-30,2	-
Lazio	34	12	1.116	97,9	2,1	32	2	31	28	908	74,1	25,9	22	8	-18,6	-32,1	341,6
Liguria	12	30	4.579	80,1	19,9	308	31	10	30	3.377	87,9	12,1	298	14	-26,3	-3,2	-
Lombardia	30	611	24.985	4,3	95,7	36	39	30	549	14.117	3,1	96,9	15	25	-43,5	-59,6	-36,4
Marche	10	41	770	28,6	71,4	22	13	7	34	230	19,1	80,9	6	5	-70,1	-	-
Molise	0	0	0	0,0	0,0	-	-	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-
PA Bolzano	1	0	3	100,0	0,0	3	-	5	0	34	100,0	0,0	7	-	1.033,3	-	-
PA Trento	10	0	296	100,0	0,0	30	-	10	0	200	100,0	0,0	20	-	-32,4	-32,4	-
Piemonte	15	272	5.528	1,4	98,6	5	20	18	237	2.616	4,0	96,0	6	11	-52,7	-	-47,1
Puglia	2	12	2.851	1,5	98,5	22	234	5	8	197	58,9	41,1	23	10	-93,1	5,5	-95,7
Sardegna	1	0	1	100,0	0,0	1	-	28	0	1.255	100,0	0,0	45	-	125.400,0	4.382,1	-
Sicilia	13	6	35	67,5	32,5	2	2	36	90	2.372	18,4	81,6	12	22	6.677,1	491,2	904,6
Toscana	40	1	8.970	100,0	0,0	224	1	39	0	5.684	100,0	0,0	146	-	-36,6	-35,0	-
Umbria	5	0	633	100,0	0,0	127	-	5	0	544	100,0	0,0	109	-	-14,1	-14,1	-
Valle d'Aosta	3	0	123	100,0	0,0	41	-	2	0	95	100,0	0,0	48	-	-22,8	15,9	-
Veneto	0	4	21	0,0	100,0	-	5	0	0	0	-	-	-	-	-100,0	-	-
Totale	273	1.128	62.037	41,0	59,0	93	32	322	1.111	77.400	71,9	28,1	173	20	24,8	85,3	-39,6

Fonte: Anpal, Sistema Informativo Unitario

Tabella 4.8 – Offerta di Avviamento alla formazione professionale per anno 2021 e 2022, per tipologia di ente (Cpi/Non Cpi), n. persone, media annuale per tipologia di ente, variazione 2022-2021

Avviamento alla formazione																	
Regione	Anno 2021						Anno 2022						var. '22-'21				
	N. Enti		N. persone				N. Enti		N. persone				Variazione 2022-2021 (%)				
	Cpi	Non Cpi	Totale (v.a)	Cpi	Non Cpi	Media annuale		Cpi	Non Cpi	Totale (v.a)	Cpi	Non Cpi	Media annuale		N. persone Totale	Media annuale	
						% di riga	% di riga						Cpi	Non Cpi		Cpi	Non Cpi
Abruzzo	1	28	1.169	0,1	99,9	1	42	15	19	2.552	77,1	22,9	131	31	118,3	13.040,0	-25,9
Basilicata	0	2	29	0,0	100,0	-	15	8	8	3.386	92,2	7,8	393	33	-	-	-
Calabria	16	0	694	100,0	0,0	43	-	16	0	391	100,0	0,0	24	-	-43,7	-43,7	-
Campania	19	0	396	100,0	0,0	21	-	46	40	13.002	93,2	6,8	263	22	3.183,3	1.163,7	-
Emilia-Romagna	38	0	2.554	100,0	0,0	67	-	38	0	3.721	100,0	0,0	98	-	45,7	45,7	-
Friuli-Venezia Giulia	18	0	6.322	100,0	0,0	351	-	18	0	14.114	100,0	0,0	784	-	123,3	123,3	-
Lazio	7	0	44	100,0	0,0	6	-	7	64	16.964	0,7	99,3	16	263	38.454,5	161,4	-
Liguria	8	22	2.035	91,4	8,6	234	8	12	40	7.661	58,0	42,0	376	81	276,5	60,4	-
Lombardia	7	187	12.427	3,9	96,1	69	64	11	193	9.709	3,6	96,4	32	49	-21,9	-54,0	-24,2
Marche	0	0	0	-	-	-	-	13	0	3.994	100,0	0,0	307	-	-	-	-
Molise	0	0	0	-	-	-	-	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-
PA Bolzano	3	0	6	100,0	0,0	2	-	7	0	1.134	100,0	0,0	162	-	18.800,0	-	-
PA Trento	12	0	5.392	100,0	0,0	449	-	12	0	6.114	100,0	0,0	510	-	13,4	13,4	-
Piemonte	0	0	0	-	-	-	-	0	47	3.303	0,0	100,0	-	70	-	-	-
Puglia	1	11	19.394	0,0	100,0	7	1.762	44	14	36.273	97,6	2,4	809	62	87,0	11.451,3	-96,5
Sardegna	3	0	4	100,0	0,0	1	-	1	0	1	100,0	0,0	1	-	-75,0	-25,0	-
Sicilia	47	2	3.063	99,5	0,5	65	8	64	33	24.661	95,5	4,5	369	34	705,1	469,3	350,9
Toscana	39	0	4.705	100,0	0,0	121	-	40	0	15.340	100,0	0,0	384	-	226,0	217,9	-
Umbria	5	0	396	100,0	0,0	79	-	5	19	1.696	91,9	8,1	338	8	328,3	327,3	-
Valle d'Aosta	3	0	309	100,0	0,0	103	-	3	0	719	100,0	0,0	240	-	132,7	132,7	-
Veneto	0	321	12.184	0,0	100,0	-	38	39	214	12.302	76,1	23,9	243	14	1,0	-	-
Totale	227	573	71.123	36,8	63,2	116	78	399	691	177.037	77,7	22,3	346	57	148,9	199,5	-26,9

Fonte: Anpal, Sistema Informativo Unitario

5. Gli operatori dei Cpi

Le attività di monitoraggio dei Cpi si sono svolte nel pieno della messa in opera delle procedure di assunzione e immissione nei Centri per l'impiego di nuovo personale, come stabilito dal Piano di potenziamento dei Cpi. Inizialmente previsto nel triennio 2019-2021 come strumento per la gestione nell'immediato dell'avvio del Reddito di Cittadinanza (D.M. 74/2019 e D.M. 59/2020; di seguito RdC) il Piano ha risentito della fase di emergenza sanitaria che dall'inizio del 2020 ha condizionato la vita del Paese.

Nel corso del 2021 parte delle risorse stanziare a favore dei Centri per l'impiego sono state poste, come "progetti in essere", a valere sul PNRR che ha poi previsto un finanziamento aggiuntivo nell'ambito del M5C1, Investimento 1 "Potenziamento dei Centri per l'impiego (PES)". Si tratta di un investimento fondamentale che valorizza l'obiettivo già previsto nel 2019 (allora in relazione all'avvio del Reddito di Cittadinanza) del potenziamento dei Cpi a sostegno dell'attuazione di politiche nazionali e che lo fa convergere come processo strutturale all'interno del rilancio delle politiche attive messe in opera attraverso i Servizi per l'impiego previsto dal programma GOL.

L'Allegato A del decreto n. 5 del 27 dicembre 2021 di adozione del Programma evidenzia la stretta connessione tra il dispositivo nazionale e il Piano di potenziamento dei Cpi del 2019, significativamente integrato nel 2020, "che permetterà alle Regioni di più che raddoppiare il numero di unità di personale impiegato nei centri per l'impiego: al completamento delle assunzioni, quindi, si passerà dai circa 8 mila operatori precedentemente presenti a quasi 20 mila"²⁹. Altresì, si sottolinea l'investimento in nuove risorse umane – e più in generale nel potenziamento infrastrutturale e nell'ammodernamento dei Cpi – rappresenti un tassello fondamentale perché le misure di politica attiva previste dal Programma possano trovare concreta attuazione territoriale. Altresì, tale investimento è destinato a garantire al sistema pubblico di "operare il suo naturale ruolo di regia sul territorio" in un quadro di piena cooperazione tra pubblico e privato³⁰.

Secondo i dati forniti dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali, alla data del 31 dicembre 2022 risultavano assunti 4.340 nuovi operatori, pari al 37,6% degli 11.535 previsti nel Piano di potenziamento. Alla data di riferimento, quattro regioni (Basilicata, Calabria, Molise, Sicilia) non avevano ancora registrato assunzioni, l'Abruzzo aveva appena avviato il piano di assunzione (5,1% del totale previsto dal piano regionale), altre sette regioni registravano percentuali prossime o non troppo distanti dal valore nazionale (Campania, 29,8%; Friuli-Venezia Giulia, 27,9%; Lazio, 32,2%; Marche, 36,6%; Piemonte, 28,8%; Umbria, 27,1%; Veneto, 36%), mentre ulteriori sette regioni registravano un'incidenza delle assunzioni superiori al 50% delle quote regioni previste dal Piano di potenziamento. Tra queste ultime, quattro esprimono percentuali di assunzione comprese tra il 52,4% e il 65% del totale (Emilia-Romagna, 56,5%; Lombardia 52,4%; Sardegna 65%; Toscana 63,5%). Ulteriori tre regioni fanno registrare percentuali molto elevate, quasi prossime al conseguimento dei target assegnati: Liguria, 79,5%; Puglia 78% e Valle d'Aosta, 95,5%.

Oltre la metà delle assunzioni previste dal Piano di potenziamento ricadono in cinque sistemi regionali: Campania, Lazio, Lombardia, Puglia e Sicilia che in totale contano 6.723 posti assegnati dal Dm 74/2019, pari al 58,1% degli 11.535. Lo stato di avanzamento alla fine del 2022 è, per questi sistemi, molto differenziato ed è uno specchio delle diverse traiettorie di attuazione non osservabili al livello nazionale (Tabella 5.1).

²⁹ Cfr. Decreto n. 5, 27 novembre 2021 "Adozione del Programma nazionale per la garanzia di occupabilità dei lavoratori", Allegato A, pag. 30.

³⁰ Ibidem.

Tabella 5.1 – Piano di potenziamento dei Cpi. Assunzioni di nuovo personale a tempo indeterminato previste in totale, effettuate al 31 dicembre 2022. Valori assoluti e incidenza percentuale degli assunti sul totale delle assunzioni previste

Regioni	N. di assunzioni da Piano potenziamento Cpi (DM 74/2019, DM 59/2020, Allegato B)	Assunzioni a tempo indeterminato al 31.12.2022 (a valere su risorse statali)	
	v.a.	v.a.	%
Abruzzo	255	13	5,1
Basilicata	114	0	-
Calabria	623	0	-
Campania	1.840	548	29,8
Emilia Romagna	655	370	56,5
Friuli Venezia Giulia	165	46	27,9
Lazio	1.130	364	32,2
Liguria	258	205	79,5
Lombardia	1.378	722	52,4
Marche	194	71	36,6
Molise	75	0	-
Piemonte	716	206	28,8
Puglia	1.129	881	78,0
Sardegna	357	232	65,0
Sicilia	1.246	0	-
Toscana	643	408	63,5
Umbria	129	35	27,1
Valle d'Aosta	22	21	95,5
Veneto	606	218	36,0
Totale complessivo	11.535	4.340	37,6

Fonte: Ministero del lavoro e delle politiche sociali, 2023

Nelle pagine seguenti saranno forniti elementi conoscitivi sull'organizzazione delle risorse umane, sulla loro destinazione, sulla formazione e sui fabbisogni quantitativi e qualitativi raccolte tra i responsabili dei Cpi che hanno compilato i questionari di indagine. Altresì sono state sollecitate alcune valutazioni relative all'adeguatezza numerica del personale in servizio al momento della rilevazione, sia nel complesso, sia in relazione alle diverse tipologie di servizio utilizzate.

5.1. Adeguatezza numerica degli operatori dei Cpi

In termini di adeguatezza numerica dell'organico dei Cpi presenti sul territorio nazionale, dall'Indagine emerge che solo il 27% dei responsabili intervistati ritiene che il numero di operatori presenti nel suo Cpi sia sufficiente. Ad esprimere i più diffusi giudizi di inadeguatezza sono le Regioni del Nord Est con appena il 9,9% delle strutture dotate di un numero di operatori sufficiente a gestire le attività quotidiane dei Cpi, a seguire quelle del Centro e del Nord Ovest (rispettivamente con il 17% e il 19,8% di Cpi con personale adeguato numericamente) per finire con le Regioni del Sud e delle Isole dove si arriva al 43,9% di strutture che dichiarano adeguato l'organico a loro disposizione (Tabella 5.2).

