

## PUBBLICO E PRIVATO NEI SERVIZI PER IL LAVORO

*Anticipazione dei dati ISFOL-PLUS 2014 che verranno diffusi in un research paper<sup>1</sup> in corso di pubblicazione. Dopo il Rapporto annuale di monitoraggio sui Servizi per il lavoro 2015, è la seconda delle tre uscite che l'Istituto ha programmato in tema di servizi per l'impiego.*

- **Il sistema dei servizi per il lavoro deve far fronte a un'utenza rilevante: 4,6 milioni di persone all'anno.**
- **Le performance delle Agenzie per il Lavoro (APL) sono in certa misura superiori a quelle dei Centri per l'Impiego (CPI), soprattutto sul fronte delle opportunità concrete di trovare un'occupazione.**
- **Rispetto alle APL, i CPI trattano un'utenza più debole. Coloro che si rivolgono al pubblico sono soprattutto disoccupati di lunga durata, con titoli di studio medio-bassi e residenti nel Mezzogiorno. Quanti si rivolgono alle APL sono in particolar modo occupati, con titoli di studio medio-alti e residenti nel Nord Italia.**
- **Il 54% degli utenti (2,5 milioni) si rivolge esclusivamente ai CPI. Il 21% (1 milione) solo alle APL. Quasi il 25% (1,1 milioni) a entrambi gli operatori.**
- **Solo un terzo degli utenti dei CPI e il 40% di quelli delle APL ottengono un'offerta di lavoro o un corso di formazione o un colloquio di orientamento entro 4 mesi.**
- **La soddisfazione dell'utenza trattata è relativamente omogenea tra APL e CPI.**

### Servizi richiesti ed erogati

Tanto per gli utenti dei CPI che per gli utenti delle APL<sup>2</sup> i servizi più richiesti sono quelli finalizzati alla ricerca di lavoro, cioè ad avere opportunità concrete oppure informazioni utili (Fig. 1). Rispetto al privato, nel canale pubblico sono maggiori le richieste di svolgimento di un corso di formazione o di un tirocinio/stage. Uno spazio non indifferente nella domanda di servizi ai CPI riguarda lo svolgimento di pratiche amministrative.

Relativamente alle *performance*, cioè l'incidenza dei servizi effettivamente erogati sui servizi richiesti, nei CPI il valore più alto è proprio quello inerente le pratiche amministrative, mentre percentuali più basse si rilevano sia nel fornire informazioni a supporto della ricerca di lavoro sia nella pianificazione di percorsi personalizzati. Segue l'incidenza dell'erogazione di servizi legati alla formazione professionale e allo svolgimento di tirocini/stage. Chiude la graduatoria delle *performance* la capacità dei CPI di offrire opportunità lavorative concrete.

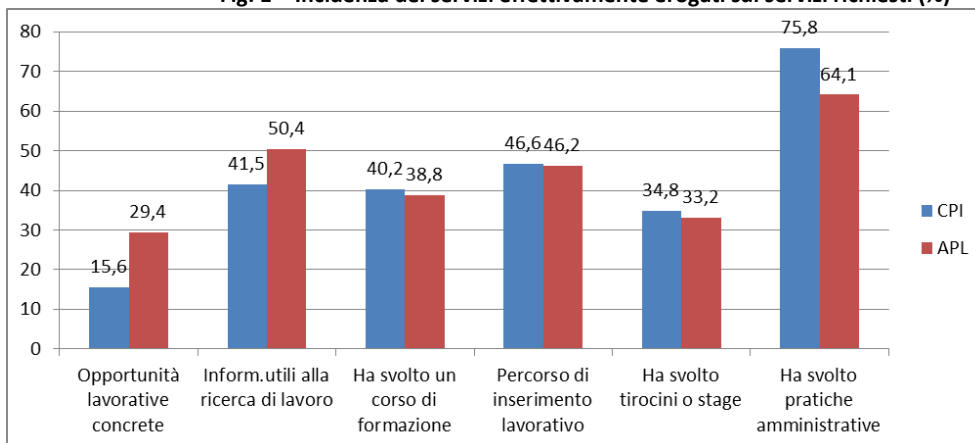
Nei servizi relativi all'offerta di opportunità lavorative lo scarto rispetto alle APL è più marcato, mentre per le altre tipologie di offerta i due sistemi del pubblico e del privato non si differenziano in modo rilevante. La vocazione specialistica delle APL, i volumi di utenza

<sup>1</sup> Roberto Landi, Emiliano Mandrone, Manuel Marocco e Debora Radicchia, *I canali di intermediazione e i servizi per il lavoro*, Isfol, 2016.

