

CENTRO PER L'IMPIEGO DI CATANZARO

Nel difficile contesto meridionale, il settore Lavoro della Provincia di Catanzaro porta avanti un tentativo di rispondere in maniera efficace alle conseguenze di una crisi drammatica a livello economico e occupazionale. Gli ultimi anni, infatti, in questo territorio, hanno fatto registrare dati decisamente preoccupanti per quanto riguarda la mortalità delle aziende e l'aumento del tasso di disoccupazione, in particolare quella giovanile e femminile, che contribuisce a collocare la regione ben al di là rispetto alla già allarmante media nazionale. All'interno di un quadro caratterizzato dalla perenne scarsità di risorse economiche e umane, il settore Lavoro della Provincia tenta di rispondere con una buona organizzazione "burocratica" e investendo su iniziative mirate, volte a facilitare l'incontro tra cittadini e istituzioni. Da questo impegno nascono progetti importanti come il convegno "Elabora", giunto alla seconda edizione, e divenuto un'occasione di incontro tra mondo della scuola, mondo del lavoro e giovani; un laboratorio di confronto e sperimentazione, in cui grazie alla collaborazione di numerose aziende del territorio, è stato possibile allestire una vera e propria "fiera" del lavoro con la pre-selezione e la selezione di giovani calabresi. Un altro punto di forza è rappresentato dall'organico che tenta di supplire alle insufficienze numeriche con la professionalità e la competenza degli operatori, orientati sin dal primo colloquio, alla definizione del profilo dell'utente, in modo da facilitare la creazione di un percorso ad hoc basato sulle reali capacità e possibilità di inserimento nel mercato del lavoro. Un altro aspetto fondamentale dell'attività è legato alla capacità di individuare e ottenere finanziamenti e incentivi pubblici volti al miglioramento del servizio. In effetti, grazie alla partecipazione a bandi europei o regionali, è stato possibile reperire fondi destinati a progetti speciali in favore di fasce d'utenza particolarmente svantaggiate.

INTERVISTA A:

Dott. Pietro Alfarano

Funzionario Provincia di Catanzaro

Resp. "Servizio Mercato del Lavoro"

1 - INDICATORI PROVINCIA

- **Qual è l'estensione della Provincia di Catanzaro?**

- 2.391.000 Km quadrati.

- **Popolazione**

- Nel 2011, 380.165 abitanti.

- **Popolazione attiva in condizione professionale?**

- 212.485 persone, anche se da noi dati risultano impiegate nel settore privato circa 53.000 persone.

- **Numero totale Centri per l'impiego?**

- Abbiamo in totale 3 Centri per l'impiego, uno a Catanzaro, uno a Lamezia Terme e uno a Soverato.

- **Quale il numero di disoccupati negli ultimi 3 anni (totale, donne e per classe di età)?**

- Nel 2010 gli iscritti al Centro per l'Impiego come disoccupati erano 69.801 di cui 39.387 donne, 73.606 nel 2011 di cui 40.758 donne, 75.494 nel 2012 di cui 40.942 donne).

Per quanto riguarda, invece, le fasce di età, riportiamo la seguente tabella riferita alle più significative:

FASCIA	ANNO 2010	ANNO 2011	ANNO 2012
<30 anni	18.056	19.590	20.880
Tra 31 e 44 anni	27.736	28.307	28.120
Tra 45 e 64 anni	22.724	24.284	25.020

2 – CENTRI PER L'IMPIEGO

2.1 LOGISTICA E LAYOUT

- **I centri per l'impiego hanno una collocazione urbana?**

- Sì, sono centralissimi. Sono stati aperti strategicamente nei tre principali distretti economici della Provincia, secondo anche una particolare richiesta di servizi: a Catanzaro sono presenti la maggior parte delle aziende e degli uffici pubblici, a Lamezia Terme è forte la presenza di aziende del settore agro-alimentare, a Soverato il settore turismo.

- **Sono facili da raggiungere con i mezzi pubblici?**

- Certo, Sono facilmente raggiungibili dai mezzi pubblici.