Tabella 5.2 – Cpi per area geografica: adeguatezza numerica del personale

Cpi – Adeguatezza numerica del personale attualmente in servizio		
Area geografica	Totale	Si
	v.a.	%
Nord Ovest	101	19,8
Nord Est	111	9,9
Centro	94	17,0
Sud e Isole	212	43,9
Totale complessivo	518	27,0

Fonte: Anpal, Indagine nazionale sui Centri per l'impiego, 2022

Il dato regionale conferma la condizione di ormai cronico sottodimensionamento del sistema dei Cpi italiani cui soltanto nell'ultimo biennio si è iniziato a porre rimedio in modo organico, attraverso l'attuazione del "Piano straordinario di potenziamento dei Centri per l'impiego" che l'attuale monitoraggio riesce a cogliere nel suo primo momento attuativo, pur con primi segnali ben evidenti (aumento della quota di Cpi adeguati). Nel complesso, ben 8 sistemi locali su 21 dichiarano che nessun Cpi risulta adeguatamente dotato in termini di personale al momento della rilevazione (Calabria, Friuli-Venezia Giulia, Marche, Molise, P.A. di Bolzano, Umbria, Veneto): si tratta di sistemi tra loro diversi per dimensione, ampiezza dei bacini d'utenza e numerosità dei Cpi; diversi anche per mercati del lavoro di riferimento, per volumi di attività e tipologia di servizi richiesti dai rispettivi territori. Ulteriori 7 sistemi locali esprimono percentuali di adeguatezza da un minimo del 5,6% ad un massimo del 21,4% delle strutture attive (Lazio, 5,6%; Abruzzo e Piemonte 6,7%; Liguria 7,7%; Basilicata, 14,3%; Emilia-Romagna 18,4%; Sardegna, 21,4%). Seguono infine 6 Regioni che si collocano al di sopra del modesto valore complessivo, ma soltanto in due casi (specificatamente Sicilia con il 46,6% e Campania, con il 46,7% si osservano quote di adeguatezza prossime ad almeno metà dei Cpi. Infine, la Puglia è l'unica regione italiana a restituire una situazione largamente soddisfacente, con l'86% di Cpi che ritengono numericamente adeguati i propri organici. Più problemi si riscontrano in Regioni geograficamente rilevanti come Lombardia (29,8%) e Toscana (35%), così come in sistemi più piccoli ma performanti, come la P.A. di Trento (33,3% di Cpi adeguati) (Tabella 5.3).

Tabella 5.3 – Cpi per regione: adeguatezza numerica del personale

Regione	Cpi – Adeguatezza numerica del personale attualmente in servizio	
	Totale v.a.	Sì %
Abruzzo	15	6,7
Basilicata	7	14,3
Calabria	13	0,0
Campania	45	46,7
Emilia Romagna	38	18,4
Friuli Venezia Giulia	17	0,0
Lazio	36	5,6
Liguria	13	7,7
Lombardia	57	29,8
Marche	13	0,0
Molise	3	0,0
P.A. Bolzano	6	0,0
P.A. Trento	12	33,3
Piemonte	30	6,7
Puglia	43	86,0
Sardegna	28	21,4
Sicilia	58	46,6
Toscana	40	35,0
Umbria	5	0,0
Valle d'Aosta	1	0,0
Veneto	38	0,0
Totale complessivo	518	27,0

Fonte: Anpal, Indagine nazionale sui Centri per l'impiego, 2022

Se è vero che il dato dell'adeguatezza numerica del personale che opera nei Cpi è comunque in aumento rispetto allo scorso monitoraggio, in cui era solo il 13,5% dei Cpi a ritenere adeguata la numerosità degli operatori contro l'attuale 27%, c'è da considerare che il presente studio si realizza nel bel mezzo del processo avviato dal potenziamento dei Cpi che prevede l'integrazione di ben 11.600 unità di personale nell'organico dei Cpi. I primi segni tangibili dell'attuazione dei piani al livello locale sono stati comunque colti dalla presente Indagine – effettuata a cavallo dell'estate 2022 – in cui il 73,6% dei Cpi dichiara di aver integrato il proprio personale (Tabella 5.4).

Tabella 5.4 – Cpi per area geografica. Inserimento di nuove unità di personale negli ultimi 12 mesi

Area geografica	Cpi – Inserimento di nuove unità di personale (ultimi 12 mesi)	
	Totale v.a.	Sì %
Nord Ovest	101	96,0
Nord Est	111	69,4
Centro	94	81,9
Sud e Isole	212	61,3
Totale complessivo	518	73,6

Fonte: Anpal, Indagine nazionale sui Centri per l'impiego, 2022

Percentuali al di sopra del dato complessivo sono registrate nel Nord Ovest (96% dei Cpi) e nel Centro Italia (81,9%), mentre nelle restanti aree in almeno 6 Cpi su 10 gli organici sono stati integrati con l'inserimento di nuovi operatori.

Soltanto in due sistemi regionali, segnatamente Basilicata e Molise, non si è registrata l'immissione di nuovo personale nei 12 mesi precedenti l'Indagine nazionale dell'Anpal. In 19 Regioni su 21, con percentuali molto variabili che esprimono una diversa velocità nell'attuazione delle procedure sottostanti alle assunzioni, i Cpi hanno visto l'ingresso di nuovi operatori. In 14 sistemi locali questo ha riguardato almeno la metà dei Cpi attivi e, in particolare, in 9 Regioni sono risultati interessati quasi tutti i Cpi presenti nei territori (Liguria e Valle d'Aosta, 100%; Lombardia, 98,2%; Campania 97,8%; Puglia 97,7%; Emilia-Romagna, 97,4%; Piemonte e Toscana, 90%; Lazio, 86,1% di Cpi) (Tabella 5.5).

Tabella 5.5 – Cpi per regione. Inserimento di nuove unità di personale negli ultimi 12 mesi

Regione	Cpi – Inserimento di nuove unità di personale (ultimi 12 mesi)	
	Totale v.a.	Si %
Abruzzo	15	73,3
Basilicata	7	0,0
Calabria	13	23,1
Campania	45	97,8
Emilia Romagna	38	97,4
Friuli Venezia Giulia	17	35,3
Lazio	36	86,1
Liguria	13	100,0
Lombardia	57	98,2
Marche	13	69,2
Molise	3	0,0
P.A. Bolzano	6	50,0
P.A. Trento	12	58,3
Piemonte	30	90,0
Puglia	43	97,7
Sardegna	28	75,0
Sicilia	58	15,5
Toscana	40	90,0
Umbria	5	20,0
Valle d'Aosta	1	100,0
Veneto	38	63,2
Totale complessivo	518	73,6

Fonte: Anpal, Indagine nazionale sui Centri per l'impiego, 2022

Nonostante questi primi segnali di positivi incrementi di organico, la risposta dei responsabili dei Cpi intervistati denuncia, comunque, il permanere di una situazione di insoddisfazione rispetto all'adeguatezza del proprio contingente in organico. Questa valutazione può essere ascritta al fatto che i processi di assunzione di nuovo personale, realizzati al livello regionale, sono ancora in corso.

Inoltre, il dato sull'immissione di nuove unità di personale risulta ridimensionato se si considera il saldo tra il personale in entrata e il personale che, per vari motivi, è in uscita dal servizio: da questa ultima Indagine l'aumento risulta essere più limitato, e circoscritto al 60% dei Cpi. Peraltro, già nel precedente monitoraggio³¹ si evidenziava come una percentuale superiore al 27% dell'organico del 2020 fosse di età superiore ai 60 anni e prossima all'età media di pensionamento (pari a 61,9 anni con gli attuali sistemi previdenziali) stimata per l'Italia dall'OCSE³², prefigurando per gli anni immediatamente successivi a quella rilevazione la possibile uscita per pensionamento di una quota non indifferente di personale.

Con la sola eccezione del Nord Ovest, dove la percentuale dei Cpi che registrano comunque un incremento degli organici anche al netto delle uscite per cessazione o pensionamenti negli ultimi 12

³¹ Cfr. Anpal, Servizi per l'impiego. Rapporto di monitoraggio 2020, in "Biblioteca Anpal", n. 17, 2021, Capitolo 4.

³² Cfr., OCDE, *Panorama des pensions 2021. Les indicateurs de l'OCDE et du G20*. Éditions OCDE, Paris, décembre 2021.

mesi resta elevata e pari all'89,1% dei Cpi, nelle altre aree geografiche i valori percentuali appaiono fortemente mitigati: registrano infatti incrementi netti nell'organico poco meno della metà dei Cpi nel Nord Est (49,5%), il 58,5% dei Cpi del Centro Italia e il 52,4% di quelli del Mezzogiorno (Tabella 5.6).

Tabella 5.6 – Cpi per area geografica. Aumento del personale come saldo tra operatori nuovi assunti e cessati

Cpi – Aumento del personale come saldo tra nuovo personale entrato in servizio e personale uscito dal servizio (ultimi 12 mesi)		
Area geografica	Totale	Si
	v.a.	%
Nord Ovest	101	89,1
Nord Est	111	49,5
Centro	94	58,5
Sud e Isole	212	52,4
Totale complessivo	518	60,0

Fonte: Anpal, Indagine nazionale sui Centri per l'impiego, 2022

La tabella con dettaglio regionale mette in evidenza il saldo tra nuove entrate e cessazioni dal servizio. I valori sono le quote percentuali dei Cpi che hanno registrato questi eventi negli ultimi 12 mesi dalla rilevazione.

Nella gran parte dei casi (15 Regioni su 19) all'immissione di nuove unità di personale non corrisponde un aumento del personale al netto delle cessazioni dal servizio. Solo in quattro casi, l'immissione di nuovo personale coincide con l'aumento netto degli organici nei Cpi (P.A. Bolzano, Puglia, Umbria, Valle d'Aosta). Infine, in due Regioni (Basilicata e Molise) non si registra alcuna immissione di personale nei dodici mesi antecedenti alla rilevazione (Tabella 5.7).

Tabella 5.7 – Cpi per regione. Immissione di nuove unità di personale e aumento del personale come saldo tra nuove immissioni e uscite dal servizio

Cpi – Aumento del personale come saldo tra nuovo personale entrato in servizio e personale uscito dal servizio (ultimi 12 mesi)		
Regione	Totale	Si
	v.a.	%
Abruzzo	15	60,0
Basilicata	7	0,0
Calabria	13	7,7
Campania	45	95,6
Emilia Romagna	38	92,1
Friuli Venezia Giulia	17	5,9
Lazio	36	63,9
Liguria	13	61,5
Lombardia	57	96,5
Marche	13	15,4
Molise	3	0,0
P.A. Bolzano	6	50,0
P.A. Trento	12	16,7
Piemonte	30	86,7
Puglia	43	97,7
Sardegna	28	46,4
Sicilia	58	5,2
Toscana	40	72,5
Umbria	5	20,0
Valle d'Aosta	1	100,0
Veneto	38	36,8
Totale complessivo	518	60,0

Fonte: Anpal, Indagine nazionale sui Centri per l'impiego, 2022

Se si considera l'adeguatezza numerica del personale per tipologia di servizio, si osserva come a detenere la percentuale più soddisfacente sia il servizio di Accoglienza e prima informazione con il 62,5% di Cpi che considera adeguato il personale addetto, seguito dal servizio Tirocini con il 55,4%, le attività connesse alle Procedure amministrative, profilazione con il 53,9% e l'Orientamento di I livello e patto di servizio con il 50,4%. In sostanza, il personale in servizio al momento della rilevazione è ritenuto numericamente adeguato in almeno la metà dei Cpi (e in non più del 62,5%) nei soli servizi di base legati alle Procedure di Presa in carico, Profilazione quantitativa e Orientamento di primo livello degli utenti (Tabella 5.8).

Al di sotto di tale soglia, dove è prevalente il giudizio di inadeguatezza della numerosità degli organici deputati allo svolgimento delle attività di ciascuna area funzionale, vi sono funzioni afferenti al nucleo delle attività tradizionalmente appannaggio del collocamento, come l'Incontro domanda e offerta di lavoro (43,2% di Cpi con personale numericamente adeguato), la Gestione dei soggetti portatori di svantaggio (47,5%) e i Servizi alle imprese (con appena il 37,8% di Cpi che ritiene adeguato numericamente il personale addetto).

