



# Studi\_2/2011

La ricerca di lavoro:  
i canali di intermediazione e  
i Centri per l'impiego

Emiliano Mandrone  
Debora Radicchia

ISSN 1974 - 4978

*L'Isfol, Istituto per lo sviluppo della formazione professionale dei lavoratori, è stato istituito con DPR n. 478 del 30 giugno 1973, e riconosciuto Ente di ricerca nel 1999 ed è sottoposto alla vigilanza del Ministero del lavoro e delle politiche sociali. L'Istituto opera nel campo della formazione, delle politiche sociali e del lavoro al fine di contribuire alla crescita dell'occupazione ed al miglioramento delle risorse umane. L'Isfol svolge e promuove attività di studio, ricerca, sperimentazione, documentazione, informazione e valutazione, consulenza e assistenza tecnica. Fornisce un supporto tecnico-scientifico al Ministero del lavoro, ad altri Ministeri, al Parlamento, alle Regioni e Province autonome, agli Enti locali, alle Istituzioni nazionali, pubbliche e private, sulle politiche e sui sistemi della formazione ed apprendimento lungo tutto l'arco della vita, del mercato del lavoro e dell'inclusione sociale. Fa parte del Sistema Statistico Nazionale. Svolge inoltre il ruolo di assistenza metodologica e scientifica per le azioni di sistema del Fondo sociale europeo, è Agenzia nazionale Lifelong Learning Programme – Programma settoriale Leonardo da Vinci.*

**Commissario straordinario:** Sergio Trevisanato

**Direttore:** Aviana Bulgarelli

**Riferimenti:**

Corso d'Italia, 33

00198 Roma

Tel. +39.06.85447.1

web: [www.isfol.it](http://www.isfol.it)

*Studi Isfol*, la prima collana scientifica elettronica realizzata dall'Isfol, comprende articoli e working paper sui temi della formazione, del lavoro, dell'inclusione sociale.

La collana nasce con l'intento di rendere accessibili a tutti liberamente, idee e dati, anche nel corso della loro elaborazione. In particolare, mira a stimolare il dibattito e la circolarità delle riflessioni nella comunità scientifica, offrendo l'opportunità, grazie alla sua multimedialità, di creare intorno ad essi una *community*.

La Collana *Studi Isfol* è curata da *Claudio Bensi*  
Responsabile Struttura Comunicazione web  
e multimediale.

**Coordinamento editoriale:**

*Paola Piras, Aurelia Tirelli, Matilde Tobia*

**Redazione:**

*Paola Piras, Costanza Romano, Aurelia Tirelli,  
Matilde Tobia, Daniela Verdino*

**Contatti:** [editoriadigitale@isfol.it](mailto:editoriadigitale@isfol.it)

Il lavoro è il prodotto di un percorso analitico sull'evoluzione delle modalità di intermediazione e su come avviene l'incontro tra domanda ed offerta di lavoro, principalmente basato sulla rilevazione Isfol Plus.

Sono autori *Emiliano Mandrone* e *Debora Radicchia*

Si ringraziano *Roberto Landi, Luca Mattei, Antonella Mennella* e *Ilaria Piperno* per la collaborazione.

Si ringraziano i referee Isfol per gli utili suggerimenti

Codice utilizzo dati Isfol PLUS001-002.

Per richiedere le pubblicazioni e i dati: [plus@isfol.it](mailto:plus@isfol.it)

Per la corrispondenza: [e.mandrone@isfol.it](mailto:e.mandrone@isfol.it); [d.radicchia@isfol.it](mailto:d.radicchia@isfol.it)

Isfol, Corso d'Italia 33, 00198, Roma

Testo chiuso: dicembre 2011

La presente pubblicazione costituisce la versione cartacea dell'edizione consultabile sul portale [www.isfol.it](http://www.isfol.it) all'interno della collana elettronica *Studi Isfol*.



La presente opera - salvo dove diversamente specificato - è  
rilasciata nei termini della licenza Creative Commons  
Attribuzione - NonCommerciale - CondividiAlloStessoModo 2.5  
Italia disponibile alla pagina Internet  
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/it/>



## **ABSTRACT**

In questo studio si analizzano i canali di intermediazione del lavoro, sia dal punto di vista delle persone attualmente alla ricerca di una collocazione lavorativa (*searching*), che di chi ha ottenuto una occupazione (*matching*). Grazie alla disponibilità dei dati Isfol Plus si sono potute analizzare le strategie ed opzioni di ricerca individuali.

L'informalità continua ad essere in Italia il mezzo principale per trovare lavoro: 3 occupati su 10 hanno ottenuto l'attuale impiego grazie alla segnalazione di un qualche parente o conoscente e tra i più giovani il fenomeno è ancora più rilevante e risulta in crescita nel tempo. Attenzione a ridurlo alla caricaturistica immagine della raccomandazione poiché i danni che questa pratica genera sono notevoli e rilevanti per l'intera collettività. Coloro che sono in cerca di un lavoro utilizzano tutte le opportunità disponibili attivandosi su più fronti contemporaneamente.

Nella rilevazione è previsto un modulo specifico sull'utenza dei Servizi pubblici per l'impiego (Spi) attraverso il quale si è potuto ricostruire la domanda di servizi dal lato dell'utenza, interrogandola su quelli effettivamente resi e sul livello di soddisfazione ottenuto. L'analisi comprende anche con una rassegna comparata per offrire il quadro più esaustivo possibile delle dinamiche di abbinamento nel mercato del lavoro.

## ***ABSTRACT***

*In this study we analyze recruitment channels, both in terms of who is searching a work and who has got a job (matching). Due to the availability of Isfol Plus data we investigate the strategies and options for individual research in the Italian labour market.*

*In Italy, the informal channel continues to be the main way to find a job: 3 employees out of 10 come into the labour market through family and friends referrals rather than using formal recruitment channels and for the youngest this phenomenon is even more important and it is growing in time. Attention to reduce the caricatured view of the recommendation, because the damage that this practice generates is significant and relevant to the entire community. In the Isfol Plus survey there is a specific form for the users of Public employment services (Pes) which it is functional to reconstruct the service demand from the user side, analyzes what is actually provided and the level of satisfaction obtained. The analysis includes a comparative review to present the most comprehensive picture of the match dynamics in the labour market.*



	<b>PAG.</b>
<b>INDICE</b>	
<b>INTRODUZIONE, DIBATTITO, E LETTERATURA</b>	<b>1</b>
<b>1. I CANALI DI RICERCA DI LAVORO</b>	<b>3</b>
<b>2. LE CARATTERISTICHE DEGLI INTERMEDIARI</b>	<b>9</b>
<b>3. LA RICERCA DI LAVORO</b>	<b>15</b>
<b>4. UTENTI DEI SERVIZI PUBBLICI PER L'IMPIEGO, SERVIZI RICHIESTI E LIVELLO DI SODDISFAZIONE</b>	<b>21</b>
<b>CONCLUSIONI</b>	<b>26</b>
<b>RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI</b>	<b>29</b>
<b>ALLEGATO STATISTICO</b>	<b>32</b>



## INTRODUZIONE, DIBATTITO E LETTERATURA

Con la fine dell'era "del posto fisso" la ricerca di lavoro sembra essere destinata a diventare una compagna di strada per tutta la vita attiva degli individui e pertanto il ruolo dell'intermediazione<sup>1</sup> riveste particolare rilievo, sia nell'ottica della mera meccanica di abbinamento lavoratore e posto di lavoro, che in quella dell'equilibrio tra le risorse umane e il fabbisogno professionale di un Paese. L'intermediazione lavorativa in Italia è assicurata da vari canali di ricerca, o provider, che mettono in contatto i datori di lavoro (domanda) con i lavoratori (offerta). Attraverso l'indagine Isfol Plus 2010<sup>2</sup> si può vedere l'utilizzo dei singoli canali nella fase di ricerca di un lavoro (*searching*) e nell'ottenimento di un'occupazione (*matching*).

L'intermediazione tra domanda ed offerta di lavoro è stata liberalizzata in Italia alla fine degli anni '90 ([L. 196/1997](#) c.d. Pacchetto Treu e [Dlgs 469/97](#)) e poi ampliata dalla Riforma Biagi nel 2003 ([L. 30/2003](#)). Quest'ultima ha in particolare cercato di far emergere tutti i possibili canali di incontro, riconoscendo e regolando l'attività di soggetti che prima svolgevano, al di fuori del sistema legale, l'intermediazione. Tale spinta all'emersione è stata ulteriormente confermata dal Collegato lavoro 2010 ([L. 183/2010](#)) e poi dalla Legge di Stabilità 2012 ([L. 183/2011](#)), le quali hanno semplificato le procedure di autorizzazione per l'esercizio dell'attività di intermediazione di particolari soggetti (università, scuole, Camere di commercio, Comuni, internet, consulenti del lavoro).

Per comprendere il *funzionamento dell'incontro tra domanda* e offerta rilevante è il contributo di Mortensen e Pissarides (1994) che analizzano proprio la meccanica d'incontro – la c.d. *matching function* – all'interno del mercato del lavoro. Questo meccanismo a volte non funziona bene e necessita di sostegni o interventi di regolazione. Pissarides e Petrongolo (2001) si soffermano su questi problemi comparando i modelli microeconomici proposti dalla letteratura, per spiegare la presenza di frizioni nel mercato del lavoro.

Il processo di ricerca del lavoro è stato recentemente trattato con maggiore attenzione alle evidenze empiriche, nel tentativo di arricchire e sviluppare il modello base, che considera la ricerca di un lavoro come un'attività uniforme (ad esempio, Lippman e McCall, 1976; Barron e Mellow, 1979), che si occupa prevalentemente di modellare il salario di riserva e l'intensità e lo sforzo di ricerca di un lavoro (Mortensen, 1986) senza mettere in evidenza le peculiarità dei diversi metodi di ricerca del lavoro (come mostrato da Bradshaw, 1973), che differiscono nettamente nei tempi e nei costi di ricerca, oltre che nella verifica di effettivo successo di alcuni canali (in particolare, del canale informale) e di apparente inefficacia di altri (principalmente i Servizi

---

<sup>1</sup> Per intermediazione si intende il canale che ha dato l'attività lavorativa attuale per gli occupati, per i quali la risposta è unica; mentre per le persone in cerca ci si riferisce ai canali utilizzati, quindi le risposte sono multiple.