- **Quanti metri quadrati per ogni ufficio? Li ritiene sufficienti?**

- Il Centro di Catanzaro ha una superficie di circa 700 metri quadrati, Lamezia 450 e Soverato 350. Avremmo certamente bisogno di più spazio, per garantire che tutti i servizi vengano svolti secondo modalità opportune.

- **Qual è l'orario di apertura degli uffici?**

Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e nel pomeriggio del martedì dalle 15.00 alle 17.30.

- Esiste un piano standard per il layout dei centri?

- Abbiamo provato a creare un percorso ideale per step, per chi entra in tutti i Centri: naturalmente si parte con l'accoglienza, con la presenza di un eliminacode, poi l'iscrizione e il personale che indirizza gli utenti verso i servizi richiesti. Per quanto riguarda il layout vero e proprio, non è stato possibile uniformare i Centri secondo una linea comune, anche perché si tratta di locali fisicamente molto diversi tra loro.

- All'interno dei singoli centri è presente una sala per l'accettazione?

- Sì, in ogni centro è presente una sala dedicata all'accettazione.

- Sono presenti spazi riservati?

- Purtroppo no, gli uffici sono tutti in open space, tranne naturalmente l'ufficio del Responsabile del Servizio. In realtà, per i centri di Catanzaro e Soverato stiamo provando ad individuare uno spazio dove ricavare una stanza che possa garantire una maggiore riservatezza. Ad oggi, la privacy è garantita solo dai divisori tra le varie scrivanie.

- Esistono bacheche per gli annunci?

- Abbiamo una bacheca cartacea e una bacheca "virtuale": abbiamo collocato nei centri un video molto grande collegato al computer, che fa girare tutte le offerte di lavoro. Inoltre, abbiamo acquistato 3 monitor touch screen che collegheremo nei 3 Centri, per consentire agli iscritti di ricevere tutte le informazioni in tempo reale, senza necessariamente rivolgersi allo sportello. Inoltre, il sistema permetterà anche una forma di auto-orientamento, pubblicando le statistiche con le maggiori assunzioni nel periodo e quindi il trend del mercato del lavoro. Saranno visualizzate tutte le offerte di lavoro: siamo collegati a clicklavoro e saremo, credo, la prima provincia calabrese ad essere collegata direttamente al nodo regionale e al nodo nazionale.

- Esiste una segnaletica?

- Sì.

- Sono presenti aule per la formazione professionale?

- Solo nel Centro di Lamezia.

2.2 MARKETING

- Esiste materiale informativo prodotto dal CPI?

- Sì, abbiamo prodotto una piccola brochure "Scegli la strada giusta" dove vengono elencate tutte le attività, distribuita nei Centri e nei centri iGiò provinciali, gli sportelli informa giovani, gestiti dalla provincia e in cui noi abbiamo inviato il nostro personale per fornire tutte le informazioni relative alla nostra attività e al mercato del lavoro.

- E' prevista la partecipazione a fiere, convegni e manifestazioni?

- Sì, annualmente noi organizziamo il Piano Provinciale Servizi per l'Impiego, finanziato dal Fondo Sociale, e destiniamo delle risorse proprio a questa tipologia di azioni: scambi di esperienze e buone prassi con altre realtà, per esempio a settembre siamo stati in Finlandia, abbiamo partecipato al Job&Orienta di Verona, partecipiamo alle fiere di settore in Calabria, e poi, dal 2011, abbiamo dato vita con una nostra iniziativa ad "Elabora", un evento di grande successo di cui siamo davvero orgogliosi. Un modo per far avvicinare i giovani al mondo del lavoro e far capire loro quanto sia importante il ruolo delle istituzioni, anche nella ricerca di un lavoro o di una strada per il futuro. E' stata un'occasione di incontro tra mondo della scuola, mondo del lavoro e giovani, un laboratorio di confronto con i rappresentanti di altre province e delle istituzioni, un laboratorio di sperimentazione con la pre-selezione e la selezione per alcune aziende con il collocamento di numerosi giovani calabresi. Probabilmente tale modello verrà proposto dalla Regione Calabria alle altre province, in modo che l'evento nei prossimi anni possa essere itinerante con una connotazione regionale.