Se si passa ai servizi specialistici e altamente personalizzati, con un rapporto di natura consulenziale e continuativo tra utente e il suo *Key account*, ovvero a servizi che rimandano alla necessaria collaborazione degli operatori con specialisti di altri segmenti o servizi del territorio, la condizione di inadeguatezza numerica – dunque al netto delle competenze specifiche – assume valori di rilievo: solo il 29,5% dei Cpi ritiene numericamente adeguato il personale addetto all'Orientamento specialistico; il 29,7% per l'Accompagnamento al lavoro; il 38,4% per le funzioni meramente info-orientative legate al Rinvio alla Formazione Professionale. Con ampi margini di miglioramento si presenta anche la situazione delle funzioni connesse ai percorsi di lavoro e inclusione, quali la Presa in carico di soggetti in condizione di vulnerabilità (34,9% di Cpi con personale numericamente adeguato) o la Gestione degli strumenti di conciliazione (29,7%). La filiera dell'Assistenza alla ricerca intensiva di lavoro appare nel complesso la più sottodimensionata (25,1% di Cpi con personale numericamente adeguato).

Tabella 5.8 – Cpi per area geografica. Adeguatezza numerica del personale per tipo di servizio

Quota di Cpi che considera adeguato numericamente il personale, per tipo di servizio					
	Nord Ovest	Nord Est	Centro	Sud e Isole	Totale
Accoglienza e prima informazione	76,2	40,5	50,0	73,1	62,5
Procedure amministrative, profilazione	64,4	36,9	33,0	67,0	53,9
Orientamento di I livello e Patto di servizio	56,4	40,5	26,6	63,2	50,4
Orientamento specialistico	30,7	23,4	21,3	35,8	29,5
Accompagnamento al lavoro	23,8	24,3	11,7	43,4	29,7
Incontro Domanda Offerta	40,6	37,8	21,3	57,1	43,2
Assistenza alla ricerca intensiva di lavoro	23,8	13,5	12,8	37,3	25,1
Tirocini	72,3	27,0	37,2	70,3	55,4
Soggetti svantaggiati (anche L. 68/99)	54,5	39,6	27,7	57,1	47,5
Rinvio alla formazione	37,6	33,3	28,7	45,8	38,4
Servizi alle imprese	34,7	36,0	24,5	46,2	37,8
Assistenza alla creazione d'impresa	37,6	22,5	27,7	34,9	31,5
Presa in carico soggetti con vulnerabilità	36,6	30,6	23,4	41,5	34,9
Informazione su strumenti di conciliazione	35,6	17,1	23,4	36,3	29,7

Fonte: Anpal, Indagine nazionale sui Centri per l'impiego, 2022

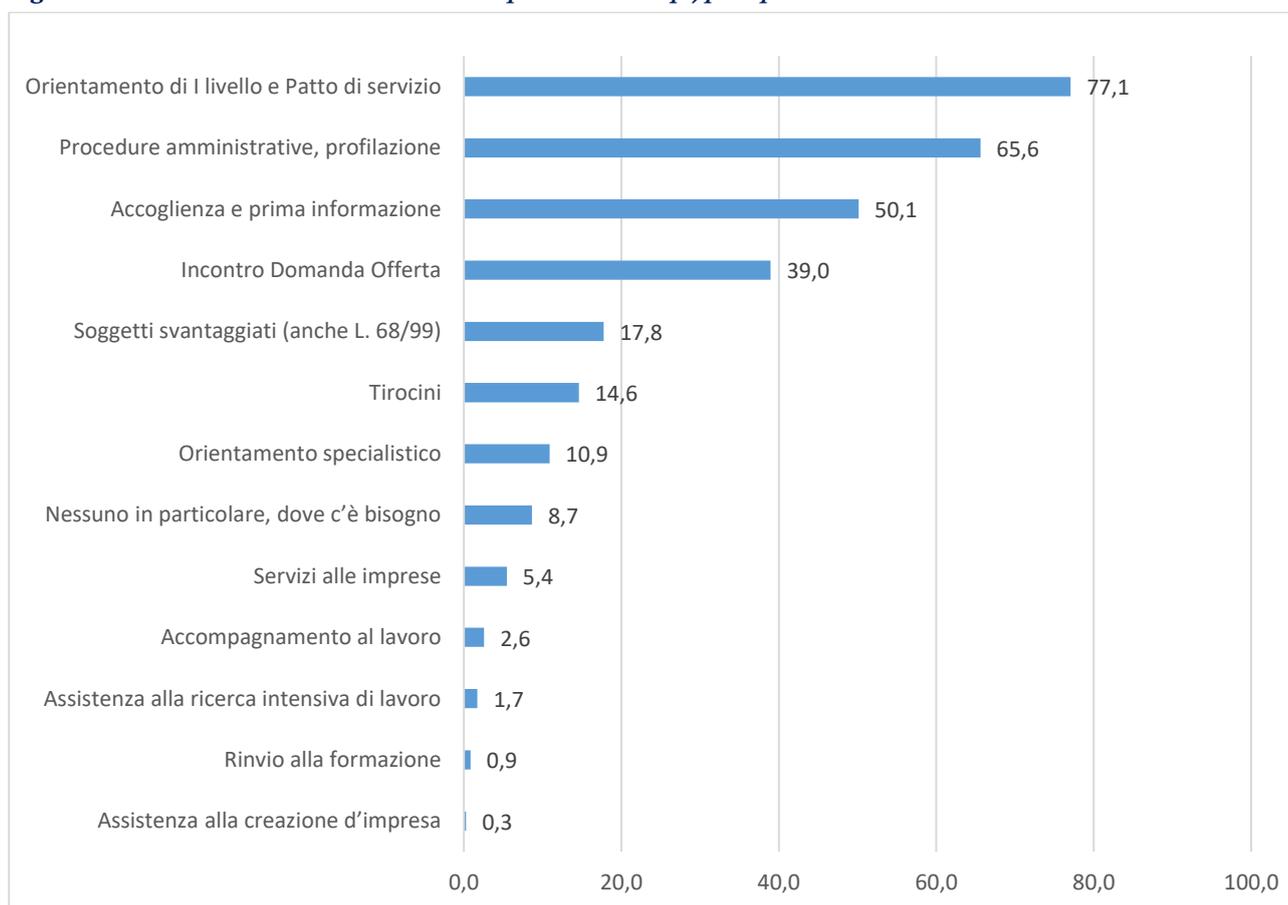
Molto diversificata appare la situazione nelle diverse aree geografiche. Particolarmente sottodimensionati appaiono il Nord Est e il Centro Italia. Nel primo caso, si osservano quote di Cpi con personale numericamente adeguato mai superiori al 40,5% del totale (Accoglienza e prima informazione; Orientamento di I livello) e generalmente comprese tra il 13,5% e il 39,6% a seconda dei servizi. Nel secondo caso, si raggiunge il 50% dei Cpi con personale adeguato solo per il servizio di Accoglienza, mentre negli altri servizi i valori restituiti dai responsabili dei Cpi evidenziano un cronico e notevole sottodimensionamento. Nel Nord Ovest, il plesso di servizi di base (Accoglienza, Procedure amministrative, Orientamento di base, attivazione dei Tirocini, servizi per Soggetti svantaggiati) è supportato da un adeguato numero di operatori in più della metà dei Cpi (fino al 64,4% per le Procedure amministrative e fino al 76,2% per i servizi di Accoglienza), mentre il passaggio ai servizi consulenziali

e specialistici vede una generale contrazione dei Cpi adeguati (fino ad un terzo del totale). Complessivamente più dimensionata rispetto ai carichi di attività e alla effettiva richiesta di servizi appare invece la situazione dei Cpi del Sud e delle Isole. Circa il 60% dei Cpi ha un adeguato numero di addetti per la filiera di funzioni della Presa in carico e dell'avviamento a Tirocinio (70,3%). Il passaggio ai servizi specialistici e consulenziali vede una contrazione dei Cpi in condizioni di adeguatezza, ma su percentuali attorno al 40-45% per tutti gli altri servizi eccetto la ricerca intensiva di lavoro (37,3% di Cpi con adeguato numero di addetti), l'Orientamento specialistico (35,8%) e la gestione degli strumenti di conciliazione (36,3%).

A fronte di una situazione di grave sottodimensionamento, anche per effetto di un'offerta funzionale ampia, simultanea e massiva, risulta interessante osservare a quali aree funzionali siano state destinate le nuove unità di personale inserite negli organici dei Cpi nei 12 mesi antecedenti la rilevazione.

Il grafico seguente evidenzia come le nuove unità di personale siano state destinate in relazione ai diversi servizi dei Cpi. Coerentemente con quanto emerge dalla precedente analisi sull'adeguatezza numerica degli operatori per tipo di servizio, i Servizi giudicati come proporzionalmente più adeguati a livello di numerosità di personale sono quelli che hanno ricevuto maggiori risorse negli ultimi 12 mesi (Figura 5.1)

Figura 5.1 – Destinazione delle nuove unità di personale nei Cpi, per tipo di servizio



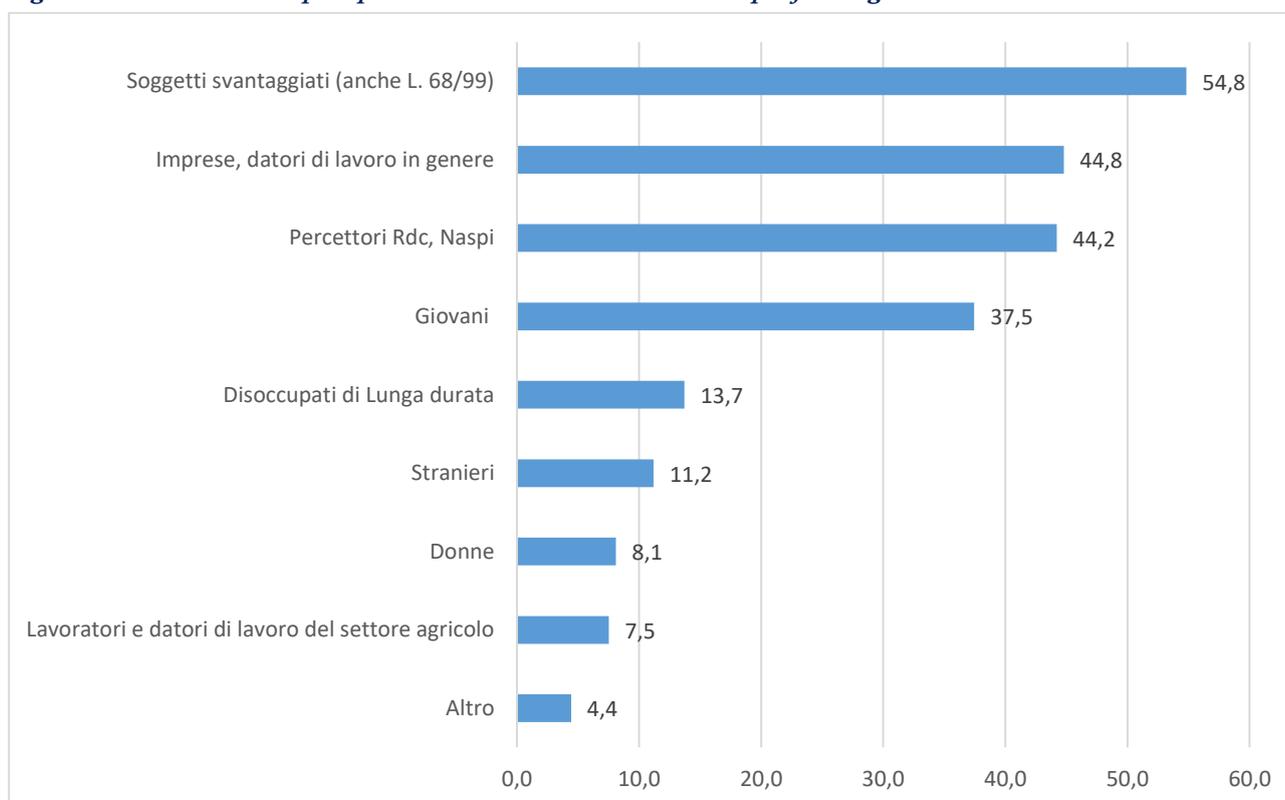
Fonte: Anpal, Indagine nazionale sui Centri per l'impiego, 2022.

Tuttavia, il confronto con le evidenze restituite dal precedente monitoraggio mostra che i servizi identificati ora come i più carenti da un punto di vista di unità di personale siano gli stessi identificati nella precedente Indagine come i più carenti a livello di competenze possedute dagli operatori, coincidendo in entrambi i casi con i servizi maggiormente specialistici, nello specifico: Assistenza alla creazione d'impresa/lavoro autonomo, autoimpiego; Orientamento specialistico; Accompagnamento al lavoro; Rinvio alla Formazione Professionale. Si evidenzia pertanto come la maggiore disponibilità di risorse per l'adeguamento del personale non sia sfociata, al momento della presente Indagine, nella compensazione di tale carenza organizzativa. Se tale dato dovesse essere confermato da una successiva

osservazione, svolta nel momento in cui l'integrazione di risorse umane si presuma conclusa e a regime, varrebbe la pena interrogarsi sulla disponibilità sul mercato del lavoro di operatori che detengano tali competenze più specialistiche. Se così fosse, sarebbe possibile che tali unità di personale necessitino pertanto di un periodo di apprendistato e formazione interni al fine di approdare ai servizi maggiormente complessi. Queste ipotesi potranno però essere verificate solo allorché la fase di potenziamento dei Cpi sarà portata a compimento.