<sup>2</sup> Le Agenzie per il Lavoro comprendono: agenzie interinali o di somministrazione di lavoro, società di ricerca e selezione del personale, sindacati o organizzazioni datoriali, consulenti del lavoro, job center universitari/scolastici.

proporzionalmente più bassi, l'organizzazione più snella, più fluida, meno gravata da adempimenti e meno nidificata al livello istituzionale, la distribuzione geografica prevalente nelle Regioni con mercati del lavoro relativamente più dinamici sono le principali ragioni che spiegano la loro miglior *performance* rispetto ai CPI.

**Fig. 1 – Incidenza dei servizi effettivamente erogati sui servizi richiesti (%)**

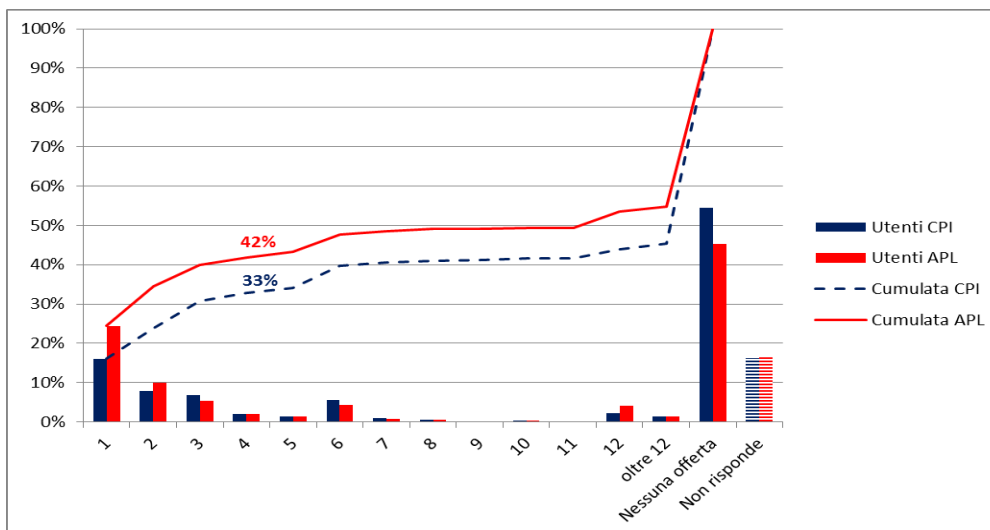


Fonte: Indagine ISFOL-PLUS, 2014

### Tempi di erogazione

I due sistemi, pubblico e privato, sono in grado di prendere in carico e di processare con successo la metà della domanda complessiva loro rivolta. Vale la pena sottolineare, a tal riguardo, il dato relativo alla domanda di servizi soddisfatta entro i primi 4 mesi dalla richiesta, che rappresenta il termine fissato dalle normative di riferimento sulla presa in carico. Il 33% degli utenti dei CPI ha dichiarato di aver ricevuto il servizio richiesto entro questo termine, mentre gli utenti dei *provider* privati sono poco oltre il 40% (Fig. 2).

**Fig. 2 – Mesi entro cui l'utente ha ricevuto un'offerta di lavoro o un corso di formazione o un colloquio di orientamento (incidenza e incidenza cumulata)**