<sup>2</sup> L'indagine Isfol Plus è nel Piano statistico nazionale (PSN) dal 2006, è rappresentativa della popolazione nazionale tra i 18 e i 64 anni, ha un campione di circa 40.000 individui, non ha interviste proxy (le domande sono poste direttamente all'individuo) e ha una vasta componente longitudinale (il Panel 2005-2008 è di 12.000 individui e quello 2005-2010 è di oltre 8.000). Si veda per una descrizione dell'indagine E. Mandrone, D. Radicchia - [Europalavoro - Plus Participation Labour Unemployment Survey](#), e per l'impianto M. Giammatteo - [Studi Isfol 2009/3 - L'indagine campionaria ISFOL-PLUS: contenuti metodologici e implementazione](#).



pubblici per l'impiego (Spi)). Questa prospettiva non è sicuramente irrilevante visto che piuttosto controverso è il ruolo dell'intermediazione informale. Infatti, i principali modelli teorici osservano come i contatti personali e familiari nella ricerca di un lavoro aumentino la probabilità di ottenere un posto di lavoro e la remunerazione, in quanto riducono le asimmetrie informative e permettono un migliore incontro tra i datori di lavoro e i lavoratori (Montgomery, 1991; Mortensen e Vishwanath, 1994). Recentemente, tuttavia, alcuni studi condotti soprattutto al di qua dell'Atlantico (Pistaferri, 1999; Addison e Portugal, 2002; Pellizzari, 2004; Sylos Labini, 2006; Dellattre e Sabatier, 2007; Michelacci e Suarez, 2008; Meliciani e Radicchia, 2011) hanno osservato risultati opposti, ovvero chi entra nel mercato del lavoro attraverso l'aiuto di "amici, parenti o conoscenti" riceve, in media, una remunerazione salariale inferiore rispetto ad altri canali (mentre "l'informale nell'ambito lavorativo" dà un premio salariale), anche se i tempi di *match* sono più rapidi.

Il primo *quadro dell'intermediazione* nel nostro Paese è stato tratteggiato da Casavola e Sestito (1995), che utilizzando un supplemento ad hoc dell'indagine sulle famiglie della Banca d'Italia, quantificarono l'intermediazione avvenuta per canale. Recentemente l'Istat ha inserito nella Rilevazione continua sulle forze di lavoro (RCFL, 2009) un modulo ad hoc sull'intermediazione, che però coinvolge solo i 15-34enni. Mandrone e Radicchia (2006) e Mandrone (2011) attraverso l'indagine Plus descrivono le utenze dei canali d'intermediazione presenti nel nostro Paese e il loro utilizzo, segnalando il permanere di una quota (crescente) di intermediazione informale, sostituito quasi perfetto dell'inadatto canale formale per eccellenza: i concorsi pubblici. Con la disponibilità dei [dati Isfol Plus](#) si avviano anche analisi sugli individui che si sono recati nei servizi privati (Di Domenico e Marocco, 2006) e pubblici (Landi, 2006) permettendo una prima ricostruzione dall'esterno di questo sistema, effettuata partendo dai beneficiari ed utenti di questi servizi, analizzando le loro caratteristiche, i comportamenti e i giudizi espressi, piuttosto che una visione "dall'interno" del sistema dei Spi e tutta concentrata agli elementi organizzativi e funzionali, così come è stata restituita dai diversi rapporti di monitoraggio dei servizi per l'impiego<sup>3</sup> - (Gilli et alii).

In questo contributo si sono analizzati i canali di intermediazione del lavoro, sia dal punto di vista delle persone attualmente alla ricerca di una collocazione lavorativa (*searching*) sia di chi ha ottenuto una occupazione (*matching*). Grazie alla disponibilità dei dati Isfol Plus si sono potute analizzare le strategie ed opzioni di ricerca individuali, micro-fondando le letture delle dinamiche in atto (*l'over-education, il mismatch, creaming e l'informalità*). Nella rilevazione è previsto un modulo specifico sull'utenza dei Spi, attraverso il quale si è potuto ricostruire la domanda di servizi dal lato dell'utenza, interrogandola su quelli effettivamente resi e sul livello di soddisfazione

---

<sup>3</sup> L'Isfol è, infatti, l'ente incaricato dal Legislatore (art 17 del Dlgs 276/03) all'azione di monitoraggio delle infrastrutture e dei servizi per il lavoro svolgendo una rilevazione censuaria delle unità di programmazione e gestione dei servizi per l'impiego a livello regionale e provinciale e una rilevazione, campionaria o censuaria, dei centri per l'impiego (<http://www.lavoro.gov.it/Lavoro/Europalavoro/SezioneEuropaLavoro/DGPOF/ProdottiEditoriali/CollaneEditoriali/LibriFSE/serviimpiego.htm>).



ottenuto. L'analisi comprende anche una rassegna comparata delle fonti informative, per offrire il quadro più esaustivo possibile delle dinamiche di abbinamento nel mercato del lavoro.

## 1. I CANALI DI RICERCA DI LAVORO

L'informalità (tabella 1) continua ad essere in Italia il mezzo principale per trovare lavoro: 3 occupati su 10 hanno ottenuto l'attuale impiego grazie alla segnalazione di un qualche parente o conoscente. Ma come trovano lavoro gli italiani e come l'hanno trovato in passato è illuminante. Alcune "riforme" e "tendenze" hanno modificato le possibilità e le opzioni di collocazione lavorativa in maniera rilevante.

Le finestre temporali dei gruppi di occupati sono state costruite in modo da cogliere distintamente gli effetti dell'entrata in vigore della Legge Treu e della Legge Biagi. Appare rilevante (e, purtroppo, crescente) il ruolo del canale *amici parenti e conoscenti* che può portare a una ricomposizione peggiorativa del sistema, poiché livelli d'informale così alti e diffusi anche tra le posizioni elevate è un'implicita selezione avversa rispetto ai talenti e al merito.

**Tabella 1 - Canali di ricerca che hanno dato l'attuale impiego**

	Totale	Dopo il 2003	1997-2003	Prima del 1997
Centri per impiego	3,4	3,1	3,9	3,5
Agenzie di lavoro interinale	2,4	5,0	1,8	0,3
Soc. ricerca e selezione personale	0,9	1,7	1,0	0,1
Scuole, Università e Ist. di formazione	2,8	3,4	3,0	2,1
Sindacati e organizzazioni datoriali	0,5	0,3	0,6	0,5
Lettura di offerte sulla stampa	3,4	3,6	3,8	3,0
Attraverso ambiente lavorativo	7,5	8,6	8,1	6,3
Amici, parenti, conoscenti	30,7	35,3	34,5	24,4
Auto candidature	17,7	20,2	18,6	15,1
Concorsi pubblici	18,3	8,6	13,5	29,5
Avvio di un'attività autonoma	12,4	10,2	11,1	15,1
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: Isfol Plus 2010

Cresce significativamente il ruolo delle agenzie private per il lavoro. Sostanzialmente costante - in accordo con l'applicazione della riforma - le intermediazioni dirette dei Centri per l'impiego (crescenti quelle indirette<sup>4</sup>), mentre sono in forte contrazione i concorsi pubblici. La scarsa presenza di giovani nella Pubblica amministrazione (PA) travalica gli aspetti occupazionali e

<sup>4</sup> Il ruolo indiretto, di tramite verso altri intermediari - le c.d. funzioni di orientamento e informazione - è assai rilevante; chi ha trovato lavoro indica sovente un passaggio presso i Cpi, specie se al primo impiego o se fuoriusciti dopo tanti anni di lavoro.

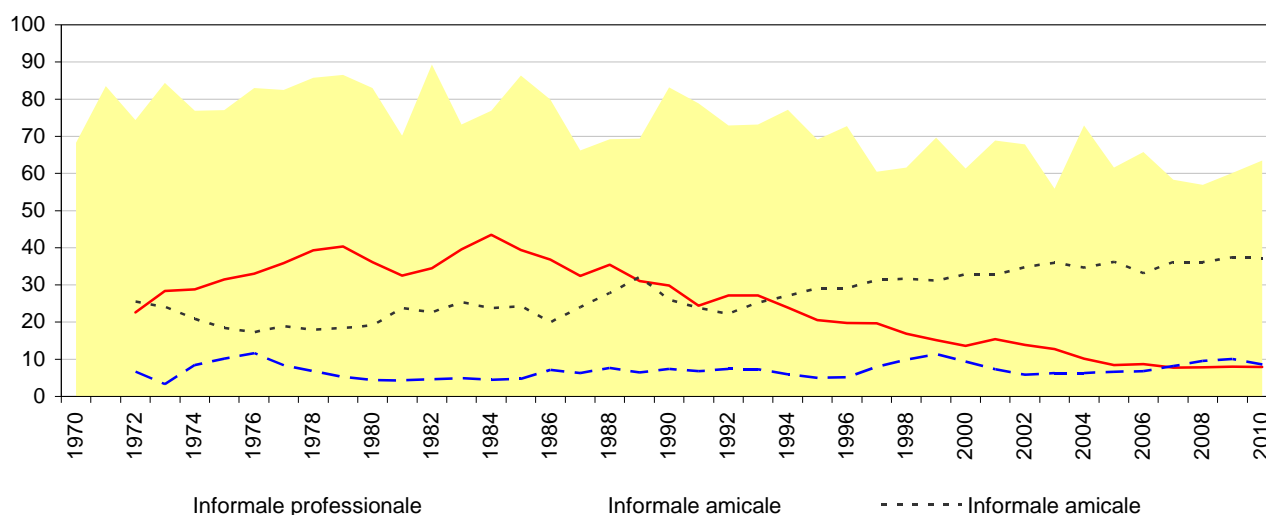


induce a credere che le loro istanze (contrasto alla precarietà lavorativa, politiche per la famiglia, insostenibilità del fabbisogno statale - pensiamo alle voci *sanità e previdenza* appannaggio prevalente degli over 50 - perdurante assenza di politiche per la creazione di una domanda di lavoro qualificata) siano sottostimate nell'agenda politica.

Nella figura 1 notiamo l'espansione temporale<sup>5</sup> dell'intermediazione informale (esemplificata dal canale amicale e familiare) a scapito di quella formale per eccellenza (i concorsi pubblici<sup>6</sup>).

Questa ricomposizione ha eroso parti di mercato del lavoro, poiché molte opportunità lavorative non transitano nel mercato<sup>7</sup>, non si palesano, non tutti possono concorrervi, riducendo, di fatto, la possibilità di accesso e quindi la concorrenza tra gli individui. Da notare la stabilità nel tempo dell'incidenza dell'informale professionale, ovvero la quota dell'informale *basata sul merito e la reputazione professionale*, si pensi anche ai risultati di Rees (1966) e Bishop and Abraham (1993).

**Figura 1 - Dimensione del mercato del lavoro "emerso" nel periodo 1970-2010**



Fonte: Isfol Plus 2010

Come si può notare nella figura 2, *oggi più di ieri* (ovvero relativamente ai giovani rispetto al complesso degli occupati) l'informalità è più presente laddove è minore la domanda di lavoro o, in altri termini, dove il lavoro è un bene "raro" si scontano livelli di informalità marcatamente più alti, lasciando intravedere una valenza *extramercato* del lavoro, soprattutto nel Mezzogiorno.

<sup>5</sup> I *match* si collocano temporalmente datandoli in base all'anno di inizio dell'attuale attività.