Prendendo, invece, in considerazione i servizi rivolti a target di utenza svantaggiata non garantita da specifici obblighi di legge, si nota come i servizi di "Presenza in carico di soggetti con vulnerabilità" e di "Informazione su strumenti di conciliazione" siano entrambi scarsamente presidiati. Infatti, alla domanda sulla presenza di personale che lavori a stretto contatto con specifici gruppi di utenze, i Cpi hanno risposto evidenziando una scarsità di personale dedicato esclusivamente ai target dei Disoccupati di lunga durata, degli Stranieri, delle Donne, dei Lavoratori e dei datori del settore agricolo, come riportato in figura 5.2.

Figura 5.2 – Presenza nei Cpi di personale dedicato esclusivamente a specifico target di utenza



Fonte: Anpal, Indagine nazionale sui Centri per l'impiego, 2022

5.2. Criticità di competenza, questioni organizzative e formazione

Accanto al giudizio di adeguatezza numerica degli organici in forza nei Cpi, l'Indagine ha permesso di evidenziare la presenza di criticità anche a livello di competenze del personale. Con l'eccezione delle Procedure amministrative e degli adempimenti relativi al Collocamento obbligatorio (L. 68/99), i Cpi segnalano difficoltà praticamente in tutte le aree funzionali. Circa un Cpi su tre evidenzia criticità di competenza degli operatori nelle aree funzionali dell'Orientamento specialistico (33%), del Rinvio alla Formazione Professionale (32%), della Gestione degli strumenti di conciliazione (30,7%) e dell'Accompagnamento al lavoro (29,3%). Circa un Cpi su cinque la evidenzia nelle aree funzionali relative all'Assistenza alla ricerca intensiva di lavoro (28,8%), della Creazione d'Impresa (27,1%) e della Presenza in carico di soggetti vulnerabili (23,2%).

Una percentuale di Cpi compresa tra l'11,6% e il 17,2% segnala criticità di competenze del personale nell'attivazione di servizi basilari per la presa in carico delle utenze, quali: l'Incontro domanda e offerta di lavoro (11,6%), i Servizi di Accoglienza (12,8%), i Servizi al versante datoriale (14%), l'Orientamento di base (15,8%) e l'Inserimento lavorativo dei soggetti svantaggiati (17,2%) e dell'Inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati (17,2%). Le aree funzionali ritenute più adeguatamente coperte sul piano delle competenze degli operatori sono risultate quella relativa all'assolvimento degli obblighi di legge della L. 68/99 (6% di Cpi con giudizio critico), quella delle Procedure amministrative e profilazione (6,7%) e quella relativa ai Tirocini (10,2%) (Tabella 5.9).

Tabella 5.9 – Cpi per area geografica e per area funzionale. Incidenza dell'attivazione con criticità di competenze del personale

Cpi – Incidenza dell'attivazione con criticità di competenze del personale					
Area funzionale	Area geografica				Totale
	Nord Ovest	Nord Est	Centro	Sud e Isole	
Accoglienza e prima informazione	7,3	14,8	6,6	17,4	12,8
Procedure amministrative e Profilazione	3,7	8,4	2,4	9,2	6,7
Orientamento I livello e Patto di servizio	15,0	11,9	10,0	21,2	15,8
Orientamento Specialistico	25,6	38,7	24,0	38,6	33,0
Accompagnamento al lavoro	27,7	33,3	22,2	31,6	29,3
Incontro domanda-offerta	7,8	4,9	5,6	20,1	11,6
Tirocini	4,2	12,6	3,8	15,6	10,2
Assistenza alla ricerca intensiva di lavoro	17,9	34,1	20,9	31,5	28,8
Inserimento lav. Soggetti svantaggiati	18,4	11,1	7,2	26,7	17,2
L.68/99 (obblighi di legge ass.ne disabili)	10,1	0,9	3,4	9,8	6,0
Rinvio alla formazione	38,3	30,5	22,6	34,6	32,0
Servizi alle imprese	11,7	12,5	7,1	19,5	14,0
Assistenza creaz. Impresa/autoimpr.	33,0	4,7	15,4	40,1	27,1
Presa in carico soggetti cond. di vulnerabilità	27,3	15,8	7,2	36,3	23,2
Gestione strumenti conciliazione cura/lavoro	46,6	9,8	26,3	32,9	30,7

Fonte: Anpal, Indagine nazionale sui Centri per l'impiego, 2022

Il dettaglio per area geografica conferma quanto già osservato per il dato nel suo complesso, con una generale carenza di risorse umane qualificate per una quota di Cpi compresa tra il 17,9% e il 38,7% del totale nelle funzioni specialistiche, come l'Orientamento di secondo livello, l'Accompagnamento al lavoro, l'Assistenza alla ricerca intensiva di lavoro e il Rinvio alla Formazione Professionale. Si registra, altresì, nelle singole aree geografiche la presenza di situazioni di criticità di qualificazione del personale in singole aree funzionali (ad es. Accoglienza e prima informazione nel Nord Est e nel Sud; Incontro domanda e offerta di lavoro e Servizi alle imprese nel Sud; Assistenza alla creazione d'impresa e Gestione di strumenti di conciliazione, nel Nord Ovest e nel Sud).

La presenza di un'area piuttosto ampia di attivazione dei servizi con criticità di competenze da parte del personale in organico ai Cpi si era già segnalata nella precedente edizione dell'Indagine nazionale sui Cpi, con proporzioni grosso modo sovrapponibili a quelle evidenziate dalla Tabella 5.9, sebbene con percentuali più contenute, talvolta anche sensibilmente.

Per analizzare le differenze nelle risposte fornite nelle due differenti indagini, a posteriori sono stati selezionati 437 Cpi che hanno partecipato ad entrambe le rilevazioni. Le risposte fornite da questi Cpi sono state analizzate utilizzando come base di calcolo le 11 aree funzionali così osservate nel monitoraggio 2020, dunque escludendo dall'analisi i servizi relativi all'Assistenza intensiva alla ricerca di lavoro, la Presa in carico di soggetti in condizione di vulnerabilità e la Gestione di strumenti conciliazione in quanto non presenti nella precedente Indagine, e il Collocamento obbligatorio perché osservato in entrambe le edizioni dell'Indagine ma con modalità non comparabili. Infine, i dati relativi all'attivazione delle aree funzionali nel 2022 sono stati ricalcolati al netto delle nuove azioni di servizio introdotte in questa edizione del monitoraggio. I differenziali presentati nella successiva Tabella 5.10 sono pertanto relativi alle aree funzionali articolate secondo lo stesso numero e tipo di azioni di servizio, così da garantire la massima confrontabilità delle risposte fornite nelle ultime due edizioni dell'Indagine.

In linea generale i dati complessivi attestano, rispetto al 2020, una minima diminuzione dell'incidenza dei Cpi che dichiarano carenza di competenze nel proprio personale in corrispondenza delle aree funzionali dell'Assistenza alla creazione d'impresa (-7,1%), dei Servizi ai datori di lavoro (-2,6%), dell'Incontro domanda e offerta di lavoro (-1,8%), dell'Accoglienza e prima informazione (-1%) e dell'Inserimento lavorativo dei soggetti svantaggiati (-0,3%). Di contro si osserva un incremento della quota di Cpi con attivazione critica nell'area adempimentale (Procedure amministrative e profilazione, +2,7%) e nei servizi specialistici e di presa in carico delle utenze (Accompagnamento al lavoro, +1,9%; Orientamento specialistico, +3,1%; Orientamento di primo livello, +3,3%, Rinvio alla Formazione Professionale, +7,6%).

Tabella 5.10 – Cpi, panel di confronto 2020-2022, per area geografica e area funzionale. Variazione dell'incidenza dell'attivazione con criticità di competenze del personale

Cpi – variazione 2020-2022 dell'incidenza dell'attivazione con criticità di competenze del personale					
Area funzionale*	Area geografica				
	Nord Ovest	Nord Est	Centro	Sud e Isole	Totale
Accoglienza e prima informazione	3,7	3,1	-2,6	-4,8	-1,0
Procedure amministrative e Profilazione	1,8	7,7	1,1	0,4	2,7
Orientamento I livello e Patto di servizio	10,8	3,1	3,5	0,2	3,3
Orientamento Specialistico	14,1	2,5	1,0	0,0	3,1
Accompagnamento al lavoro	12,6	1,3	1,4	-2,7	1,9
Incontro domanda-offerta	6,0	-7,3	-1,9	-3,5	-1,8
Tirocini	-0,5	4,6	-1,7	-0,2	0,6
Assistenza alla ricerca intensiva di lavoro**	-	-	-	-	-
Inserimento lav. Soggetti svantaggiati	10,2	-1,6	-1,8	-4,2	-0,3
L.68/99 (obblighi di legge ass.ne disabili)***	-	-	-	-	-
Rinvio alla formazione	16,7	17,8	2,4	0,8	7,6
Servizi alle imprese	5,6	-8,7	-2,3	-3,3	-2,6
Assistenza creaz. Impresa/autoimpr.	19,0	-28,6	-10,9	-2,0	-7,1
Presa in carico soggetti cond. di vulnerabilità**	-	-	-	-	-
Gestione strumenti conciliazione cura/lavoro**	-	-	-	-	-

*Al netto delle integrazioni apportate nel 2022; **Non rilevati nel 2020; ***Non confrontabili con il 2020

Fonte: Anpal, Indagine nazionale 2022

Il dettaglio per area geografica mette in rilievo un sensibile incremento delle aree di sofferenza dovute alla inadeguatezza delle competenze del personale registrate soprattutto nei Cpi del Nord Ovest e, in misura un po' più circoscritta, in quelli del Nord Est. In quest'ultima area geografica qualche compensazione si registra ad esempio nell'area del matching fra domanda e offerta di lavoro (-7,3%), nei Servizi alle imprese (-8,7%) e soprattutto nell'area funzionale dell'Assistenza alla creazione di impresa e all'autoimprenditorialità (-28,6%). Nei Cpi del Centro Italia, rispetto alla precedente rilevazione si registra una contrazione dell'incidenza della criticità di competenze nel personale nell'offerta funzionale rivolta alle imprese e all'inserimento lavorativo (Incontro domanda e offerta di lavoro, -1,9%; attivazione dei Tirocini, -1,7%; Servizi alle imprese, -2,3% e Assistenza alla creazione d'impresa, -10,9%). In lieve espansione è l'area di criticità di competenze nei servizi a valle della presa in carico delle persone (Orientamento di base e specialistico, Accompagnamento al lavoro). Nel Sud si osserva una leggera ma diffusa contrazione dell'area di criticità di competenze in quasi tutte le aree funzionali.

Come già detto, il processo di potenziamento degli organici è stato fotografato dal monitoraggio dei Cpi 2022 alle sue prime fasi iniziali: dopo anni in cui si è evidenziato lo stato di sottodimensionamento organizzativo e la situazione generalizzata degli organici in contrazione, le prime ondate di immissione di nuove unità sono state destinate ad assicurare la continuità delle funzioni basilari dei Cpi e di un plesso minimo di funzioni specialistiche, il cui potenziamento sarà legato all'immissione di figure più qualificate e all'esito dei processi di formazione dei nuovi assunti. Il contesto operativo registra, dopo la parentesi dell'emergenza sanitaria e con l'avvio del programma GOL, un generale incremento della domanda di servizi e dei volumi di attività in genere, soprattutto nelle aree tradizionalmente più performanti del paese, come descritto nella successiva Tabella 5.11. La combinazione di queste diverse dimensioni restituisce un quadro contraddittorio, nel quale al momento della rilevazione il processo di

potenziamento - con i suoi addentellati - ivi compresa la qualificazione del personale, l'inserimento nei meccanismi gestionali e operativi degli uffici, i "passaggi di consegne" tra vecchi e nuovi operatori, etc. - non sembra reggere adeguatamente il passo con l'incremento dei volumi di attività dei Cpi registrati nell'ultimo anno da parte degli addetti ai lavori.