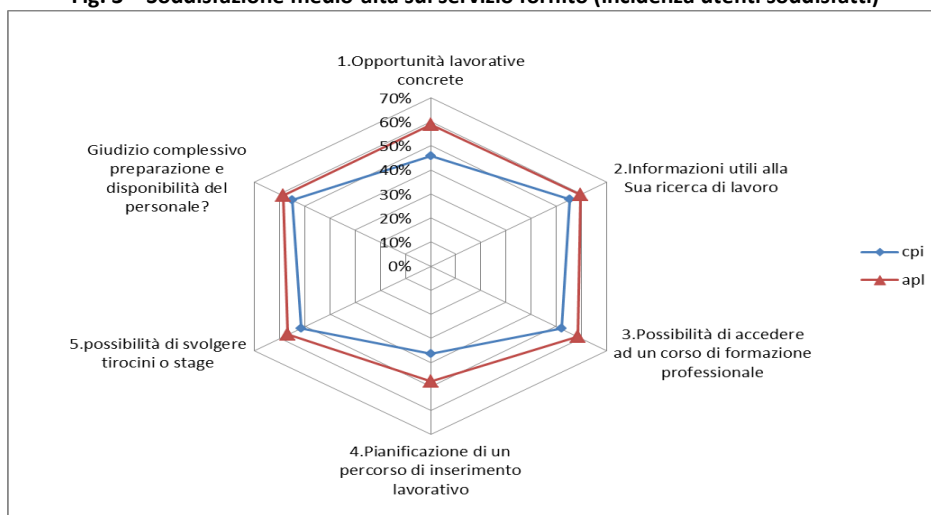


Fonte: Indagine ISFOL-PLUS, 2014

## Il grado di soddisfazione

Relativamente alla qualità percepita dagli utenti (Fig. 3), i CPI ottengono una soddisfazione medio-alta in circa il 50% dei casi, tranne per la pianificazione di un percorso di inserimento, in cui la soddisfazione è modesta. Le APL registrano mediamente qualche punto percentuale di soddisfazione in più, in molti casi prossimo al 60% dell'utenza.

**Fig. 3 – Soddisfazione medio-alta sul servizio fornito (incidenza utenti soddisfatti)**

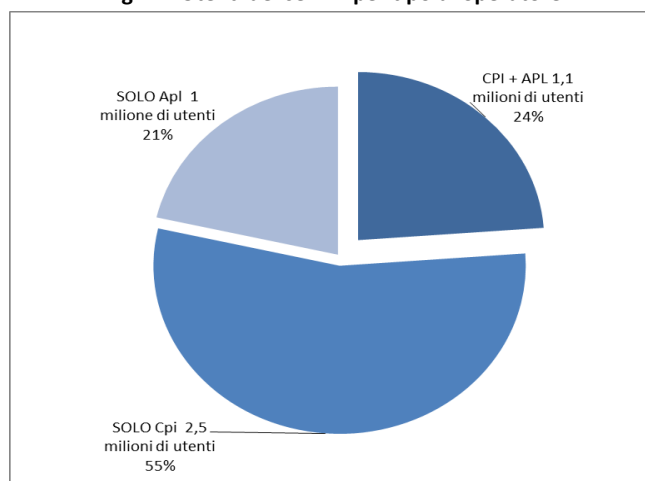


Fonte: Indagine ISFOL-PLUS, 2014

## Le caratteristiche degli utenti

Su 4,6 milioni di persone che in un anno utilizzano i servizi per il lavoro, oltre la metà (2,5 milioni, pari al 54,7%) si rivolge ai CPI, circa un quinto (1 milione, pari al 21,4%) alle APL, la restante parte (1,1 milioni, pari al 23,8%) a entrambi gli operatori (Fig. 4).

**Fig. 4 – Utenti dei servizi per tipo di operatore**



Fonte: Indagine ISFOL-PLUS, 2014

Come evidenziato in Tab. 1, gli utenti dei CPI sono per lo più del Centro-Sud, in cerca di lavoro o inattivi, di genere femminile, con titoli di studio medio-bassi e di giovane età (18-29 anni).

Viceversa gli utenti delle APL sono prevalentemente del Nord Italia, occupati o studenti, di genere maschile, con titoli di studio medio-alti e di età matura (40-64 anni).

**Tab. 1 – Utenti dei servizi per il lavoro per tipologia di soggetto utilizzato**

	Totale utenti*		Solo CPI	Solo APL
	v.a.	%	%	%
<b>Genere</b>				
Maschio	2.441.814	52,3	49,4	54,5
Femmina	2.224.844	47,7	50,6	45,5
Totale	4.666.659	100,0	100,0	100,0
<b>Classe d'età</b>				
Da 18 a 24 anni	910.627	19,5	20,4	16,9
Da 25 a 29 anni	632.04	13,5	13,6	11,3
Da 30 a 39 anni	1.379.128	29,6	27,8	28,2
Da 40 a 49 anni	1.025.153	22,0	22,5	24,4
Da 50 a 64 anni	719.711	15,4	15,7	19,2
<b>Istruzione</b>				
Media inferiore	1.640.127	35,1	35,8	33,1
Diploma	2.265.615	48,5	49,2	46,2
Laurea	760.917	16,3	15,0	20,7
<b>Condizione</b>				
Occupato	1.733.493	37,1	32,8	55,5
In cerca di lavoro	2.045.140	43,8	46,0	24,1
Altro inattivo	518.712	11,1	12,8	11,1
Studente	369.313	7,9	8,4	9,3
<b>Durata ricerca di lavoro</b>				
fino a 6 mesi	833.352	34,2	33,9	40,8
da 6 a 12 mesi	599.353	24,6	24,1	22,2
da 12 a 24 mesi	454.366	18,6	17,5	19,3
più di 24 mesi	551.757	22,6	24,4	17,7
<b>Tipo di occupazione</b>				
Lavoro standard	976.149	56,3	52,0	74,9
Lavoro non standard	757.344	43,7	48,0	25,1
<b>Area</b>				
Nord-Ovest	1.019.635	21,8	17,3	28,3
Nord-Est	769.446	16,5	13,3	20,4
Centro	938.887	20,1	22,5	16,8
Sud e Isole	1.938.691	41,5	46,9	34,5