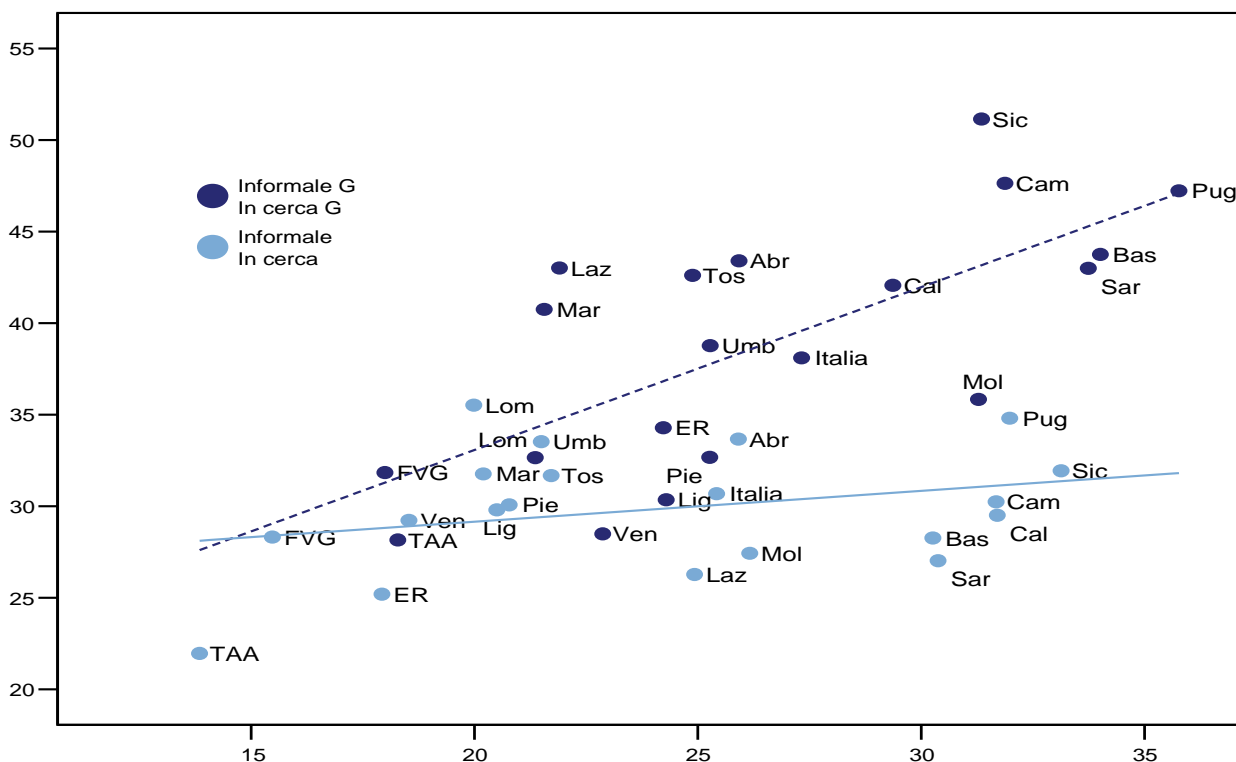
<sup>6</sup> La riduzione, in estrema sintesi, è stata causata sia del blocco delle assunzioni che dalla riduzione del perimetro della PA.

<sup>7</sup> Come sostiene Pistaferrri "segmentando la popolazione tra chi ha un network familiare e chi no", (1999).





**Figura 2 – Relazione tra utilizzo canale informale (ordinate) e persone in cerca (ascisse) per regione: tutti e giovani (G). Incidenze percentuali**



Fonte: Isfol Plus 2010

L'aumento della pendenza della retta interpolante ci consegna l'immagine di quanto la strada per trovare un lavoro sia diventata *in salita* per i giovani, soprattutto nel Mezzogiorno, privi di un network amicale-familiare<sup>8</sup>. A conferma di tutto ciò possiamo considerare alcune relazioni estremamente esplicative: i) se osserviamo il ricorso a canali informali congiuntamente con l'utilizzo di canali formali per regione otteniamo una relazione negativa assai marcata (*Correlazione di Pearson -0,80*) a livello complessivo e ancora maggiore (*corr. -0,83*) limitatamente ai giovani (tra i 18 e i 30 anni); ii) se consideriamo la relazione tra l'incidenza di intermediazione informale e presenza di persone in cerca, la relazione è complessivamente positiva (*corr. =0,30*) e marcatamente positiva per i giovani (*corr. 0,69*); infine iii) la relazione tra il ricorso ai canali formali e l'incidenza di persone in cerca è assai modesta (*corr. 0,12*), mentre diventa addirittura negativa e rilevante per i giovani (*corr. -0,50*). Ovvero, appare esserci stata nel tempo un disallineamento tra canali informali e formali (a scapito di quest'ultimi) come strumenti per la collocazione lavorativa e un rafforzamento della relazione tra utilizzo dei canali informali e alti livelli di disoccupazione.

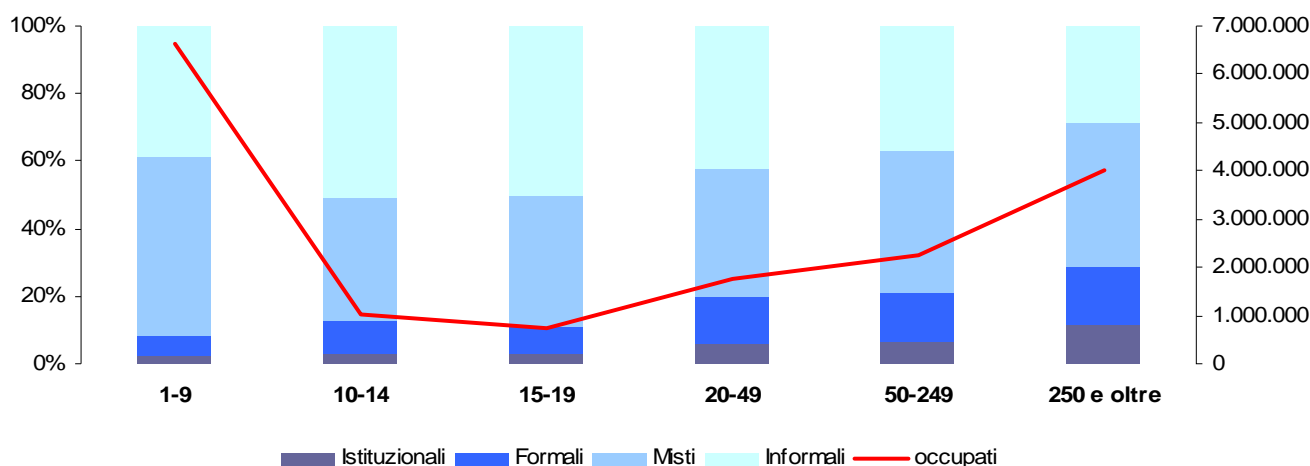
<sup>8</sup> In un certo senso questo ruolo del network familiare costituisce un ulteriore elemento della modesta mobilità sociale italiana, infatti se il lavoro è un bene in qualche misura trasmissibile tra generazioni (ovvero ereditabile) come il capitale (immobiliare ma anche umano), allora è interpretabile come un ulteriore limite all'emancipazione sociale e all'affermazione del merito individuale.



Pertanto, le tendenze conservatrici<sup>9</sup> preservano la posizione lavorativa degli appartenenti al proprio network, ma così facendo corrompono le dinamiche premianti del mercato e indirettamente danneggiano il sistema<sup>10</sup>. In particolare, si pensi alle posizioni di qualità (*good jobs*) che non transitano nel mercato del lavoro perché destinate in fieri a persone già designate (per appartenenza o segnalazione). Queste posizioni non sono affidate alle "migliori persone possibili" e ciò contribuisce all'inefficienza del sistema, poiché rappresenta un *mismatch* tra buoni posti disponibili e buoni lavoratori disponibili.

Tuttavia, perché un imprenditore dovrebbe non prendere i migliori e accontentarsi dei mediocri con il concreto rischio di rimetterci dei soldi? Molto dipende dalla qualità del lavoro domandato. Premesso che gran parte delle posizioni apicali sono indisponibili poiché appannaggio della proprietà, appare evidente che l'attuale produzione di beni e servizi, erogate principalmente da imprese medie-piccole, richiede figure professionali generiche, intercambiabili e con abilità medio-basse. Si osserva (figura 3) che al crescere della dimensione d'impresa (in termini di addetti, PA esclusa) il *recruitment* è effettivamente più formale, ma fortemente contenuto.

**Figura 3 – Tipologie di intermediazione e quota dell'occupazione per dimensione aziendale**  
(in addetti), **incidenze % e valori assoluti**



Fonte: Isfol Plus 2010

Cioè non si genera quella sostenuta domanda di lavoro qualificato che porterebbe ad un vero mercato delle professioni elevate, quelle per cui un elevato capitale umano - generico e

<sup>9</sup> Singolare è la differente indignazione che l'ereditarietà suscita in politica e in economica. Inammissibile appare una trasmissione ereditaria del potere politico, di padre in figlio, di stampo aristocratico. Molto più tollerata è invece l'ereditarietà dei beni economici, del potere industriale, del patrimonio immobiliare. Se la prima non appare più una minaccia la seconda è un problema crescente. Non è solo il limite alla concorrenza che grosse concentrazioni economiche generano ma è anche un problema sistemico, relativo all'inerzia che l'attività economica ha in un paese come il nostro che non finanzia le idee.

<sup>10</sup> Infatti l'inerzia che garantisce benessere diffuso, ovviamente auspicabile e l'inaccessibilità ai livelli superiori di benessere è il difficile equilibrio tra riformisti e conservatori: *chi bussava alla porta vuole entrare e una volta dentro non vuol far entrare gli altri venuti dopo di lui.*

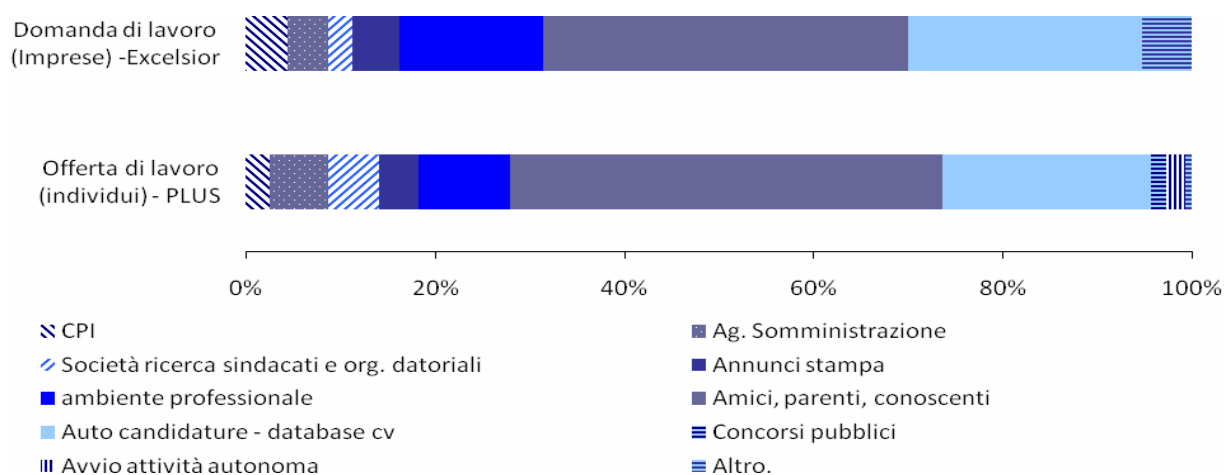


professionale - è indispensabile. Viceversa, se il fattore lavoro non è strategico, il costo di ricerca del lavoratore che si accetterà di sostenere sarà più basso.