Tabella 5.11 – Cpi per area funzionale e area geografica: percentuale di uffici che ha registrato un incremento della richiesta di servizi nei 12 mesi precedenti la rilevazione

Cpi che registrano un aumento della richiesta di servizi negli ultimi 12 mesi					
	Nord Ovest	Nord Est	Centro	Sud e Isole	Totale
Orientamento di base e patto di servizio	72,3	59,5	60,6	66,5	65,1
Profilazione qualitativa	74,3	59,5	58,5	58,5	61,8
Orientamento specialistico	66,3	30,9	38,2	52,8	48,1
Accompagnamento al lavoro	59,4	57,7	36,0	50,0	51,1
Incontro domanda offerta di lavoro	92,1	77,3	71,0	67,8	75,2
Tirocini	47,5	21,8	46,2	58,1	46,1
Assistenza alla ricerca intensiva di lavoro	41,1	56,8	30,6	42,2	43,3
Ins. Lavorativo soggetti svantaggiati e L. 68/99	54,9	20,7	58,6	39,3	41,5
Rinvio alla formazione professionale	46,2	22,9	40,5	39,8	37,3
Servizi alle imprese	79,2	79,3	61,7	56,2	66,7
Assistenza alla creazione d'impresa/autoimprenditorialità	11,2	29,3	23,2	15,2	18,5
P.i.c. soggetti vulnerabili	49,4	39,3	53,2	34,8	42,1
Gestione degli strumenti per la conciliazione cura/lavoro	44,7	13,5	37,7	20,0	27,8

Fonte: Anpal, Indagine nazionale sui Centri per l'impiego, 2022

Con riferimento ai dati sulla formazione interna, è possibile osservare come per l'83,4% dei Cpi il personale abbia partecipato ad interventi formativi nei 12 mesi precedenti la rilevazione Anpal. In particolare, nelle aree del Nord Italia la quota di Cpi raggiunge il 90,1%, mentre il Centro-Sud appare più distanziato (poco meno del 79% dei Cpi) (Tabella 5.12).

Tabella 5.12 – Cpi per area geografica. Partecipazione del personale a interventi di formazione (ultimi 12 mesi)

Cpi – Partecipazione del personale Cpi a interventi di formazione (ultimi 12 mesi)		
Area geografica	Totale	Si
	v.a.	%
Nord Ovest	101	90,1
Nord Est	111	90,1
Centro	94	78,7
Sud e Isole	212	78,8
Totale complessivo	518	83,4

Fonte: Anpal, Indagine nazionale sui Centri per l'impiego, 2022

Al livello regionale, si osserva come la P.A. di Bolzano non veda la partecipazione del personale a interventi di formazione e in solo tre contesti regionali meno della metà dei Cpi dichiarati che il proprio organico ha partecipato a interventi di formazione nei 12 mesi precedenti la rilevazione, specificatamente: Umbria (20% dei Cpi con personale in formazione), Liguria (38,5%) e Basilicata (42,9%) (Tabella 5.13). Nei restanti sistemi locali almeno 7 Cpi su 10 ha segnalato il coinvolgimento in interventi di formazione del proprio personale e in particolare in 12 di essi si registra un coinvolgimento di personale operativo presso la quasi totalità dei Cpi attivi (dall'88,9% di Lazio e Campania, fino al 100% di Molise e Valle d'Aosta). La qualificazione del nuovo personale assunto si combina, all'interno del piano straordinario di potenziamento dei Cpi, con la riqualificazione e l'aggiornamento delle competenze del personale già in servizio. Questo costituisce un ulteriore indicatore, forse meno evidente dell'incremento numerico degli organici, della fase di vera e propria ridefinizione e riorganizzazione dei livelli organizzativi e operativi dei Cpi avviata nel quadro del Dm 5 novembre 2021.

Tabella 5.13 – Cpi per regione. Partecipazione del personale a interventi di formazione (ultimi 12 mesi)

Cpi – Partecipazione del personale Cpi a interventi di formazione (ultimi 12 mesi)		
Regione	Totale	Si
	v.a.	%
Abruzzo	15	93,3
Basilicata	7	42,9
Calabria	13	92,3
Campania	45	88,9
Emilia Romagna	38	94,7
Friuli Venezia Giulia	17	94,1
Lazio	36	88,9
Liguria	13	38,5
Lombardia	57	98,2
Marche	13	76,9
Molise	3	100,0
P.A. Bolzano	6	0,0
P.A. Trento	12	91,7
Piemonte	30	96,7
Puglia	43	74,4
Sardegna	28	78,6
Sicilia	58	70,7
Toscana	40	77,5
Umbria	5	20,0
Valle d'Aosta	1	100,0
Veneto	38	97,4
Totale complessivo	518	83,4

Fonte: Anpal, Indagine nazionale sui Centri per l'impiego, 2022

Va tuttavia segnalato che, al contempo, oltre l'85% dei Cpi ritiene necessario attivare ulteriori interventi formativi per il proprio personale (Tabella 5.14). Questa esigenza si manifesta in modo trasversale e in percentuali elevatissime in tutti i sistemi locali e si mantiene sugli stessi valori anche se consideriamo il sottoinsieme dei Cpi il cui personale è risultato già coinvolto in iniziative di riqualificazione negli ultimi 12 mesi precedenti la rilevazione.

Questo dato rafforza l'ipotesi per cui il personale dei Cpi necessita di ulteriore formazione, probabilmente riferita a contenuti curriculari attinenti ai servizi maggiormente specialistici e complessi meno presidiati nei Cpi, ossia proprio laddove essi rappresentano la carenza di personale. Da questo punto di vista, il fabbisogno può essere interpretato non soltanto come bisogno di ulteriori operatori *tout court* ma come esigenza di personale adeguato allo specifico servizio.

Tabella 5.14 – Necessità di ulteriori interventi formativi (Cpi totali e Cpi il cui personale è stato già coinvolto in iniziative di formazione)

Cpi – Necessità di ulteriori interventi formativi				
Regione	Tutti i Cpi		Cpi con personale già coinvolto in interventi formativi	
	Totale (v.a.)	Sì (%)	Totale (v.a.)	Sì (%)
Abruzzo	15	86,7	14	85,7
Basilicata	7	85,7	3	66,7
Calabria	13	92,3	12	91,7
Campania	45	75,6	40	75,0
Emilia Romagna	38	89,5	36	91,7
Friuli Venezia Giulia	17	64,7	16	68,8
Lazio	36	75,0	32	78,1
Liguria	13	100,0	5	100,0
Lombardia	57	87,7	56	87,5
Marche	13	76,9	10	80,0
Molise	3	66,7	3	66,7
P.A. Bolzano	6	100,0	6	0,0
P.A. Trento	12	50,0	11	45,5
Piemonte	30	70,0	29	72,4
Puglia	43	97,7	32	100,0
Sardegna	28	85,7	22	86,4
Sicilia	58	87,9	41	87,8
Toscana	40	100,0	31	100,0
Umbria	5	100,0	1	100,0
Valle d'Aosta	1	100,0	1	100,0
Veneto	38	94,7	37	97,3
Totale complessivo	518	85,7	432	85,6

Fonte: Anpal, Indagine nazionale sui Centri per l'impiego, 2022

L'analisi ha inoltre approfondito la partecipazione a iniziative formative dedicate a specifiche categorie di servizi. Tra queste, la gestione del Reddito di cittadinanza e i sistemi ad esso dedicati ha coinvolto il personale del 72% dei Cpi attivi; la formazione dedicata ai servizi per i datori di lavoro ha coinvolto il 45,9% dei Cpi, non diversamente da quella dedicata alla gestione di reti territoriali (40,9% dei Cpi). Una connotazione di “nicchia” sembra avere la formazione dedicata al reclutamento dei lavoratori nel settore agricolo con appena il 6% dei Cpi (Tabella 5.15).

Tabella 5.15 – Cpi per area geografica. Argomenti trattati negli interventi formativi rivolti al personale (ultimi 12 mesi)

Cpi – Argomenti degli interventi di formazione del personale					
	Nord Ovest	Nord Est	Centro	Sud e Isole	Totale
Servizi dedicati ai datori di lavoro	50,5	73,9	30,9	35,8	45,9
Servizi dedicati alla gestione delle reti territoriali	39,6	37,8	51,1	38,7	40,9
Servizi dedicati al reclutamento di lavoratori nel settore agricolo	8,9	4,5	3,2	6,6	6,0
Servizi dedicati alla gestione del Rdc e ai sistemi ad esso dedicati	76,2	83,8	70,2	64,6	72,0
Altro	56,4	18,0	37,2	18,4	29,2

Fonte: Anpal, Indagine nazionale sui Centri per l'impiego 2022

Nel dettaglio per area geografica si osserva la formazione finalizzata ad implementare i “Servizi dedicati ai datori di lavoro” concentrarsi principalmente nel Nord Est (73,9% dei Cpi con personale coinvolto); la formazione per la gestione dei “Servizi dedicati alla gestione delle reti territoriali” risulta concentrata principalmente nei Cpi del Centro (51,1%); la formazione rivolta ai “Servizi dedicati al reclutamento di lavoratori nel settore agricolo”, generalmente poco realizzata, risulta più seguita dagli operatori dei Cpi del Nord Ovest (8,9%) e del Sud Italia (6,6%). Infine, la formazione rivolta ai “Servizi dedicati alla gestione del Rdc e ai sistemi ad esso dedicati” vede livelli alti di partecipazione un po' ovunque ma con una prevalenza delle Regioni del Nord Est (83,8%) e del Nord Ovest (76,2%).

6. Dotazioni informatiche³³

Il potenziamento dei Centri per l'impiego per l'attuazione del Reddito di cittadinanza, e successivamente nel quadro del programma di riforma GOL, è stato rivolto non soltanto all'immissione di nuove risorse umane negli organici dei Cpi, ma anche al consolidamento e al rinnovamento delle infrastrutture fisiche e tecnologiche degli uffici. Dotazioni e tecnologie informatiche e transizione verso il digitale hanno costituito altrettanti obiettivi posti all'ordine del giorno della progettazione regionale e della destinazione delle risorse comunitarie³⁴ e nazionali³⁵.

La rilevanza del potenziamento della dimensione informatica e tecnologica è stata resa evidente dagli avvenimenti del biennio 2020-2021, soprattutto nel periodo più critico dell'emergenza sanitaria legata al Covid-19 (secondo trimestre del 2020). In quel periodo, l'adattamento dell'operatività degli uffici alle misure di contenimento dei contatti³⁶ ha indotto le amministrazioni regionali e provinciali a cercare una sintesi tra lo stato di necessità e le esigenze di servizio (garantire la continuità degli adempimenti di legge, garantire la costanza degli istituti normativi in materia contrattuale, offrire continuità nella gestione della condizionalità, etc.). Sono state avviate sperimentazioni di forme di erogazione a distanza di una parte dei servizi forniti all'utenza, in primo luogo per assicurare continuità amministrativa, successivamente per contemperare le esigenze di servizio con i vincoli legati allo stato di emergenza sanitaria (in primo luogo il distanziamento fisico). Ciò è avvenuto dapprima potenziando l'uso di strumenti già in uso nella pratica quotidiana (ad es. mailing, portali istituzionali o dedicati a singole funzioni, messaggistica, WhatsApp, etc.) e successivamente anche con il ricorso alle piattaforme online (Teams, Meet, Chime, WhatsApp) utilizzate come canali provvisori di contatto con l'utenza ma che molto rapidamente hanno surrogato il lavoro in presenza.

Numerose eco di quelle esperienze si possono rintracciare negli orientamenti normativi che hanno dato seguito all'idea del potenziamento dei Centri per l'impiego (segnatamente Dm 59/2020), recuperando l'obiettivo del rafforzamento strutturale rimasto non concretizzato durante la prima attuazione del D.Lgs. 150/2015³⁷, allargandolo anche alla transizione verso il digitale. Quest'ultima, infatti, è divenuta di estrema attualità, dapprima per questioni di necessità e in seguito perché ha costituito il volano per ripensare il rapporto di servizio tra Cpi e utenza, in direzione di un maggior riequilibrio dell'organizzazione e dei carichi di lavoro degli uffici, anche a fronte di una endemica situazione di sottodimensionamento degli organici.

Gli indirizzi nazionali sul potenziamento infrastrutturale dei Cpi all'interno dei piani regionali di potenziamento³⁸ sono stati ulteriormente valorizzati in chiave strategica all'interno della pianificazione attuativa del programma di riforma GOL³⁹ con particolare riguardo alle dimensioni delle dotazioni informatiche a disposizione dei Cpi, delle reti informatiche e della predisposizione di servizi digitali.