- Esiste una strategia di comunicazione pianificata?

- E' stato fatto e realizzato nel corso del 2011. Nel 2012 non è stato ripetuto per motivi economici, con l'allocatione di maggiori risorse per il sostegno dei lavoratori in difficoltà.

- Vengono fatte analisi per la customer satisfaction?

- Realizzata nel 2011, attraverso la collaborazione con una società esterna. Non ripetuta nel 2012.

- I risultati eventuali vengono utilizzati per il miglioramento del servizio?

- Assolutamente sì. Ad esempio, analizzando i risultati abbiamo cercato di razionalizzare il percorso dell'utente nel Centro utilizzando anche la segnaletica. Il disorientamento dell'utenza era uno dei dati venuti fuori dai questionari. Così come la richiesta di implementare online alcuni servizi.

2.3 SITO AZIENDALE

- Esiste un sito dedicato?

- Abbiamo un sito dedicato.

- Esiste un report per le visualizzazioni e gli utenti unici settimanali/mensili?

- Sì, monitoriamo questo tipo di dati.

- A quali servizi è possibile accedere tramite il sito Internet?

- Incrocio domanda/offerta e, previa registrazione, l'utente può modificare la propria anagrafica, il proprio cv, può prenotarsi per un appuntamento presso il Centro per l'Impiego evitando il doppio passaggio e riducendo i tempi.

- **Chi si occupa dell'aggiornamento del sito?**

- Facciamo tutto internamente. Se ne occupa il Responsabile Ufficio Informativo Lavoro in raccordo con gli addetti all'incrocio D/O presso i Centri.

- **E' possibile ricevere una newsletter?**

- Sì, attualmente sono iscritti 2.400 utenti che ricevono gli avvisi relativi alle attività del Settore e dei Centri.

3 - PERSONALE

3.1 ALLOCAZIONE DELLE RISORSE

- **Quanti dipendenti nei centri?**

- 64 risorse in tutto, più un mediatore culturale part-time esterno. Di questi, 51 sono full time e 13 part-time.

- **Con quali contratti?**

- Tutti a tempo indeterminato.

- **Quante donne?**

- Le donne sono in tutto 29.

- **Quali qualifiche?**

- Sono presenti le categorie B,C,e D.

- **Quanti dedicati ai disabili?**

- Abbiamo dato vita ad un servizio apposito, in collaborazione con Asp, Italia Lavoro e datori di lavoro per cercare di ridurre tutti i tipi di disagio per i disabili che entrano nel mondo del lavoro.

- **Sono stati incrementati negli ultimi anni?**

- No.

- **I dipendenti sono sufficienti?**

- Assolutamente no. Basta un dato: per oltre 75.000 disoccupati.

- **Quale tipo di figure professionali sono presenti all'interno dello staff?**

- E' uno staff altamente qualificato. Molti laureati (statistica, psicologia, sociologia, giurisprudenza, economia e tantissimi diplomati). Siamo in grado di affrontare qualunque tipo di problematica all'interno dei Centri.

- **Quanti per il back office e l'accoglienza?**

- 18.

- **Quanti orientatori?**

- 11.

- **Quanti mediatori culturali?**

- 1.

- **Quanti pre-selezionatori?**

- 2.

- **Ci sono figure dedicate alle fasce svantaggiate?**

- Dopo la creazione degli sportelli dedicati a tali fasce, con il finanziamento della Regione, tutto il personale interessato ha potuto sfruttare il know how acquisito con il progetto per specializzarsi in determinate attività. Naturalmente, anche con la fine del progetto, tale know how è rimasto all'interno dei Centri.

- **Quanti consulenti per le imprese?**

- 3.

- **Sono presenti figure particolari, dedicate a specifici servizi? Si avverte la necessità di altre figure?**

- No non ci sono figure particolari. Avremmo bisogno internamente della figura del mediatore culturale. In alcune occasioni, ci serviamo, come detto, di alcuni mediatori esterni.