Nelle imprese con oltre 250 addetti, l'incidenza dell'intermediazione formale arriva appena al 20%, circa 1/5 del personale. Se si considera il rilievo quantitativo dell'occupazione per classe dimensionale d'impresa, emerge ancora meglio l'esiguità delle posizioni lavorative presenti nel *mercato del lavoro emerso*. Appare molto eterogenea la componente residuale. La condizione denominata "mista", ovvero canali non propriamente formali ma neanche totalmente informali, quali "l'auto-promozione", "l'informale professionale" e "l'avvio di un'attività autonoma" che interessa circa il 40% dei *matches*.

Pur con tutte le limitazioni interpretative del caso e i limiti epistemologici di rilevazioni profondamente diverse, nella figura 4, mettiamo in relazione le opzioni di ricerca di lavoro dal lato offerta - ottenute da Plus, relativa al 2010 - e dal lato domanda - ottenute dalla rilevazione [Excelsior](#) e Ministero del lavoro, sempre nel 2010, limitatamente all'intermediazione avvenuta in aziende del settore privato, seguenti il 2000<sup>11</sup>. Come appare anche da una lettura superficiale la coerenza nella composizione dell'intermediazione, da qualunque lato del mercato del lavoro la si guardi, appare notevole, ad ulteriore riprova della bontà del dato e della fedeltà delle analisi campionarie rispetto la realtà.

**Figura 4 – Osservazione dell'intermediazione dal lato offerta e domanda del mercato del lavoro, settore privato, intermediazioni successive al 2000, incidenze %**



Fonte Isfol Plus 2010 e Elaborazione degli autori su Excelsior - Ministero del lavoro, C.S. 14/8/2009

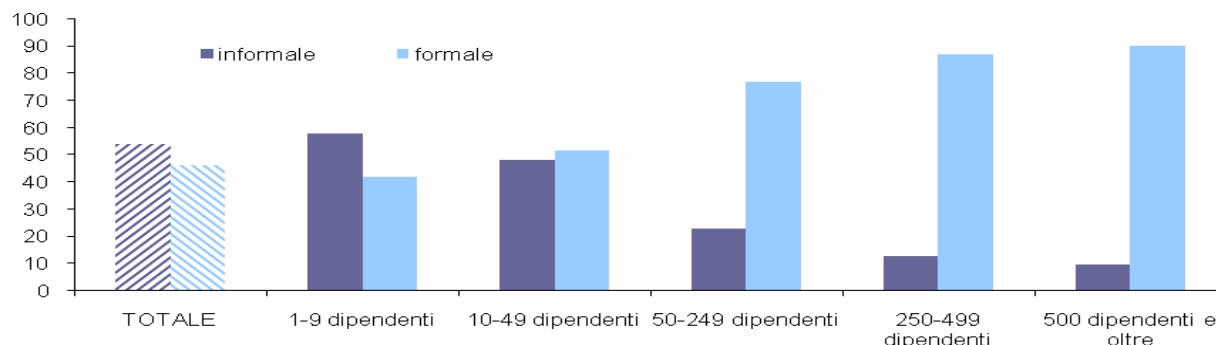
Analizzando i dati dell'indagine Excelsior si evince (figura 5) come, anche dal *lato della domanda* (ovvero le imprese), al crescere della dimensione delle imprese diminuisce sensibilmente

<sup>11</sup> Si fa notare come parte delle differenze può essere imputabile alle restrizioni dovute sia al campione Excelsior, che non comprende la PA sia alla diversa interpretazione delle singole voci non omogenee presenti nei relativi questionari.



l'incidenza dell'intermediazione informale. Vista la dimensione media assai contenuta delle imprese italiane, si spiega la distorsione dell'attuale sistema di *recruitment*. La dimensione pare essere uno dei fattori più rilevanti affinché si instaurino le *logiche della selezione*, basate sulla individuazione del processo produttivo (o servizi), l'identificazione preventiva della *vacancy* e la relativa selezione del personale in possesso di abilità e talenti, ovvero del saper fare<sup>12</sup> specifico.

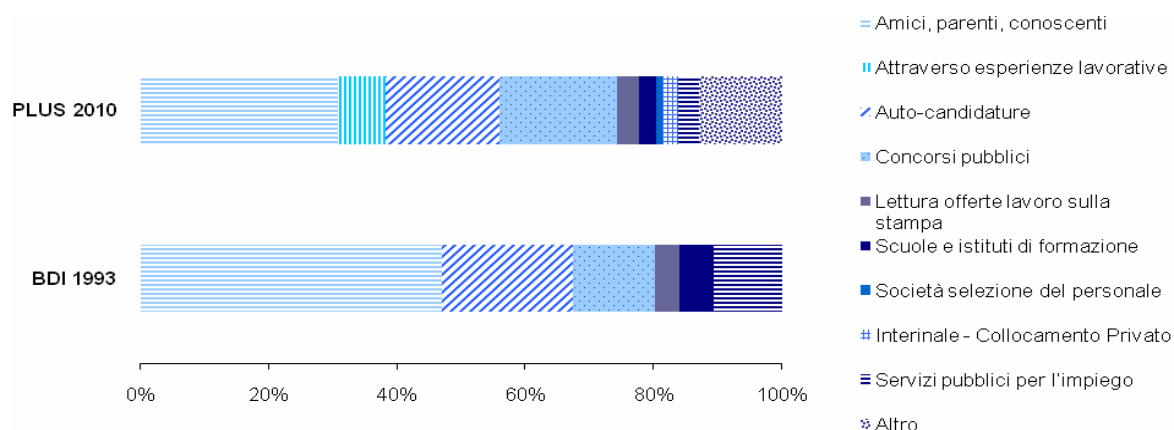
**Figura 5 – Intermediazione formale e informale per dimensione d'impresa in addetti %**



Fonte: Elaborazione degli autori su dati Excelsior - Ministero del lavoro, C.S. 14/8/2009

Nella figura 6, presentiamo una rilettura di alcuni dati Banca d'Italia tratti da un modulo dedicato alla ricerca di lavoro dell'Indagine sui Bilanci delle Famiglie del 1993, rispetto l'immagine offerta dall'indagine Plus, una sorta di come eravamo vent'anni fa.

**Figura 6 - I canali utilizzati nella ricerca di un lavoro, un ventennio a confronto: incidenze %**



Fonte: Isfol Plus 2010 e Indagine sui Bilanci delle Famiglie, Banca d'Italia, 1993

<sup>12</sup> Le logiche di mercato, in imprese di piccole dimensioni, sono diverse dalle Leggi di mercato - come intese dalla letteratura microeconomica - per cui le azioni si riducono a scelte convenzionali e opzioni spesso obbligate, navigano spesso a vista. Inoltre alcune intermediazioni fanno riferimento a posizioni generiche, non strategiche, per le quali non si investe in *recruitment*.



Il mutato contesto istituzionale, l'internazionalizzazione tumultuosa dei mercati, la flessibilizzazione repentina del mercato del lavoro e l'eterogeneità dei provider rendono il confronto limitato alle tendenze generali. Appare, tuttavia, significativa l'identificazione dell'informale professionale nel più ampio alveo dell'informale, il quale drena una quota significativa alla mera raccomandazione. Rilevante anche la quota di nuovi provider, che nel periodo hanno visto la luce. Infine, i Servizi per l'impiego, grazie alla riforma che li ha coinvolti, hanno compiuto il loro *viaggio senza ritorno* da Uffici di collocamento a Centri per l'impiego, e come tali vanno valutati.

## 2. LE CARATTERISTICHE DEGLI INTERMEDIATI

Le caratteristiche degli individui intermediati dai diversi canali di ricerca è illustrato nella tabella 2. In generale, abbiamo visto ampio il ricorso alla via informale per trovare un'occupazione: 3 persone su 10 (4 su 10 se giovani 18-29enni) hanno trovato lavoro grazie alle proprie relazioni personali, fatte di segnalazioni da parte di amici e conoscenti o da legami parentali. Rappresentativo che solo 1 laureato su 10 utilizzi questo canale per trovare lavoro. I Centri per l'impiego intermediano poco più di 3 persone su 100, in prevalenza donne e nel Sud del Paese. Le Agenzie di lavoro interinale (o di somministrazione di lavoro), le Società ricerca e selezione personale, Scuole, Università e Istituti di formazione, Sindacati e organizzazioni datoriali garantiscono il 7% dell'intermediazione complessiva (quasi il 14% di quella giovanile), il loro ruolo<sup>13</sup> sta crescendo se consideriamo solo l'intermediazione avvenuta dopo il 2000. La lettura di offerte sulla stampa ha consentito poco più del 3% delle intermediazioni avvenute con successo.

Rilevante, invece, è il canale informale attraverso ambiente lavorativo, una partizione della più generale intermediazione informale, che mira ad identificare un sistema di relazioni lavorative che uno ha creato e che gli garantisce contatti e occupazione (fondato su concetti positivi quali "la reputazione", "il marchio" o il "passa-parola"). Questo canale, quindi, si connota in maniera differente rispetto alla classica raccomandazione, foriera d'inefficienze, ingiustizie e iniquità che, soprattutto quando coinvolge posizioni lavorative apicali, non può che venir letta in un'accezione negativa. Le auto candidature rappresentano un importante, seppur sui generis, provider: il 17% dei match (quasi il 24% per i giovani) avviene su iniziative di promozione personale presso i datori di lavoro. L'avvio di un'attività autonoma ha riguardato oltre 12 occupati su 100 e riflette la dimensione ipertrofica della componente autonoma del lavoro, fenomeno tutto italiano e, proporzionalmente, meridionale in cui il lavoratore e il datore coincidono. I concorsi pubblici hanno dato lavoro al 18% degli attuali occupati, ma è una via d'impiego che si è inaridito nel tempo: solo il 6% dei giovani ha potuto sostenere e vincere un concorso pubblico. Le donne usano di più l'informale e i concorsi, a dimostrazione di condizioni molto polarizzate, e i laureati investono molto nei concorsi, sperando di poter mettere a frutto il loro investimento in capitale umano. Il Mezzogiorno appare allineato al dato nazionale.