In questo capitolo sono presentati elementi conoscitivi relativi alle dotazioni informatiche e alla dimensione tecnologica dei Cpi sulla base delle informazioni restituite dagli uffici intervistati dall'Anpal tra il giugno e il settembre 2022. Le variabili osservate sono relative all'adeguamento e al potenziamento delle dotazioni informatiche, all'adeguatezza delle reti di connettività a disposizione dei Cpi e alla propensione al ricorso a modalità digitali di erogazione dei servizi tradizionali.

³³ Parte dei dati presentati in questo capitolo sono stati anticipati nel paper [Di Battista G, Landi R. I Servizi per il lavoro. La digitalizzazione post Covid in Focus Anpal, n. 149, Febbraio 2023](#)

³⁴ PNRR, Milestone 5, Componente 1, Investimento 1 "Potenziamento dei Centri per l'impiego (PES)".

³⁵ Legge 30 dicembre 2018, n. 145, art. 1 Co. 258 e s.m.i. I dati del Ministero del lavoro e delle politiche sociali attestano uno stanziamento complessivo previsto dal Piano di potenziamento per i sistemi informativi pari a € 176.075.532,54 ripartiti tra le diverse regioni, in base ai piani regionali presentati. Al 31 dicembre 2022 è stato speso il 21%, pari a € 36.895.798,29.

³⁶ Cfr. D.L. 23 febbraio 2020, n. 6 recante Misure urgenti in materia di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da Covid-19, pubblicato in G.U. n. 45 del 23 febbraio 2020 e i DPCM recanti disposizioni di attuazione, emanati a partire dal 23 febbraio 2020 (su scala locale) e dal 9 marzo (con vigore sull'intero territorio nazionale).

³⁷ Dm 4/2018 e relativi allegati A e B, approvati nel Novembre 2018; Delibera Anpal n. 45/2018 relativa agli Standard dei Spi.

³⁸ Decreto del Segretario Generale del MLPS n. 123 del 4 settembre 2020, segnatamente all'art. 2 "Piani regionali" e all'Allegato A.

³⁹ Cfr. Decreto 5 novembre 2021, "Adozione del Programma nazionale per la garanzia di occupabilità dei lavoratori", Allegato A "Il Programma Garanzia di Occupabilità dei Lavoratori. GOL", pag. 29 par. Il Piano straordinario di potenziamento dei CPI, pagg. 32-33 par. 3 Obiettivi e pag. 38 par. 4 Promozione e accesso dei servizi. I servizi digitali.

6.1. Le dotazioni informatiche dei Cpi: nuove acquisizioni e giudizio di adeguatezza

Poco meno dei tre quarti dei Cpi che hanno partecipato alla rilevazione (73,6%) ha dichiarato di essere stato interessato da un ammodernamento della dotazione informatica attraverso l'acquisizione di nuove dotazioni avvenuta nell'anno precedente l'Indagine (Tabella 6.1). Questo processo ha riguardato la quasi totalità dei Cpi di 8 sistemi locali su 21, dove ha risposto affermativamente almeno il 91,7% dei Cpi (P.A. Trento, 91,7% dei Cpi; Piemonte, 93,3%; Friuli-Venezia Giulia, 94,1%; Campania, 97,8%; Lombardia, 98,2%; Valle d'Aosta, Puglia e Umbria 100%), ed una quota compresa tra il 73% e l'87% di altri 5 sistemi locali (Abruzzo, 73,3%; Basilicata 85,7%; Lazio, 86,1%; Emilia-Romagna, 86,8%; Toscana, 87,5%). In ulteriori tre Regioni sono stati interessati da un rinnovamento delle dotazioni almeno la metà dei Cpi (Sardegna, 48,3%; Sicilia, 50%; Liguria 53,8%). Fra i sistemi locali che hanno solo in minima parte acquisito nuova dotazione informatica, il Veneto ha, negli ultimi 12 mesi, dato seguito ad un processo di ammodernamento intrapreso precedentemente e in anticipo rispetto agli altri sistemi locali. L'incrocio con i dati relativi alle altre dimensioni osservate permetterà di cogliere, in modo più nitido, questo particolare aspetto. Solo in parte tale osservazione è replicabile per la P.A. di Bolzano e per le Marche⁴⁰. La situazione di Calabria e Molise, infine, evidenzia processi di ammodernamento non ancora intrapresi o appena iniziati e comunque non visibili nei Cpi.

Tabella 6.1 – Centri per l'impiego per regione che hanno acquisito nuova dotazione informatica negli ultimi 12 mesi prima dell'Indagine

Cpi – Acquisizione di nuova dotazione informatica (ultimi 12 mesi)		
Regione	Totale	Sì
	v.a.	%
Abruzzo	15	73,3
Basilicata	7	85,7
Calabria	13	7,7
Campania	45	97,8
Emilia Romagna	38	86,8
Friuli Venezia Giulia	17	94,1
Lazio	36	86,1
Liguria	13	53,8
Lombardia	56	98,2
Marche	13	38,5
Molise	3	0,0
P.A. Bolzano	6	0,0
P.A. Trento	12	91,7
Piemonte	30	93,3
Puglia	43	100,0
Sardegna	29	48,3
Sicilia	58	50,0
Toscana	40	87,5
Umbria	5	100,0
Valle d'Aosta	1	100,0
Veneto	38	15,8
Totale complessivo	518	73,6

Fonte: Anpal, Indagine nazionale sui Centri per l'impiego, 2022

Il quadro sintetico, per area geografica, evidenzia come il Nord Ovest e il Centro esprimano percentuali superiori al dato nazionale (rispettivamente 91,1% e 80,9% di Cpi che hanno recentemente

⁴⁰ Sul rapporto tra acquisizione di nuova dotazione informatica e giudizio di adeguatezza complessivo delle strutture e infrastrutture informatiche si veda Di Battista G, Landi R. *I Servizi per il lavoro. La digitalizzazione post Covid* in Focus Anpal, n. 149, Febbraio 2023, pp. 7-8.

ammodernato le dotazioni informatiche), mentre il Sud e Isole (69,3%) e in particolare il Nord Est (59,5%) evidenziano dati più contenuti (Tabella 6.2).

Tabella 6.2 – Centri per l'impiego per area geografica che hanno acquisito nuova dotazione informatica negli ultimi 12 mesi prima dell'Indagine

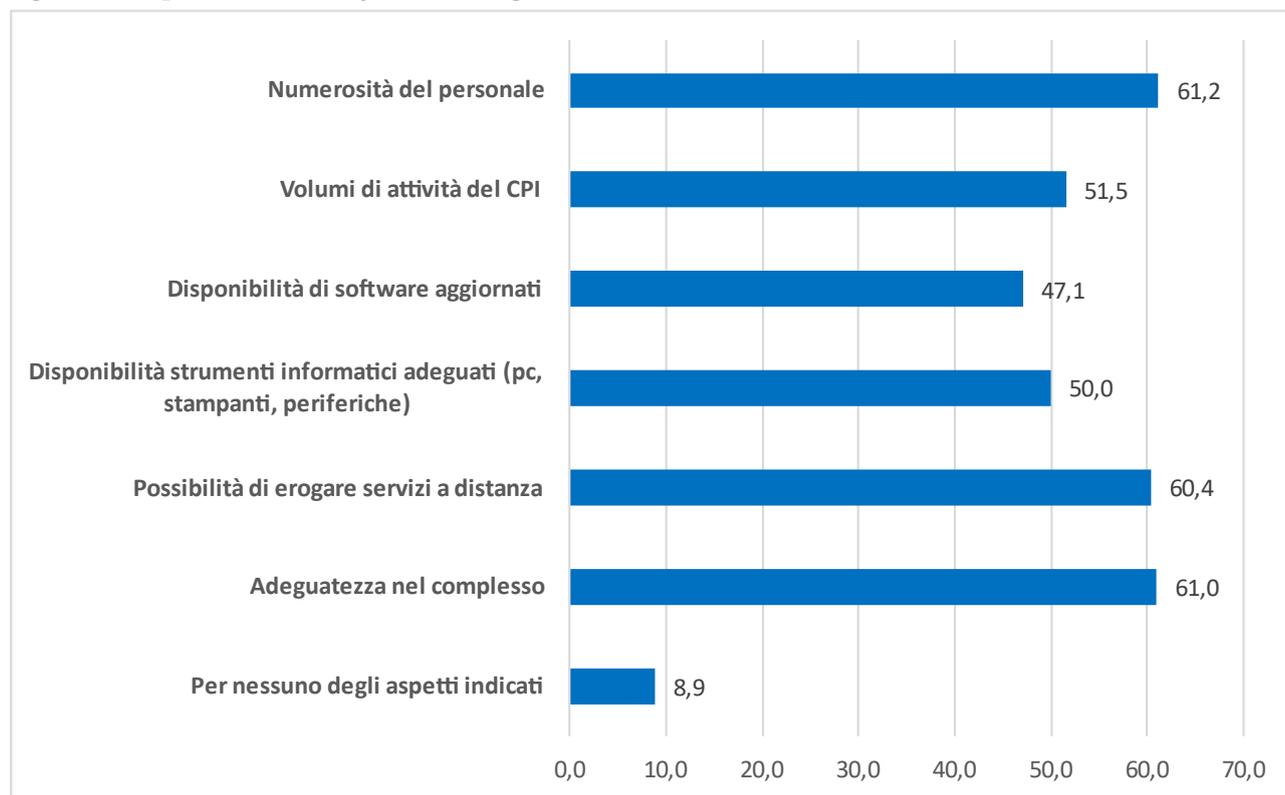
Cpi – Acquisizione di nuova dotazione informatica (ultimi 12 mesi)		
Area geografica	Totale	Sì
	v.a.	%
Nord Ovest	101	91,1
Nord Est	111	59,5
Centro	94	80,9
Sud e Isole	212	69,3
Totale complessivo	518	73,6

Fonte: Anpal, Indagine nazionale sui Centri per l'impiego, 2022

L'analisi delle dimensioni relative al giudizio di adeguatezza delle dotazioni informatiche, nel loro complesso e rispetto alle principali dimensioni nelle quali si declina la *routine* operativa dei Cpi nel contatto con le utenze, permetterà di fornire maggiori elementi conoscitivi rispetto ai dati ora riportati che, vale la pena di osservare, malgrado l'epoca in cui si è svolto il monitoraggio, hanno permesso di cogliere il processo di potenziamento strutturale dei Cpi in uno dei suoi aspetti più concreti quale l'acquisto e l'ammodernamento delle dotazioni informatiche.

In generale, il 61% dei Cpi giudica sufficientemente adeguata la dotazione informatica nel suo complesso, vale a dire considerando l'insieme delle dimensioni poste sotto osservazione. Attorno a percentuali simili si attesta la valutazione di adeguatezza della dotazione informatica sia rispetto alla numerosità del personale in servizio (61,2% dei Cpi) che rispetto alla possibilità di erogare servizi a distanza (60,4%) (Figura 6.1). Quest'ultimo è un dato che permette di apprezzare la bontà degli investimenti effettuati in termini di ammodernamento del parco macchine e delle infrastrutture e, soprattutto, anticipa indirettamente un aspetto – quello di una certa propensione acquisita da parte dei sistemi locali per l'impiego alla digitalizzazione dei servizi – sul quale si fornirà a seguire un approfondimento basato su una specifica sezione del questionario di Indagine. Il raffronto tra le dotazioni informatiche e i volumi di attività dei Cpi (51,5%), ovvero la disponibilità di software aggiornati (47,1%) o di strumenti informatici adeguati (50,0%) completa un quadro ancora largamente in chiaroscuro, nel quale si intravede una prima timida apertura verso la transizione al digitale, con la persistenza di specifiche lacune (mancato aggiornamento di software, vetustà di strumenti informatici di supporto) a loro volta soggette al persistente vincolo di compatibilità tra carichi di attività e disponibilità di adeguate risorse umane. L'acquisizione recente di nuova dotazione informatica, che l'Indagine nazionale sui Cpi ha potuto cogliere, ha iniziato a colmare un ritardo accumulatosi negli anni passati in termini di investimenti nel parco macchine, nelle tecnologie e nelle infrastrutture informatiche dei Cpi. Gli effetti di questa operazione sono ancora poco visibili nel complesso del sistema, data anche le diverse velocità di spesa, di finalizzazione dei progetti, e soprattutto data la diversità di condizioni di partenza che caratterizza i sistemi locali.