\* Il totale ricomprende anche gli utenti che si sono rivolti sia ad un CPI che ad una APL

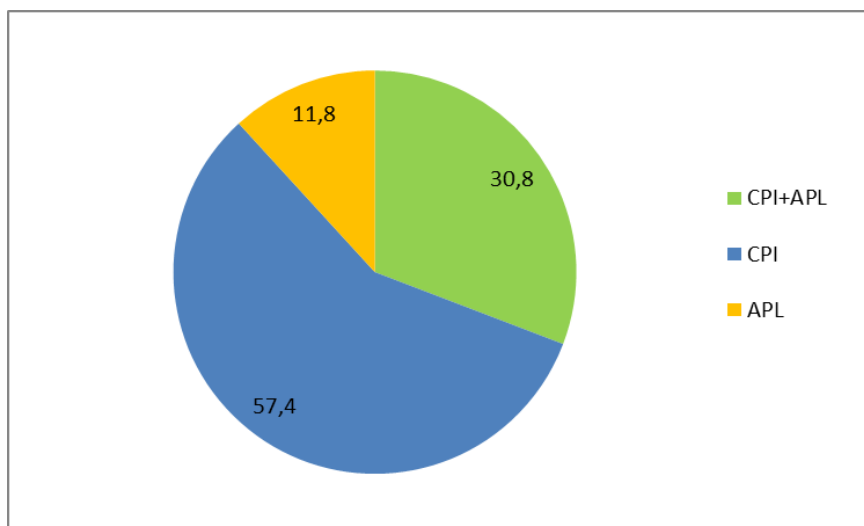
Fonte: Indagine ISFOL-PLUS, 2014

Tra gli utenti dei CPI una durata della ricerca di lavoro che supera i 24 mesi, al momento dell'intervista, è più alta rispetto all'utenza delle APL (rispettivamente 24,4% e 17,7), mentre accade il contrario per una durata fino a 6 mesi (rispettivamente 33,9% e 40,8%).

In definitiva, l'utenza esclusiva delle APL mostra un profilo occupazionale relativamente solido. Ciò trova ulteriore conferma analizzando la componente specifica di coloro che al momento dell'intervista si sono dichiarati occupati (55%, contro il 32,8% dei CPI). Nell'utenza delle APL vi è inoltre una quota più alta di individui con contratto standard rispetto a quella dei CPI.

Questo emerge anche dalla Fig. 5: su 100 persone che sono in cerca di un'occupazione e utilizzano i servizi per il lavoro, quasi il 58% si rivolge ai CPI, circa il 12% alle APL (il 30% ad entrambi gli operatori).

**Fig. 5 - Persone in cerca di lavoro per provider utilizzato (%)**



Fonte: Indagine ISFOL-PLUS, 2014

A fronte delle distinte platee di utenti e del maggior numero complessivo di persone che grava sui CPI, il ruolo svolto dal segmento pubblico dei servizi per il lavoro appare molto rilevante e più significativo di quanto i soli risultati di *performance* sembrerebbero mostrare.

Va infine segnalato come rimangano nascoste gran parte delle occasioni lavorative che trovano un'intermediazione informale. Un approfondimento su questo aspetto sarà al centro del comunicato stampa di lunedì 30 maggio 2016, in occasione del quale verrà reso disponibile anche il *research paper*.

**UFFICIO STAMPA ISFOL**  
 Tel. 06.85447597-656-059  
[stampa@isfol.it](mailto:stampa@isfol.it)