---

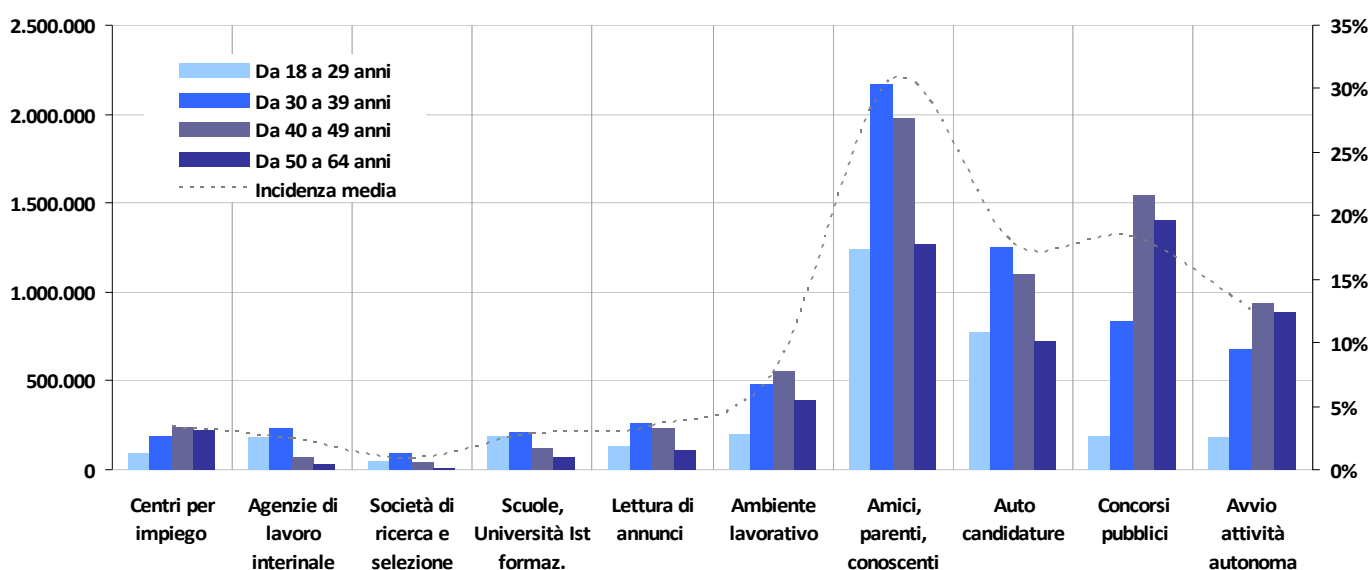
<sup>13</sup> Inevitabili, tuttavia, fenomeni di *creaming* in favore dei soggetti maggiormente collocabili, ma anche alla possibilità di seguire protocolli operativi e di servizio svincolata dalla forte componente amministrativa e istituzionale gravante, per contro, sui Cpi.

**Tabella 2 - Canali di ricerca e principali caratteristiche degli intermediati, incidenza %**

	Totale	Giovani	Donne	Sud	Laureati
Centri per impiego	3,4	2,7	3,7	4,3	1,3
Agenzie di lavoro interinale	2,4	5,7	2,4	1,2	2,1
Soc. ricerca e selezione personale	0,9	1,7	0,9	0,8	1,4
Scuole, Università e Ist. di formaz.	2,8	6,0	3,3	2,1	6,7
Sindacati e organizzazioni datoriali	0,5	0,1	0,5	0,7	0,1
Lettura di offerte sulla stampa	3,4	4,1	3,5	1,9	3,7
Attraverso ambiente lavorativo	7,5	6,1	5,9	6,0	7,1
Amici, parenti, conoscenti	30,7	38,1	31,1	31,4	12,7
Auto candidature	17,7	23,8	18,5	15,6	17,0
Concorsi pubblici	18,3	5,9	24,1	23,3	36,0
Avvio di un'attività autonoma	12,4	5,7	6,2	12,8	12,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: Isfol Plus 2010

La figura 7 mostra la consistenza dell'intermediazione in valori assoluti per canali di ricerca e i valori assoluti d'intermediati per età degli occupati e per canale utilizzato. Nonostante l'aumento dei provider formali, i giovani si trovano davanti ad un mercato molto più avaro di opportunità reali, proprio in un momento in cui i loro crescenti livelli d'istruzione superiore avrebbero bisogno di un mercato del lavoro in grado di mettere a frutto il loro (e delle loro famiglie) investimento in capitale umano, così da trasformarlo in maggiore produttività del lavoro, e quindi crescita dell'economia.

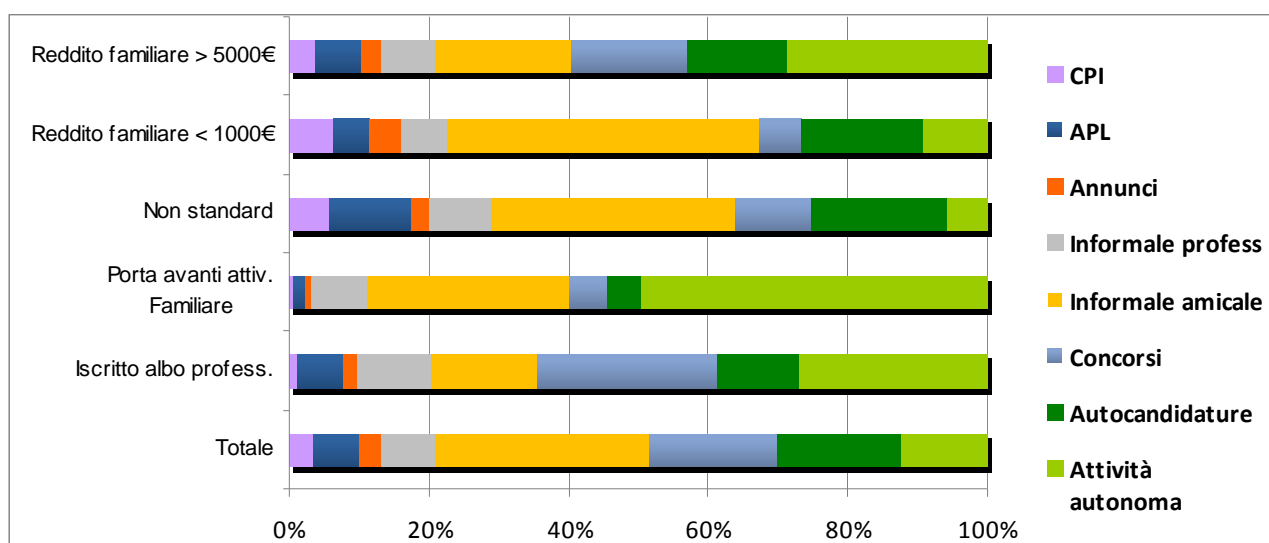
**Figura 7 – Consistenza dell'intermediazione per canali di ricerca e classe d'età ed incidenza**

Fonte: Isfol Plus 2010



Altre caratteristiche degli individui inducono a utilizzare certi provider invece di altri, nella figura 8 sono illustrati alcuni controlli. Rispetto alla distribuzione complessiva, gli occupati iscritti a un albo professionale e chi porta avanti un'attività di famiglia registrano, coerentemente, livelli superiori di utilizzo dell'avvio di attività autonoma. Gli occupati non standard<sup>14</sup> (i c.d. atipici) e coloro che vivono in famiglie a bassissimo reddito familiare fanno largo uso del canale *informale amicale* (che appare una scorciatoia effimera verso il lavoro<sup>15</sup>). Viceversa, coloro che vivono in famiglie più abbienti, indicano nell'*avvio di attività autonoma* la via prevalente per lavorare.

**Figura 8 – Caratteristiche dell'utenza dei canali d'intermediazione, incidenza %**



Fonte: Isfol Plus 2010

Una successiva analisi circa l'opportuna collocazione occupazionale ottenuta attraverso i canali si desume dalla domanda "nello svolgimento della sua attività lavorativa lei fa uso del suo titolo di studio" (ovvero la sua istruzione è necessaria per il suo lavoro) che rappresenta, in caso di risposta negativa, una proxy dell'over-education<sup>16</sup> (si veda Franzini e Raitano, 2010, Caroleo e Pastore, 2012). Meliciani e Radicchia (2009) analizzano la medesima variabile rispetto al canale che ha dato l'attuale lavoro, mostrando una relazione positiva e significativa tra l'uso del canale informale e il fenomeno di sovra-qualificazione. Ovvero, le persone che entrano nel mercato del lavoro attraverso i contatti personali in ambito familiare hanno una probabilità significativamente maggiore di essere "più istruiti e qualificati" rispetto alle necessità del lavoro svolto.

<sup>14</sup> Si veda G. Corsetti e E. Mandrone, *L'occupazione non standard in Italia*, "Economia&Lavoro", 2010/2.

<sup>15</sup> V. Meliciani, D. Radicchia, [L'intermediazione informale in Italia: è vantaggioso risparmiare sui costi di ricerca di un lavoro?](#), Studi Isfol, n. 5, 2009.

<sup>16</sup> L'analisi è limitata ai soli individui che hanno conseguito almeno un diploma di scuola superiore.



Questo risultato è messo ben in evidenza nella figura 9a), dove si osserva l'incidenza del "titolo di studio necessario per l'attività lavorativa", l'incidenza dei laureati sul totale occupati e la quota relativa rispetto all'occupazione per il canale che ha dato l'attuale occupazione. L'importanza del titolo di studio conseguito è tanto maggiore quanto più formale è l'intermediario del lavoro, in primis "le scuole e le università" e i "concorsi pubblici", per i quali è anche più elevata l'incidenza di laureati, sebbene la quota di occupazione intermediata sia piuttosto limitata. Mentre le persone che entrano nel mercato del lavoro attraverso l'aiuto di parenti, amici o conoscenti se risparmiano sui costi (e i tempi) di ricerca, sovente devono accettare posti di lavoro in cui il loro livello d'istruzione è non necessario, creando un disallineamento tra i lavoratori e le caratteristiche dei posti di lavoro. Anche il *match* avvenuto può celare un gap in termini di abbinamento tra le caratteristiche del lavoro e del lavoratore.

Un'altra tendenza che si osserva, invece, nella figura 9b) è che al crescere della struttura della domanda, ovvero quando affiorano posizioni lavorative di alto valore, aumenta la "necessità" di una quota elevata di dotazione di capitale umano e conseguentemente di lavoratori con competenze e livelli d'istruzione elevati. Sempre nella figura si nota, in maniera ancor più marcata, la relazione crescente tra occupazione sensibile all'istruzione e genitori che avevano a loro volta livelli d'istruzione elevata o posizioni lavorative apicali. Queste relazioni sottendono nuove segmentazioni del mercato, facendo ravvisare una presenza minore di persone con capitale umano inutilizzato laddove il contesto produttivo, familiare e storico dell'individuo è migliore, più saldo e qualitativamente strutturato. Esiste pertanto un evidente problema di - per così dire - deficit di accudimento per alcuni soggetti rispetto ad altri che hanno ereditato un buon orientamento nel percorso scuola-lavoro-carriera. Tutto ciò appare come un'ulteriore prova della difficoltà del salto sociale dalla generazione di partenza o, in altri termini, della forte domanda di equità e di politiche sociali atte a ristabilire eguali possibilità di affermazione sociale attraverso l'istruzione, il lavoro e il merito. Si veda a riguardo Mandrone, ([Osservatorio Isfol, 2011](#)).