Figura 6.1 – Cpi con dotazione informatica adeguata in relazione ad alcune dimensioni



Fonte: Anpal, Indagine nazionale sui Centri per l'impiego, 2022

Il giudizio espresso dai responsabili dei Cpi per ciascuna regione conosce delle variazioni anche significative a seconda della dimensione osservata. Appena 5 sistemi locali su 21 osservati esprimono giudizi di adeguatezza in almeno metà dei Cpi per tutte le dimensioni osservate (è il caso dell'Emilia-Romagna, delle Marche, della P.A. di Trento, del Piemonte e della Toscana). Le dotazioni informatiche non sono adeguate alla numerosità del personale in Calabria (7,7%), Veneto (10,5%), P. A. di Bolzano (16,7%), Friuli-Venezia Giulia (17,6%), e Sicilia (25,9%). Negli altri sistemi locali - fatta eccezione per la Sardegna (35,9%) e per la Basilicata (42,9%) - il giudizio segnala l'adeguatezza rispetto al personale in servizio in almeno il 60% dei Cpi. Analoghi profili di criticità si osservano nel rapporto tra volumi di attività dei Cpi e strumentazioni tecnologiche a disposizione, come del resto attesta il dato complessivo (51,5% dei Cpi con dotazioni adeguate). Ben 10 sistemi locali su 21 si attestano largamente al di sotto del valore complessivo (specificatamente: Calabria, Molise, Veneto, Basilicata, P.A. Bolzano, Sardegna, Lazio, Sicilia, Umbria e Friuli-Venezia Giulia). Fra gli 11 sistemi locali che si attestano sopra il valore complessivo, in 6 casi le percentuali di adeguatezza oscillano comunque tra il 53,3% e il 66,7% (specificatamente: Abruzzo, Liguria, Marche, Lombardia, Emilia-Romagna e Campania) (Tabella 6.3). Non dissimili e forse ancor più critiche le situazioni locali relative alle due dimensioni che hanno più diretta attinenza con il grado di funzionalità e di efficienza del plesso informatico e tecnologico, vale a dire la disponibilità di software aggiornati e di strumenti informatici adeguati (periferiche, stampanti, etc.). Le realtà più strutturate sono espresse da Veneto, P.A. Trento e Toscana, con percentuali elevate (oltre l'80% dei Cpi in entrambe le dimensioni), seguite da Emilia-Romagna, Friuli-Venezia Giulia, Marche e Piemonte con situazioni parzialmente strutturate con più della metà ma non oltre i due terzi dei Cpi con dotazioni adeguate in rapporto alle dimensioni considerate. Nelle altre realtà regionali emerge un quadro ancora diffusamente critico, che lascia certamente il campo ad ampi margini di miglioramento. Sono proprio queste due dimensioni, attinenti agli aspetti più tecnici e funzionali delle dotazioni informatiche, quelle in cui si dovrebbe concentrare l'ampio perimetro di intervento del piano di potenziamento infrastrutturale dei Cpi.

Tabella 6.3 – Cpi per regione nei quali la dotazione informatica è sufficiente in relazione ad alcune dimensioni

Cpi nei quali la dotazione informatica è sufficiente in relazione ai seguenti aspetti							
Regione	Numerosità del personale	Volumi di attività del CPI	Disponibilità di software aggiornati	Disponibilità strumenti informatici adeguati (pc, stampanti, periferiche)	Possibilità di erogare servizi a distanza	Adeguatezza nel complesso	Per nessuno degli aspetti indicati
Abruzzo	66,7	53,3	26,7	26,7	20,0	40,0	20,0
Basilicata	42,9	14,3	14,3	42,9	14,3	28,6	28,6
Calabria	7,7	0,0	0,0	0,0	30,8	15,4	61,5
Campania	68,9	66,7	48,9	37,8	62,2	57,8	11,1
Emilia Romagna	84,2	63,2	63,2	68,4	86,8	71,1	0,0
Friuli Venezia Giulia	17,6	41,2	94,1	52,9	47,1	70,6	0,0
Lazio	91,7	33,3	44,4	25,0	66,7	47,2	2,8
Liguria	100,0	53,8	46,2	53,8	61,5	46,2	0,0
Lombardia	61,4	61,4	28,1	52,6	31,6	66,7	3,5
Marche	69,2	53,8	61,5	61,5	69,2	61,5	0,0
Molise	66,7	0,0	0,0	0,0	33,3	33,3	33,3
P.A. Bolzano	16,7	16,7	0,0	16,7	16,7	66,7	0,0
P.A. Trento	91,7	83,3	83,3	91,7	83,3	83,3	0,0
Piemonte	83,3	70,0	56,7	60,0	76,7	76,7	3,3
Puglia	86,0	74,4	37,2	37,2	60,5	67,4	2,3
Sardegna	35,7	28,6	21,4	35,7	35,7	32,1	32,1
Sicilia	25,9	39,7	17,2	20,7	48,3	25,9	20,7
Toscana	95,0	92,5	80,0	92,5	95,0	95,0	2,5
Umbria	60,0	40,0	40,0	60,0	40,0	80,0	0,0
Valle d'Aosta	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	0,0
Veneto	10,5	2,6	97,4	97,4	97,4	100,0	0,0
Totale complessivo	61,2	51,5	47,1	50,0	60,4	61,0	8,9

Fonte: Anpal, Indagine nazionale sui Centri per l'impiego, 2022

L'ampia disponibilità di piattaforme online (Teams, Meet, Chime, WhatsApp, Skype), il cui impiego può agevolmente aggirare eventuali ristrettezze o vincoli legati al grado di aggiornamento dei software gestionali e della strumentazione informatica di contorno (periferiche, stampanti, etc.) ha nel tempo, specie dopo l'esperienza dell'emergenza sanitaria nel biennio 2020-2021, rapidamente surrogato il lavoro in presenza, imponendosi all'attenzione dell'organizzazione dei Cpi come canale di contatto con l'utenza. La dimensione relativa alla possibilità di erogare servizi a distanza è quella che conosce livelli di adeguatezza più diffusi sul territorio, con percentuali abbastanza elevate, sebbene non manchino situazioni di parziale criticità soprattutto nel Mezzogiorno (eccetto la Campania) e, localmente, nelle aree del Nord Italia (Friuli-Venezia Giulia, Lombardia). In 12 sistemi locali su 21 il giudizio di adeguatezza delle dotazioni informatiche nel loro complesso è superiore al dato nazionale (61%) e in larga parte compreso tra valori di poco al di sopra di esso e il 75% dei Cpi

Nelle aree geografiche del Centro Nord, il giudizio di adeguatezza complessivo si attesta comunque tra il 67,3% del Nord Ovest e l'82% del Nord Est (Tabella 6.4). I sistemi locali del Sud appaiono largamente distanziati, con appena il 42,5% dei Cpi con dotazioni informatiche adeguate. Tuttavia, la tradizionale linea di demarcazione tra Nord e Sud appare più sfumata man mano che ci si addentra all'interno delle singole dimensioni di osservazione e nel dettaglio dei territori. Come è già stato osservato, il plesso tecnologico dei Cpi si presenta come un terreno in profonda ristrutturazione, con alcune realtà (specie nel Nord Est) in grado di assumere una posizione di avanguardia per livello di strutturazione, qualità delle infrastrutture, servizi da remoto o digitali alle quali fanno da contrappunto realtà locali molto più attardate.

Tabella 6.4 – Cpi per area geografica nei quali la dotazione informatica è sufficiente in relazione ad alcune dimensioni

Cpi nei quali la dotazione informatica è sufficiente in relazione ai seguenti aspetti							
Area geografica	Numerosità del personale	Volumi di attività del CPI	Disponibilità di software aggiornati	Disponibilità strumenti informatici adeguati (pc, stampanti, periferiche)	Possibilità di erogare servizi a distanza	Adeguatezza nel complesso	Per nessuno degli aspetti indicati
Nord Ovest	73,3	63,4	39,6	55,4	49,5	67,3	3,0
Nord Est	45,9	38,7	78,4	75,7	80,2	82,0	0,0
Centro	88,3	61,7	61,7	60,6	77,7	71,3	2,1
Sud e Isole	51,4	48,1	27,8	29,2	47,6	42,5	19,3
Totale complessivo	61,2	51,5	47,1	50,0	60,4	61,0	8,9

Fonte: Anpal, Indagine nazionale sui Centri per l'impiego, 2022

Un ulteriore spunto di riflessione è offerto dal giudizio di adeguatezza del collegamento in rete di cui dispongono i Cpi. Il 67,4% dei Cpi (349 su 518) considera adeguato il collegamento in rete del proprio

ufficio, a fronte di un 31,7% (164 Cpi) che fornisce un giudizio di inadeguatezza e di un ulteriore 1% (5 Cpi) che non risultavano collegati in rete al momento della rilevazione (Tabella 6.5).

Tabella 6.5 – Cpi per regione. Adeguatezza del collegamento in rete

Considera adeguato il collegamento in rete del CPI								
Regione	Al momento il CPI non è collegato in rete		No		Sì		Totale	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Abruzzo	-	-	9	60,0	6	40,0	15	100,0
Basilicata	-	-	-	-	7	100,0	7	100,0
Calabria	-	-	9	69,2	4	30,8	13	100,0
Campania	-	-	23	51,1	22	48,9	45	100,0
Emilia Romagna	-	-	5	13,2	33	86,8	38	100,0
Friuli Venezia Giulia	-	-	5	29,4	12	70,6	17	100,0
Lazio	1	2,8	13	36,1	22	61,1	36	100,0
Liguria	-	-	5	38,5	8	61,5	13	100,0
Lombardia	-	-	12	21,4	44	78,6	56	100,0
Marche	-	-	3	23,1	10	76,9	13	100,0
Molise	-	-	-	-	3	100,0	3	100,0
P.A. Bolzano	-	-	-	-	6	100,0	6	100,0
P.A. Trento	-	-	1	8,3	11	91,7	12	100,0
Piemonte	-	-	8	26,7	22	73,3	30	100,0
Puglia	1	2,3	24	55,8	18	41,9	43	100,0
Sardegna	2	6,9	14	48,3	13	44,8	29	100,0
Sicilia	1	1,7	30	51,7	27	46,6	58	100,0
Toscana	-	-	2	5,0	38	95,0	40	100,0
Umbria	-	-	1	20,0	4	80,0	5	100,0
Valle d'Aosta	-	-	-	-	1	100,0	1	100,0
Veneto	-	-	-	-	38	100,0	38	100,0
Totale complessivo	5	1,0	164	31,7	349	67,4	518	100,0

Fonte: Anpal, Indagine nazionale sui Centri per l'impiego, 2022

In questo contesto, appare sensibile il ritardo delle Regioni del Sud e delle Isole che, nel loro complesso, non superano il 46,9% di Cpi con collegamento adeguato (Tabella 6.6). Tuttavia, al di là del Nord Est con il 90,1% dei Cpi adeguatamente collegati, nelle restanti aree geografiche, sebbene tradizionalmente tra le più strutturate, si registra una consistente quota (tra il 20,2% e il 25%) di inadeguatezza dei collegamenti.

Tabella 6.6 – Cpi per area geografica. Adeguatezza del collegamento in rete

Considera adeguato il collegamento in rete del CPI								
Area geografica	Al momento il CPI non è collegato in rete		No		Sì		Totale	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Nord Ovest		0,0	25	25,0	75	75,0	100	100,0
Nord Est		0,0	11	9,9	100	90,1	111	100,0
Centro	1	1,1	19	20,2	74	78,7	94	100,0
Sud e Isole	4	1,9	109	51,2	100	46,9	213	100,0
Totale complessivo	5	1,0	164	31,7	349	67,4	518	100,0

Fonte: Anpal, Indagine nazionale sui Centri per l'impiego, 2022

6.2. L'introduzione di servizi da remoto

Il legato più importante del difficile periodo di emergenza sanitaria, conclusosi soltanto a metà del 2022, è stato lo sforzo di riorganizzazione dell'operatività dei Cpi per contemperare le esigenze di servizio con le restrizioni dovute alle esigenze di distanziamento sociale rese necessarie a seguito dello scoppio della pandemia di SARS Covid-19⁴¹. Una delle tracce più evidenti dello sforzo compiuto dalle amministrazioni locali in direzione di un vero e proprio ripensamento dei modelli organizzativi è offerta dalla propensione all'utilizzo di piattaforme per la gestione da remoto e a distanza dei servizi tradizionalmente erogati in presenza alle utenze.

Come riportato nella successiva Tabella 6.7, in 10 sistemi locali su 21 almeno l'80% dei Cpi utilizza piattaforme online per l'erogazione di servizi tradizionali. Tra questi vi sono quasi tutte le Regioni del Nord Est (Emilia-Romagna, 100% dei Cpi; Friuli-Venezia Giulia, 100%; Veneto, 100%; P.A. di Bolzano, 83,3%), oltre alla Valle d'Aosta (100%), alla Toscana (100%), alla Liguria (92,3%), al Piemonte (80% dei Cpi) e, unica tra le regioni del Mezzogiorno, la Sardegna (96,2%). Tra i sistemi per l'impiego di più grandi dimensioni, si evidenzia il dato relativo ad un impiego ancora parziale di piattaforme per l'erogazione a distanza dei servizi in Lombardia (50,9% dei Cpi) e nel Lazio (42,9%). Netamente distanziato dai valori ora osservati l'intero quadrante meridionale con l'eccezione della Sardegna già sopra menzionata.