3.2 FORMAZIONE

- **Si fanno corsi di formazione per i dipendenti, oltre all'aggiornamento normativo?**

- Sì, abbiamo fatto corsi di formazione sia quest'anno che l'anno scorso. E' un elemento molto importante per noi.

- **Corsi speciali? Corsi di lingue? Corsi per i manager?**

- Grazie alla collaborazione con Italia Lavoro, abbiamo formato i Responsabili dei Centri su due tematiche: la certificazione dei contratti e la funzionalità di Clicklavoro. Non abbiamo mai fatto corsi di lingue.

- **Cosa ne pensano i dipendenti? Esiste una "Cultura comune del servizio"? come viene promossa e incentivata?**

- I dipendenti anziani non dimostrano grande interesse. I nuovi assunti dimostrano grande entusiasmo verso l'innovazione. Abbiamo fatto un Protocollo d'Intesa con la Direzione Territoriale del Lavoro e con i Consulenti del Lavoro, in cui sono previsti una serie di incontri di aggiornamento reciproco, anche per individuare insieme la direzione verso cui sta andando il mondo del lavoro. Il miglioramento continuo è nel nostro DNA. I Centri per l'Impiego devono diventare dei nodi di una Rete, e motore per il territorio. Ad esempio, nei Centri sono stati attivati gli sportelli per il micro-credito.

Indicatori:

- Numero di ore di corsi di aggiornamento?

- Circa 600 ore all'anno.

- Quante giornate dedicate a incontri dei responsabili dei vari centri?

- Non ci sono date fisse, ma a secondo delle priorità.

- Quante giornate dedicate a incontri con rappresentanti della società locale?

- Anche in questo caso, quando nasce il bisogno.

- Quante giornate dedicate alla progettazione e conduzione di progetti comuni?

- Sì, ciò è fondamentale. Attraverso il Fondo Sociale, noi portiamo avanti una serie di progetti innovativi. Tali progetti sono curati direttamente dai Centri (per esempio lo sportello per gli immigrati, per le donne, per il disagio lavorativo etc.) e vengono portati avanti attraverso riunioni comuni, step per obiettivi, tutte attività che danno vita ad un sistema premiante e cementano l'appartenenza al Servizio. Anche al di là dei progetti, sono previste riunioni dell'intero staff di ogni singolo Centro.

3.3 VALUTAZIONE

- Ci sono analisi valutative sull'attività dei dipendenti? Come vengono effettuate?

- Vengono puntualmente condotte dall'Ufficio del Personale secondo una scheda molto analitica redatta dal Dirigente del Servizio, in base al nostro Piano delle Performance.

- Esiste un criterio di valutazione riguardo la conoscenza degli obiettivi del servizio?

- Ogni responsabile fornisce una scheda valutativa per i propri dipendenti, che prende in considerazione anche questi aspetti.

4 - SERVIZI

4.1 PROCEDURE E QUALITA'

- Vengono fissati obiettivi di performance annuali?

- Sì, attraverso il Piano Previsione Servizi per l'Impiego.

- E' previsto uno standard di riferimento per l'erogazione dei servizi (pianificazione dei tempi e delle procedure)?

- Abbiamo realizzato due progetti con Italia Lavoro e Formez per tentare di ottimizzare il servizio. Per quanto riguarda i tempi, avendo a che fare con esseri umani è difficile standardizzarli. Per le procedure, invece, abbiamo maggiori margini di intervento. Attraverso riunioni periodiche, vengono valutate e corrette, a tutti i livelli.

- Come ha influito la crisi negli ultimi 3 anni?

- E' stato impatto pesante. Tra cassa integrazione e mobilità stiamo gestendo quasi 2.500 nuove persone che si aggiungono ai 75.000 disoccupati. Il carico di lavoro è aumentato a dismisura.

- Sono state previste procedure particolari e straordinarie?

Siamo stati costretti a prendere in carico all'interno del Settore Centrale alcune attività dei Centri per l'Impiego e ci siamo serviti anche di collaboratori esterni con compiti amministrativi, in base ad una short list basata sui curricula a nostra disposizione.