La tenuta del mercato del lavoro come istituzione relazionale (in cui le parti si riconoscono e rispettano, dando luogo allo "spazio economico") è messa in discussione da quote così rilevanti di soggetti bravi inoccupati e soggetti cattivi occupati. La presenza simultanea di lavoratori disponibili, in particolare se qualificati e posti di lavoro indisponibili, appannaggio di amici e parenti, lacera il tessuto connettivo grazie al quale ha luogo il mercato, che rimane un'istituzione sociale e come tale può corrompersi e svanire se non adeguatamente mantenuta e sostenuta (Rossi, 1997).





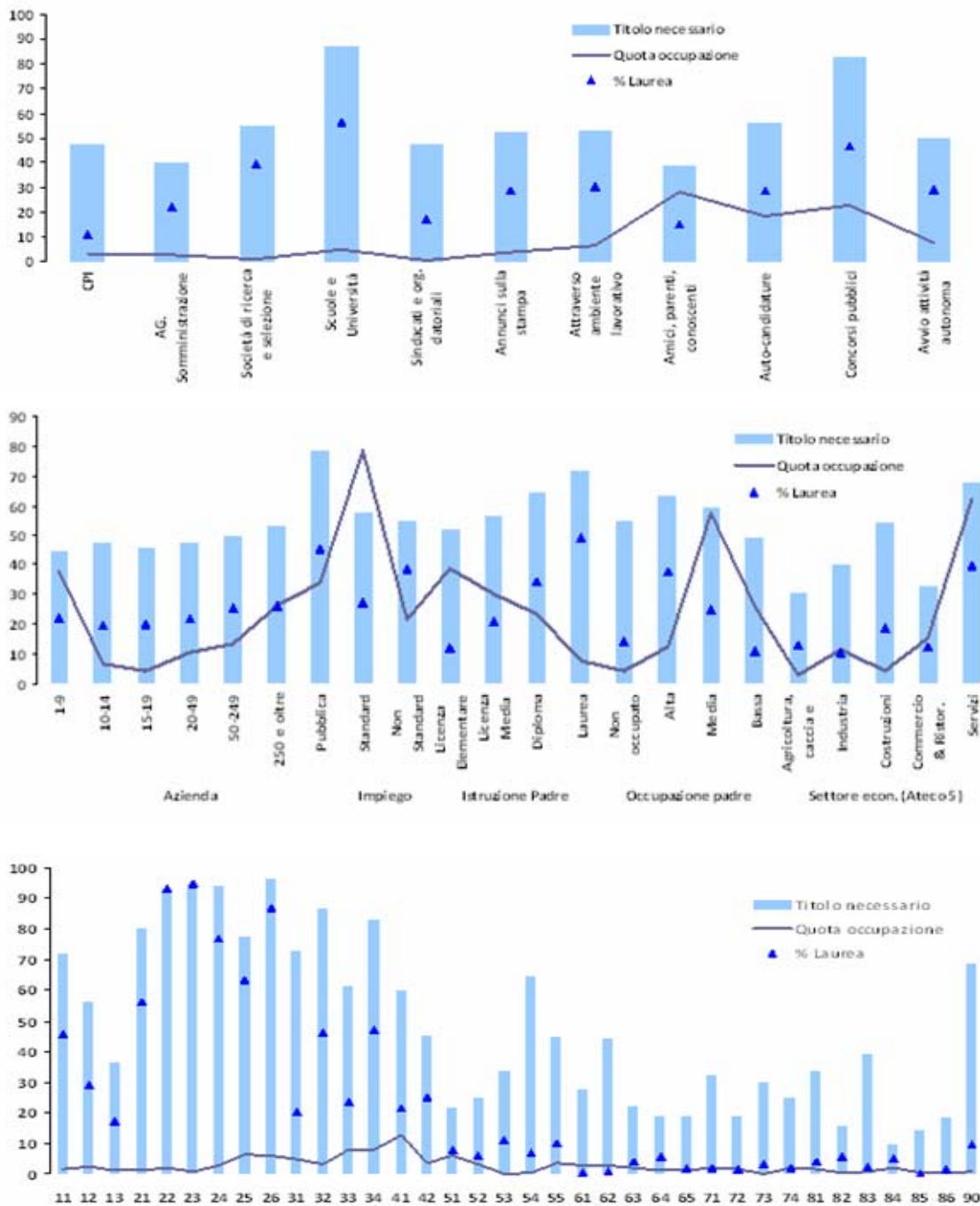
Nella Figura 9c) si illustrano, invece, le professioni e la loro valenza più o meno marcata nel valorizzare l'istruzione. Il I digit della Classificazione Istat delle professioni è notoriamente il più eterogeneo: si passa da un raggruppamento *hi-skilled* (Dirigenti pubblici), ad uno di sostanzialmente *low-skilled* (imprenditori piccole imprese), con nettamente diverse intensità di capitale umano. Le professioni del II e (in parte) III digit mostrano invece alti livelli di capitale umano e una forte intensità di utilizzo; al contrario le professioni VI-VII-VIII digit registrano scarsa dotazione di capitale umano formale e modesta domanda di istruzione elevata.

Seguendo l'interpretazione di Zamagni (2011) pare realizzarsi l'inversione della struttura del lavoro, passando dalla "piramide professionale", cioè con pochi individui ai vertici, un po' ai livelli intermedi e molti a livelli base, ad una forma a "clessidra" ovvero con relativamente pochi quadri intermedi. Questa compressione, dovuta alla fine del ruolo di tramite dei quadri intermedi (ovvero i c.d. impiegati) tra il *management hi-skilled* (il dirigente o l'imprenditore) e il realizzatore *low-skilled* (eterodiretto e tipicamente dotato di abilità generiche) del bene o servizio.

Ovvero, è in corso una ricomposizione che vede gli impiegati (attualmente rilevanti in termini occupazionali) oggetto di una diaspora, sia verso l'alto che verso il basso della piramide professionale. Dando luogo, in questo secondo caso, a fenomeni di *over/under-education* relativi (non necessariamente limitati ai livelli più alti di istruzione). Questa tendenza richiede una nuova interpretazione della "domanda di lavoro" che non può più rappresentare un elemento esogeno – dato – del sistema ma deve essere orientata nell'ottica della migliore allocazione funzionale del capitale umano dei cittadini; cioè le politiche industriali non possono alimentare la crescita tout court, sperando in una ricaduta occupazionale quale che sia, ma devono essere foriere di occupazioni funzionali alle istanze sia delle imprese che dei lavoratori, i quali sono, in buona sostanza, coloro che sostengono le politiche medesime.



**Figura 9 – Incidenza %: titolo di studio necessario, laureati sul totale occupati e quota relativa rispetto all'occupazione (a), per canale attuale occupazione (b), professione ed altri controlli (c)**



**Legenda:** 11 dirig-magistr pa-ooss; 12 impr-dirg grandi aziende private; 13 Impr-gest-resp piccole imprese; 21 specialisti scienze; 22 ingegn&architetti; 23 spec scienze vita; 24 medici e specialisti; 25 altri spec-profession; 26 docenti laureati; 31 tecnici scienze-ingegn; 32 tecnici paramedici; 33 intermedi ufficio; 34 intermedi serv pers; 41 impiegati ufficio; 42 addetti sportello; 51 addetti commercio; 52 addetti alb-ristor; 53 istruttori; 54 addetti sanitari; 55 add ricr&personali; 61 artig-oper estr-edil; 62 art-oper meccanici; 63 art-oper precisione; 64 agric-pescat-forestali; 65 art-oper alim-altro; 71 conduttori imp ind; 72 oper catene montaggio; 73 oper macch agr-alim; 74 conduttori veicoli; 81 ausiliari ufficio; 82 ausil comm-alb-rist; 83 ausil istruz-sanita; 84 ausil ricreat-cultur; 85 ausil agric-pesca; 86 ausil miniere-ind; 90 militari

Fonte: Isfol Plus 2010



### 3. LA RICERCA DI LAVORO

Le persone che si sono dichiarate in cerca di lavoro utilizzano tutte le possibilità disponibili nella ricerca di un impiego, tabella 3, in primis le più vicine (amici, parenti e conoscenti, Cpi) e meno costose (lettura di annunci sui giornali e invio cv), fino a quelle più strutturate (agenzie di lavoro, concorsi, contatti nell'ambito professionale). L'utilizzo di un canale non è alternativo o concorrente all'utilizzo di altri metodi di ricerca, quindi molti sono gli individui che si attivano su più fronti contemporaneamente. Si fa notare l'attivismo delle persone laureate, che fanno una ricerca di lavoro molto intensa e su tutti i fronti disponibili, specialmente formali.

Al fine di offrire un raffronto con le definizioni di disoccupati Ilo-Eurostat, si sono ricreati gli aggregati di individui in cerca, immediatamente disponibili, che abbiano compiuto almeno un'azione di ricerca negli ultimi 30 giorni. Le persone in cerca Ilo (parametri Eurostat) hanno fatto in media 2,7 azioni di ricerca negli ultimi 30 giorni, rispetto alle persone in cerca Plus (auto-dichiarati) con solo 1,7 azioni medie di ricerca negli ultimi 30 giorni. Questa sottopopolazione, sostanzialmente più attiva, mantiene la medesima distribuzione tra i provider di ricerca, ovviamente su livelli maggiori. Se consideriamo i disoccupati Ilo di lunga durata, ovvero coloro che sono in cerca di un impiego da più di 12 mesi (DDL), registriamo un incremento dell'utilizzo esclusivamente per i canali "Centri per l'impiego" (+11%) e "amici parenti e conoscenti" (+ 6%), una verifica di come le popolazioni selezionate si polarizzino tra chi aumenta la ricerca istituzionale e chi spinge sul network familiare.