Tabella 6.7 – Cpi per regione. Utilizzo di piattaforme online per servizi agli utenti tradizionalmente erogati in presenza

Regione	Utilizzo di piattaforme online per servizi agli utenti del CPI tradizionalmente erogati in presenza	
	Totale v.a.	Sì %
Abruzzo	15	20,0
Basilicata	7	14,3
Calabria	13	15,4
Campania	45	22,2
Emilia Romagna	38	100,0
Friuli Venezia Giulia	17	100,0
Lazio	35	42,9
Liguria	13	92,3
Lombardia	57	50,9
Marche	13	100,0
Molise	3	33,3
P.A. Bolzano	6	83,3
P.A. Trento	12	50,0
Piemonte	30	80,0
Puglia	42	14,3
Sardegna	26	96,2
Sicilia	57	36,8
Toscana	40	100,0
Umbria	5	60,0
Valle d'Aosta	1	100,0
Veneto	38	100,0
Totale complessivo	513	60,4

Fonte: Anpal, Indagine nazionale sui Centri per l'impiego, 2022. Mancate risposte: 5

Quanto appena osservato viene presentato in forma sintetica per area geografica in Tabella 6.8, con il 93,7 dei Cpi delle Regioni del Nord Est che utilizzano piattaforme per i servizi da remoto, quelli del Nord Ovest e del Centro Italia distanziati ma sulla stessa direttrice di sviluppo (66,0% e 76,3%

⁴¹ Cfr. in tale senso Di Battista G, Landi R. *I Servizi per il lavoro. La digitalizzazione post Covid* in Focus Anpal, n. 149, Febbraio 2023.

rispettivamente) e il Sud Italia ancora largamente in ritardo, con solo un terzo dei Cpi orientati all'utilizzo di piattaforme per l'erogazione di servizi a distanza e quasi tutti ubicati nelle due Regioni insulari.

Tabella 6.8 – Cpi per area geografica. Utilizzo di piattaforme online per servizi agli utenti tradizionalmente erogati in presenza.

Utilizzo di piattaforme online per servizi agli utenti del Cpi tradizionalmente erogati in presenza		
Area geografica	Totale	Sì
	v.a.	%
Nord Ovest	100	66,0
Nord Est	111	93,7
Centro	93	76,3
Sud e Isole	209	33,0
Totale complessivo	513	60,4

Fonte: Anpal, Indagine nazionale sui Centri per l'impiego, 2022. Mancate risposte: 5

L'analisi sullo stato delle dotazioni informatiche e della dimensione tecnologica dei Cpi si conclude con un affondo sull'utilizzo delle piattaforme online per l'erogazione di servizi e sulle motivazioni fornite dai responsabili intervistati in merito al mancato utilizzo delle stesse.

Ai Cpi che hanno risposto affermativamente riguardo l'impiego di piattaforme online per la realizzazione di servizi tradizionali in modalità "da remoto" (il 60,4% dei Cpi intervistati, pari a 310 su 513⁴²), è stato chiesto di specificare quale o quali attività svolgono avvalendosi di questi canali. L'Orientamento di primo livello (77,4% delle risposte) e le attività che prevedono incontri di gruppo, laboratori, orientamento al lavoro (71,3%) sono risultate le più indicate, sebbene i valori per area geografica tendano a differenziarsi di molto, soprattutto per quel che concerne le attività di gruppo. La verifica del percorso definito nel Patto di servizio (62,9% nel complesso) e le attività di Accompagnamento al lavoro (62,3%) sono erogate con questa modalità soprattutto dai Cpi del Nord Est e del Centro Italia, che – a ben vedere – fanno registrare lo spettro più ampio di servizi offerti attraverso piattaforme online in alternativa alle modalità tradizionali, con riferimento anche all'Orientamento specialistico (nel Centro Italia) e ai servizi di Informazione e consulenza alle imprese (Nord Est 82,7%, Centro Italia 66,2%) (Tabella 6.9).

Tabella 6.9 – Attività per le quali sono utilizzate piattaforme online dai Cpi per area geografica

Indicare per quali attività sono utilizzate piattaforme online					
	Nord Ovest	Nord Est	Centro	Sud e Isole	Totale
Orientamento di primo livello	65,2	85,6	84,5	69,6	77,4
Verifica del percorso definito nel Patto di servizio/Patto per il lavoro	42,4	70,2	84,5	49,3	62,9
Orientamento specialistico	27,3	35,6	78,9	40,6	44,8
Assistenza alla ricerca di lavoro/tirocinio (anche intensiva)	33,3	57,7	69,0	52,2	53,9
Informazione e/o consulenza alle imprese	50,0	82,7	66,2	44,9	63,5
Attività di accompagnamento al lavoro (preparazione a colloqui di lavoro, supporto nella redazione CV, supporto all'autopromozione, supporto motivazionale o job coaching)	39,4	72,1	81,7	49,3	62,3
Incontri di gruppo, laboratori di gruppo, orientamento al lavoro	65,2	88,5	66,2	56,5	71,3
Altro	15,2	34,6	18,3	23,2	24,2

Fonte: Anpal, Indagine nazionale sui Centri per l'impiego, 2022

Più selettivi appaiono i Cpi del quadrante Nord Ovest, con una più marcata propensione all'utilizzo dei servizi online per le attività di orientamento e di gruppo, come già osservato, e solo parzialmente per la consulenza alle imprese (50%). Molto più circoscritto è l'impiego in quest'area di tali canali per altre tipologie di servizi. Nel Mezzogiorno, i dati aggregati risentono del diverso livello di utilizzo di queste

⁴² In questa sezione del questionario risultano 5 mancate risposte, così che il totale dei Cpi rispondenti sia 513 anziché 518.

tecnologie riscontrato nei territori e della polarizzazione di fatto tra Regioni insulari dove l'impiego è più diffuso nei Cpi e le Regioni peninsulari che, al contrario, esprimono una modesta propensione all'impiego di queste modalità di erogazione dei servizi. L'attività principale nella quale si registra il ricorso a piattaforme online nel Mezzogiorno è l'Orientamento di primo livello (69,6%). Gli altri servizi sono erogati in modo selettivo e prevalentemente nelle Regioni insulari, le quali al momento della rilevazione offrivano uno spettro discretamente ampio di servizi fruibili da remoto.

Per completare l'analisi sull'uso delle piattaforme online per l'erogazione a distanza di servizi tradizionalmente erogati in presenza è stato chiesto ai Cpi che hanno risposto negativamente (circa il 40,0%) quali sono gli ostacoli principali alla mancata attivazione di tali modalità. In generale, l'ostacolo principale è risultato essere legato al *digital divide* e alla totale assenza di comportamenti resilienti da parte dell'utenza, più legata al contatto diretto basato sulla presenza fisica degli operatori. Il primo ordine di motivazioni è stato indicato dal 71,6% degli intervistati, il secondo dal 65,2% (Tabella 6.10). Il 32,8% dei responsabili dei Cpi ha evidenziato il persistere di una certa resistenza al cambiamento da parte degli operatori, i quali preferiscono svolgere attività in presenza. Questo dato andrebbe correlato con quello dell'età mediamente avanzata degli operatori in servizio nei Cpi⁴³ e con le modalità con le quali si è proceduto in questo faticoso triennio (2020-2022) all'introduzione di modalità organizzative propedeutiche ad una transizione digitale ancora futuribile. In questo senso va inteso il 28,4% di risposte che motivano la mancata realizzazione di attività online con la carenza di strumenti e infrastrutture adeguate.

Tabella 6.10 – Cpi. Motivi della mancata realizzazione di attività online (risposta multipla)

Motivi della mancata realizzazione di attività online (risposta multipla)		
	v.a.	%
Il CPI non dispone di strumentazioni e/o infrastrutture informatiche adeguate	58	28,4
L'utenza trattata dal CPI non è sufficientemente dotata di strumentazioni informatiche adatte a questo tipo di attività	146	71,6
Preferenza a svolgere attività in presenza da parte del CPI	67	32,8
Gli utenti preferiscono il contatto diretto con gli operatori	133	65,2
Altro	11	5,4
Casi validi	204	100,0

Fonte: Anpal, Indagine nazionale sui Centri per l'impiego, 2022

Ad evidenziare che i percorsi seguiti sulla via della digitalizzazione sono quantomai differenziati nei diversi sistemi locali sono le motivazioni sulla mancata implementazione di attività online lette per area geografica. Nel Mezzogiorno le risposte si polarizzano ancor più marcatamente attorno a quelle prevalentemente fornite dal totale dei responsabili intervistati, con il 72,7% che attribuisce al *digital divide* degli utenti e il 70,5% che evidenzia il peso di una mentalità tradizionalista nell'approccio con gli uffici da parte degli utenti stessi, elementi questi ritenuti i principali ostacoli alla invero modesta propensione alla realizzazione di attività online presso i Cpi del Mezzogiorno. Questi ultimi, del resto, sono gravati dal peso di una strumentazione e di infrastrutture informatiche ancora in parte obsolete, come attesta il 34,5% di risposte fornite in questo senso, rispetto al 13,6% osservato nel Centro e al 16,7% del Nord Ovest (Tabella 6.11).

⁴³ Cfr. Anpal, Servizi per l'impiego. Rapporto di monitoraggio 2020 in "Collana Biblioteca Anpal n. 17", 2021, pp. 39-40. L'analisi delle caratteristiche degli operatori dei Cpi era effettuata su dati raccolti per Anpal su una dashboard del Ministero del lavoro inspiegabilmente non più aggiornata dopo il gennaio 2021.

Tabella 6.11 – Cpi per area geografica. Motivi della mancata realizzazione di attività online (risposta multipla)

Motivi della mancata realizzazione di attività online (risposta multipla)					
	Nord Ovest	Nord Est	Centro	Sud e Isole	Totale
Il CPI non dispone di strumentazioni e/o infrastrutture informatiche adeguate	16,7	14,3	13,6	34,5	28,4
L'utenza trattata dal CPI non è sufficientemente dotata di strumentazioni informatiche adatte a questo tipo di attività	61,1	57,1	86,4	72,7	71,6
Preferenza a svolgere attività in presenza da parte del CPI	50,0	57,1	31,8	27,3	32,8
Gli utenti preferiscono il contatto diretto con gli operatori	47,2	71,4	59,1	70,5	65,2
Altro	5,6	0,0	9,1	5,0	5,4

Fonte: Anpal, Indagine nazionale sui Centri per l'impiego, 2022

D'altro canto, il condizionamento di un'utenza non sufficientemente dotata di strumenti informatici adatti alla fruizione di servizi online è notevole in tutte le aree geografiche indipendentemente dal livello di implementazione raggiunto dai servizi da remoto: nel Centro Italia, l'86,4% dei Cpi che non attiva servizi online evidenzia il grande ostacolo costituito dal rapporto dell'utenza con gli strumenti digitali e persino nell'avanzato Nord Est, quei pochi Cpi che ancora non attivato servizi online sottolineano (nel 57,1% dei casi) quanto rilevante sia il *digital divide*, non disgiuntamente dal permanere tra gli utenti di una forte resistenza alla sperimentazione di alternative rispetto al contatto diretto con gli operatori dei Cpi (71,4%).

Esiste, ed è trasversale a tutte le aree geografiche ma inversamente proporzionale al grado di implementazione dei servizi digitali, una forma di resistenza al cambiamento o, se si vuole, un laborioso adattamento alle nuove modalità di lavoro che la transizione al digitale progressivamente pone all'ordine del giorno, da parte degli operatori dei Cpi. La "preferenza a svolgere attività in presenza da parte del Cpi" è indicata in almeno il 50% dei casi nelle aree geografiche del Nord Ovest e del Nord Est, ed in poco meno di un caso su tre nel Centro Italia; solo nel 27,3% dei casi nel Sud anche in virtù del modesto sviluppo seguito in direzione dell'adozione di nuove tecnologie. Viceversa, laddove l'adozione di modalità innovative di organizzazione del lavoro e di erogazione dei servizi appare in via di strutturazione, e non più come semplice effetto di attività sperimentali o di gestione di situazioni di necessità, si è chiamati a tener conto del peso dell'adattamento degli operatori dei Cpi alle innovazioni introdotte e alle loro ricadute sul lavoro quotidiano.



COLLANA
BIBLIOTECA
ANPAL

SERVIZI PER L'IMPIEGO. RAPPORTO DI MONITORAGGIO 2022