- Esiste una Carta dei Servizi? E' esposta?

- Sì, dal 2009 ed è distribuita presso i Centri e pubblicata online.

- Il Servizio ha ottenuto una certificazione?

- E' da sempre il nostro obiettivo, ma ancora non l'abbiamo messa in pratica, anche a causa delle continue variazioni normative.

- Si organizzano riunioni di gruppo rivolte a specifiche categorie?

- Sì, per disabili, immigrati e altre categorie.

- Qual è il grado di conversione dei disoccupati in occupati negli ultimi 3 anni?

- Non abbiamo questo tipo di dato.

- Quali software vengono utilizzati?

- Il sistema 'GestLabor' per la gestione del disoccupato, e 'Skill Wiew', acquistato da una società di consulenza, un sistema molto sofisticato per il bilancio di competenze.

- Quali sono i dati in possesso del CPI?

- Curriculum vitae, bilancio di competenze, reddito, anagrafica.

- Da chi sono visibili i dati dei cittadini?

- C'è massima attenzione alla privacy, secondo normativa. I dati sono visibili solo dai Responsabili e dal personale che deve eseguire la pratica.

Servizi rivolti ai cittadini:

- Esiste un servizio di accoglienza? Ci sono dati sul servizio di accoglienza ai cittadini?

- Sì, esiste ed è possibile monitorarlo con il funzionamento dell'eliminacode.

- Come avviene la profilazione dei disoccupati? Per competenze? Per facilità di reinserimento nel mondo del lavoro?

- Dipende dalla figura del disoccupato. Se ci troviamo davanti un lavoratore poco informato lo prendiamo in carico, l'accoglienza lo indirizza verso l'orientamento che dopo l'orientamento di primo e secondo livello, valuta se effettuare un bilancio di competenze.

- Viene svolto il servizio di orientamento? Quanti nell'ultimo periodo?

- Sì, certo. Nel 2008 11.106, nel 2009 15.545, nel 2010 21.779.

- In base alla nuova riforma Fornero, che prevede per i percettori di Aspi un percorso di orientamento nei primi 3 mesi, come vi state organizzando?

- Stiamo effettuando incontri tecnici con personale altamente qualificato e stiamo riorganizzando gli uffici in virtù di questa riforma. Facciamo il meglio possibile, anche se il personale non è sufficiente.

- Viene tracciato un percorso formativo? Quanti al mese? Quanti negli ultimi 3 anni?

- Sì, e i dati viaggiano in parallelo con l'orientamento.

- Quali i dati dell'ultimo anno riguardo i tirocini e l'apprendistato?

- Circa 2.300 tirocini avviati e 1800 per l'apprendistato.

- Come avviene l'incrocio tra domanda e offerta di lavoro? Ci sono dei dati?

- Pubblichiamo le offerte e facciamo sì che il lavoratore si possa candidare. I nostri operatori fanno una pre-selezione e, d'accordo con le aziende, anche una selezione. I profili adeguati vengono trasmessi alle aziende.

- Esistono piani congiunti di lavoro tra settore Lavoro e altri settori?

- E' stato da subito il volere del Presidente, quello di accorpare i settori Lavoro, Formazione e Politiche Sociali con un unico assessorato e un unico dipartimento.

- Ci sono programmi o interventi specifici per categorie svantaggiate: giovani, percettori ammortizzatori sociali, disabili, disoccupati di lunga durata, donne?

- Sì, abbiamo vinto tre bandi regionali riguardanti la disabilità, e abbiamo previsto la partecipazione al "Forum delle Fattorie Sociali" incentivando la creazione di fattorie sociali, col vincolo dell'assunzione e la riqualificazione di soggetti svantaggiati.

- Viene utilizzato il patto di servizio? Quanti negli ultimi 3 anni?

- Sì. Oltre 40.000 negli ultimi 3 anni.

- Ci sono elenchi in autoconsultazione per i corsi di formazione professionale?

- Sì.

- C'è un tutoraggio per i corsi di formazione?