**Tabella 3 - Persone in cerca di lavoro, canali utilizzati (% risposte multiple affermative)**

Canali utilizzati	18-29 anni	Sud	Laurea	Donne	In cerca Plus	In cerca Ilo*	DDL Ilo
Centri per impiego o servizi pubblici	47,7	49,9	50,3	49,9	51,4	55,7	66,1
Agenzie di lavoro interinale	23,5	34,5	36,9	26,9	29,6	35,9	36,4
Soc. di ricerca e selezione del personale	15,6	20,6	29,9	14,4	15,9	20,6	24,1
Scuole, Università e istituti di formazione	10,1	15,4	32,9	10,7	10,3	14,4	11,9
Sindacati ed organizzazioni datoriali	3,9	3,2	5,2	3,6	4,0	4,7	7,3
Lettura di offerte di lavoro sulla stampa	39,6	49,9	50,9	40,1	42,8	52,1	58,3
Contatti in ambiente profess. lavorativo	26,6	25,9	34,3	22,8	26,5	30,0	27,9
Amici, parenti, conoscenti	66,7	66,4	59	64,9	65,9	71,9	77,6
Auto candidature	55,6	68,0	76,4	54,5	58,0	66,0	63,1
Concorsi pubblici	19,4	20,0	34,0	17,2	17,2	19,6	22,8
Iniziative di avvio di attività autonomo	8,8	7,1	11,8	6,8	8,7	8,8	8,5

(\*) Tot Ilo: persone in cerca secondo i parametri Ilo-Eurostat; Tot Plus: in cerca auto-dichiarati

Fonte: Isfol Plus 2010

Nel periodo 2008-2010 è intervenuta la crisi perturbando ovviamente anche il mercato del lavoro, le sue dinamiche (la creazione di posti di lavoro, netta e lorda) e le propensioni degli individuali a



lavorare (disponibilità, tempi di ricerca, salari di riserva). In generale, si utilizzano, tabella 4, poco più di 3 canali; mentre negli ultimi 30 giorni ci si concentra su poco più di un provider.

**Tabella 4 – Intensità di ricerca prima e dopo la Crisi del 2009**

Variabili	2008					2010				
	Ha svolto ricerca attiva <30 gg	Azioni medie di ricerca (canali utilizzati)		Ha avuto offerte di lav. < 30 gg	Pensa di accettare l'offerta ricevuta	Ha svolto ricerca attiva <30 gg	Azioni medie di ricerca (canali utilizzati)		Ha avuto offerte di lav. < 30 gg	Pensa di accettare l'offerta ricevuta
		totale	<30 gg				totale	<30 gg		
Totale	69,8	3,2	1,3	15,3	41,5	66,1	3,3	1,7	10,2	40,8
Maschio	73,2	3,1	1,4	16,5	39,7	70,2	3,5	1,9	11,6	41,6
Femmina	67,2	3,2	1,3	14,6	42,6	62,4	3,1	1,6	8,8	39,7
Nord	71,5	3,1	1,4	17,8	47,0	69,5	3,4	2,0	12,4	47,7
Centro	66,7	3,4	1,4	18,6	43,8	66,3	3,5	1,8	12,8	37,6
Sud e Isole	69,9	3,2	1,3	13,1	36,9	64,4	3,2	1,6	8,3	37,0
18-29 anni	75,8	3,3	1,5	20,7	41,4	73,3	3,6	2,1	13,4	38,3
30-39 anni	70,4	3,5	1,4	11,8	40,4	69,4	3,6	1,9	10,3	39,1
40-49 anni	63,7	3,2	1,2	9,8	42,6	58,4	2,9	1,4	7,3	53,0
50-64 anni	59,3	2,3	0,9	6,0	44,4	50,1	2,3	1,0	5,1	35,6
Media inf.	64,1	2,4	1,0	9,7	42,5	60,7	2,8	1,4	7,7	44,3
Diploma	73,8	3,4	1,4	16,0	41,5	70,3	3,7	2,0	11,7	37,9
Laurea	82,9	4,0	1,7	21,8	40,9	76,0	4,2	2,5	16,3	40,9

Fonte: Isfol Plus 2010

Si fa notare che i laureati utilizzano quasi il doppio di canali di intermediazione rispetto ai possessori di licenza media. Al crescere dell'età si utilizzano meno provider, sia in generale che nell'ultimo mese. Se si considera l'intensità di ricerca del lavoro, il 70% dei disoccupati ha compiuto nel 2008 attività di ricerca nell'ultimo mese, mentre, nel 2010, questo attivismo si riduce di 4 punti percentuali, in larga parte attribuibili alla componente femminile, che riduce la sua intensità di ricerca, come pure i giovani e i laureati (generalmente tra i più attivi). Parallelamente chi cerca si attiva su più fronti (più canali utilizzati) e sconta un minor numero di offerte ricevute (10 nel 2010 v/s 15 nel 2008 nell'ultimo mese). Il tasso di accettazione è pressoché identico.

Quali sono i fattori che concorrono a migliorare le performance, in termini di opportunità di lavoro ottenute negli ultimi 30 giorni? Possiamo testare quali fattori ambientali (esogeni) o individuali



(endogeni) aumentino le probabilità di ottenere un'opportunità utilizzando un'analisi probit, basata sulla seguente forma funzionale:

$$P(y_i = 1 | X_j) = F(X_j \beta)$$

in cui  $y_i$  rappresenta la variabile dicotomica  $[0,1]$ , dove 1 indica l'aver ricevuto un'offerta di lavoro negli ultimi 30 giorni,  $F$  definisce la funzione di densità cumulata della normale standard, il vettore  $X_j$  contiene l'insieme delle covariate utilizzate nell'indagine inferenziale e  $\beta$  il vettore dei coefficienti. La tabella 5 mostra i risultati rispetto ad alcuni controlli socio-demografici e alle strategie di ricerca del lavoro messe in atto. La probabilità di ricevere almeno un'offerta di lavoro negli ultimi 30 giorni è maggiore se chi cerca un lavoro nell'ultimo mese è un "uomo" e diminuisce "al crescere dell'età anagrafica" dell'individuo. E' maggiore per chi possiede un "titolo universitario" e se si è "già avuto un precedente lavoro". Un mercato del lavoro asfittico offre ovviamente minori opportunità di lavoro ed, infatti, la probabilità di ricevere un'offerta è maggiore per chi risiede nel "Centro-Nord" rispetto al "Sud". Una maggiore "intensità di ricerca"<sup>17</sup>, ovvero un maggior "numero di canali di ricerca attivati", offre una maggiore probabilità di ottenere un'offerta di lavoro e anche rispetto il canale utilizzato è possibile evidenziare come l'aiuto di "amici, parenti e conoscenti" risulti essere il canale più proficuo nella probabilità di ricerca di offerte di lavoro. Infatti, i coefficienti degli altri canali presentato tutti un segno negativo, anche se solo "la lettura di offerte su stampa" e "i concorsi pubblici" mostrano valori significativi ai livelli convenzionali.

---

<sup>17</sup> Si veda a tal proposito il recente lavoro di Giammatteo M., Marchetti S., *L'intensità di ricerca di lavoro: un modello interpretativo ed una analisi empirica per l'Italia*, in corso di pubblicazione su "Economia & Lavoro" 2011.

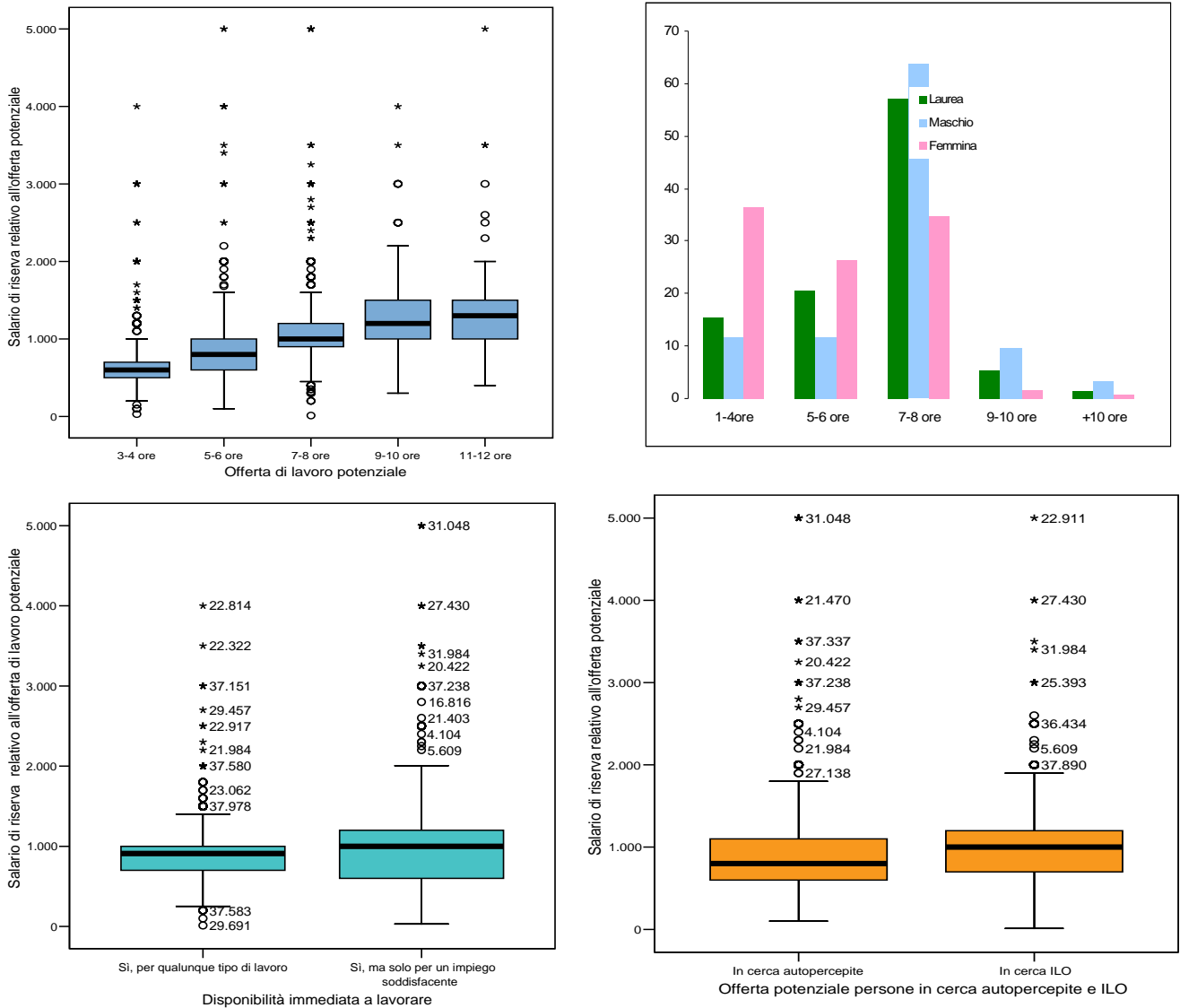
**Tabella 5 – Probabilità di ricevere almeno un'offerta di lavoro (< 30 giorni), probit model**