- Certo, attraverso un servizio ispettivo.

- Vengono verificati gli esiti?

- Sì, certo.

- Vengono erogati i voucher formativi?

- Sì. Ma abbiamo poco riscontro.

- Come viene gestito l'orientamento e l'iscrizione ai corsi formativi?

- Attraverso del personale dedicato.

- Sono previste al riguardo delle politiche di incentivazione verso i cittadini?

- Non gestiamo le politiche attive, vengono gestite dalla Regione Calabria.

- Vengono pubblicati gli annunci di lavoro per l'estero?

- Sì, attraverso il servizio EURES in tutti i Centri.

Servizi per le imprese:

- Viene realizzata la raccolta delle vacancies delle imprese? Attraverso quali canali?

- Le aziende possono pubblicarle attraverso il sito o presso i Centri. Abbiamo realizzato un progetto basato su nostre visite all'interno delle aziende per promuovere i nostri servizi.

- Vengono affissi gli avvisi negli uffici? Negli spazi esterni? Pubblicati on line? Sui mass media?

- Solo all'interno e online. A volte, in passato, sono stati pubblicati anche su quotidiani.

- Avviene l'invio di cv aderenti ai profili richiesti?

- Certo.

- Esiste un piano di verifica dell'esito della comunicazione dei candidati alle imprese?

- In maniera informale, abbiamo un feed-back, ma non abbiamo mai registrato tali risposte.

- Esistono attività di preselezione per le aziende?

- Sì.

- Vengono fatti colloqui di selezione? In autonomia o su richiesta delle aziende?

- Sì, su richiesta delle aziende.

- Quali sono i rapporti con i servizi privati per l'impiego?

- Stiamo pensando ad una serie di proposte di collaborazione.

- Si fanno analisi di fabbisogni formativi e professionali delle imprese?

- Abbiamo fatto uno studio molto dettagliato nel 2009, ripetuto nel 2012.

- Esiste un'attività promozionale pianificata verso le aziende? (Spedizione materiale informativo, invio di materiale via Web, comunicazioni telefoniche, promozione presso le aziende, fiere e convegni).

- Abbiamo consegnato nostro materiale in occasione del progetto di incontro con le aziende o in occasione di fiere e convegni.

- **Sono implementati supporti informatici per la gestione in Rete delle informazioni su domanda e offerta e il matching tra esse?**

- Assolutamente sì.

- **Esistono dei veri e propri patti di servizio tra CPI e aziende?**

- E' un obiettivo prefissato. Attendiamo risposte dalle aziende al riguardo.

Indicatori

- **Quante aziende hanno fatto richiesta di lavoratori nel triennio?**

- 147.

- **Quanti lavoratori richiesti in totale?**

- Circa un migliaio.

- **Quanti curricula inseriti nel database?**

- 1.300 solo a Lamezia Terme.

- **Quanti curricula proposti alle aziende?**

- Circa 3.000.

- **Quante nuove assunzioni? Quanti collocamenti di disoccupati di lunga durata?**

- Non abbiamo questi dati.

- **Quanti colloqui di selezione realizzati negli ultimi 3 anni?**

- Circa 200.

- **Quante interviste alle aziende negli ultimi 3 anni?**

- 650 circa.

4.2 MULTICANALITA'

- **Quali sono gli strumenti per accedere ai servizi?**

- Recarsi presso i Centri, il sito, il telefono, Facebook e Twitter.

- **Esiste un dato sulle modalità di approccio ai servizi suddiviso per strumenti utilizzati?**

- No.

- **Esiste un piano per incrementare l'utilizzo dei nuovi media?**

- In realtà, noi vogliamo conoscere bene il nostro utente, quindi cerchiamo di invitarlo in prima battuta presso i Centri.

- **C'è un numero verde?**

- Non più.

4.3 OUTSOURCING

- **Vengono delegati servizi all'esterno?**

- Viene fatto tutto internamente per quanto riguarda i servizi. All'esterno deleghiamo alcuni studi di settore o ci avvaliamo di collaboratori qualificati per un numero molto esiguo di attività.