Controlli	Coefficienti	Robust St.errors
Uomo	0.0219**	[0.00998]
Età	-0.00281***	[0.000540]
<i>Titolo di studio (Categoria riferimento laurea)</i>		
Licenza media	-0.0656***	[0.0127]
Diploma	-0.0443***	[0.0109]
<i>Area geografica (Categoria riferimento Sud e Isole)</i>		
Nord	0.0304***	[0.0115]
Centro	0.0368**	[0.0159]
Precedente esperienza lavorativa	0.0673***	[0.00769]
Numero azioni di ricerca ultimi 30 giorni	0.0189*	[0.0113]
<i>Canali di ricerca ( Categoria riferimento canale informale)</i>		
Centro per l'impiego	-0.0259*	[0.0149]
Agenzia di somministrazione/interinale	-0.007	[0.0176]
Società di ricerca e selezione del personale	-0.0112	[0.0169]
Scuole università istituti di formazione	-0.0179	[0.0171]
Lettura di offerte su stampa	-0.0433***	[0.0144]
Contatti in ambito professionale	-0.00402	[0.0202]
Auto candidature	-0.000928	[0.0183]
Concorsi pubblici	-0.0448**	[0.0180]
Iniziative legate avvio attività	0.053	[0.0389]
Sindacati e organizzazioni datoriali	-0.0153	[0.0389]
<i>Numero osservazioni 9.355. Log likelihood -2944.</i>	*** $p < 0.01$ , ** $p < 0.05$ , * $p < 0.1$	
<i>Pseudo R-squared 0.0593.</i>		

Fonte: Elaborazioni su dati Isfol Plus 2010

Tuttavia, come è possibile la presenza simultanea di molte *vacancy* (in realtà sono sovente "intenzioni di assunzioni", che non necessariamente si realizzano) e di molte persone in cerca di lavoro? Nella figura 10 si illustrano i redditi da lavoro richiesti (i c.d. salari di riserva) dalle persone in cerca in relazione all'impegno lavorativo giornaliero offerto, alla disponibilità immediata a lavorare e alla tipologia di disoccupazione, insieme alla distribuzione dell'offerta potenziale oraria per genere e per chi possiede un titolo universitario, con l'intento di comprendere se le aspettative delle persone in cerca siano effettivamente alte rispetto alle offerte disponibili sul mercato.

**Figura 10 - Salario di riserva (media, varianza e outliers) delle persone in cerca di lavoro relativo:**  
**a) ad un'offerta oraria giornaliera, b) distribuzione dell'offerta di lavoro potenziale per genere e possesso laurea c) disponibilità immediata a lavorare d) tipologia di disoccupazione**



Fonte: Isfol Plus 2010

Le istanze sembrano piuttosto morigerate e in linea con i redditi effettivamente percepiti dalle persone occupate di pari caratteristiche: sono crescenti rispetto al livello di partecipazione oraria offerta, mediamente omogenee per livelli di disponibilità e tipologia di disoccupazione. Tuttavia, sovente si parla di aziende impossibilitate a trovare figure professionali specifiche. Evidentemente, il disallineamento presente è solo in parte legato alle diverse aspettative economiche degli individui (offerta di lavoro) rispetto ai salari proposti dalle imprese (domanda di lavoro). Le cause profonde sono da ricercarsi in una serie di *mismatch* specifici, quali le mansioni richieste, il luogo e l'orario di lavoro, la tipologia di contratto e l'attinenza tra istruzione e attività lavorativa. Il gap è cambiato: se prima la domanda insoddisfatta di figure professionali elevate sosteneva e richiedeva

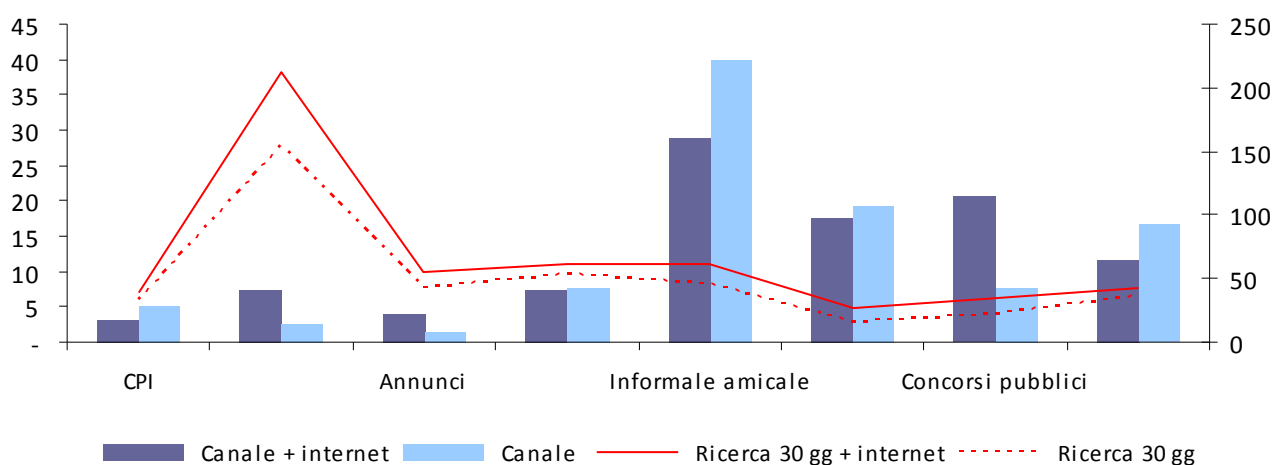


un'offerta formativa superiore, oggi è l'opposto: si richiedono molti posti generici in presenza di molte persone in cerca con elevati livelli di istruzione. E' paradossale che da un lato lo Stato alimenti livelli superiori di istruzione e dall'altro continui a sostenere imprese e produzioni tradizionali (per non dire obsolete), che impiegano manodopera generica.

Sebbene il futuro, demograficamente inteso, riserverà croniche carenze di personale nel nostro mercato del lavoro (particolarmente per quelle figure generiche e poco allettanti invise ai nativi) creando i presupposti per una duratura domanda di immigrazione (Golini e Di Bartolomeo, 2010 e Livi Bacci, 2010), ciò non risolve un'inefficiente allocazione delle risorse umane.

La figura 11 mostra i canali di ricerca identificando tra individui utilizzatori di internet o meno nella ricerca di un lavoro. Le differenze nelle performance dei singoli provider sono sostanzialmente in linea (con una predilezione per i concorsi da parte degli internauti), mentre le persone in cerca di lavoro che utilizzano internet hanno un livello di attivismo nella ricerca maggiore, legato alla facilità di comunicazione offerta dalla rete.

**Figura 11 – L'intermediazione avvenuta e in corso per utilizzatori d'internet o meno**



Fonte: Isfol Plus 2010

Sovente si ritiene internet un provider nell'intermediazione lavorativa, tuttavia esso è – più propriamente – uno strumento con cui il contatto o l'intermediazione è attuata, al pari del telefono o delle lettere. Dietro il sito o il social network o il quotidiano on line c'è una società abilitata e autorizzata che ha scelto la rete per diffondere alcune opportunità lavorative o per cercare certi profili lavorativi. Recentemente il Legislatore ha ulteriormente ampliato i soggetti abilitati all'intermediazione, indicando espressamente nella Finanziaria del 2012 – L. 183/2011, la possibilità a "gestori di siti internet" di svolgere direttamente attività d'intermediazione. Alcuni dubbi, tuttavia, nutriamo sull'opportunità di una simile liberalizzazione, vuoi per l'opacità dello strumento che per i rischi di illecita intermediazione.





#### 4. UTENTI DEI SERVIZI PUBBLICI PER L'IMPIEGO, SERVIZI RICHIESTI E LIVELLO DI SODDISFAZIONE

Il versante pubblico dell'intermediazione è rappresentato dai Centri per l'impiego. Alla fine degli anni novanta, con la riforma<sup>18</sup> del collocamento pubblico in Servizi per l'impiego<sup>19</sup>, hanno inizio una serie di monitoraggi da parte dell'Isfol<sup>20</sup> che segue il recepimento della riforma in termini di strutture, personale, ambienti e servizi erogati; mentre, a livello locale, esistono alcune esperienze (Piemonte, Veneto, Umbria, Lombardia, Sardegna, Emilia Romagna) di analisi dei Cpi e della loro utenza. Attraverso l'indagine Isfol Plus possiamo stimare l'utenza e ricavare quanto i Cpi siano utilizzati<sup>21</sup>, figura 12. L'intermediazione complessiva ha riguardato solo circa 650.000 persone, ma i Cpi sono stati visitati da 9,5 milioni di cittadini di età compresa fra i 18 e i 64 anni; di questi oltre 700.000 nell'ultimo mese e più di 4 milioni negli ultimi 24 mesi. Il loro ruolo amministrativo è molto cresciuto e ciò ha contribuito a far arrivare ad un'utenza media per Cpi di poco meno di 5.000 utenti/anno. Sono attualmente iscritti oltre 3 milioni di cittadini e di questi il 90% ha rilasciato dichiarazione di immediata disponibilità all'impiego (DID).

Ciò può essere imputabile (Mandrone, 2011) alla notevole diversificazione delle attività istituzionali e, dunque, obbligatorie che gravano il plesso funzionale e organizzativo delle strutture pubbliche tout court. Alcune di esse, peraltro, non sono immediatamente finalizzate all'intermediazione, ma piuttosto alla riqualificazione delle persone, al miglioramento della loro occupabilità sul mercato del lavoro, all'orientamento e informazione di chi, per la prima volta si affaccia nel mercato della ricerca del lavoro. Altre funzioni possono considerarsi come propedeutiche alla gestione in trasparenza del mercato del lavoro e alla tutela delle posizioni individuali di cittadini e imprese

---

<sup>18</sup> La c.d. Riforma Spi è caratterizzata prevalentemente da tre atti normativi: il Dlgs 469/1997, Dlgs 181/2002 (rivisto nel Dlgs 276/03) e la L. 30/2003. Tali provvedimenti modificano il modus operandi degli Spi, in accordo con le indicazioni provenienti dalla Strategia europea per l'occupazione (Seo) a favore di politiche rivolte alla offerta di lavoro ed in particolare di attivazione dei disoccupati, piuttosto che curative degli stessi e si supera il monopolio pubblico del collocamento, consentendo a determinati soggetti privati di svolgere attività di intermediazione. Si veda Liso (2004), Varesi (2005), Pirrone e Sestito (2006) e Monitoraggio Isfol (2007) per una descrizione complessiva della Riforma dei Spi.

<sup>19</sup> E' bene ricordare come la Riforma dei Spi va nella direzione dell'informatizzazione delle informazioni raccolte sull'utenza. Il cammino verso un sistema comune Sil - Sistema informativo Lavoro - è stato però assai accidentato e non ha prodotto una piattaforma nazionale stabile e condivisa. Tuttavia esistono alcuni esempi locali (Emilia Romagna, Piemonte, Umbria, Lombardia, Sardegna) che hanno sviluppato e portato a regime basi informative con i dati dei Cpi sul territorio regionale e va segnalato anche l'uso scientifico realizzato dal Sistema informativo lavoro Veneto (Silv) che, oltre ad essere uno strumento gestionale, restituisce preziose informazioni sull'utenza dei Cpi. L'idea della Borsa Continua Nazionale del Lavoro - voluta dalla L. 30/2003 - invece andava più nella direzione di un "contenitore della domanda" di lavoro di tutti i provider, ma le applicazioni sono state, se possibile, ancora più inconcludenti.

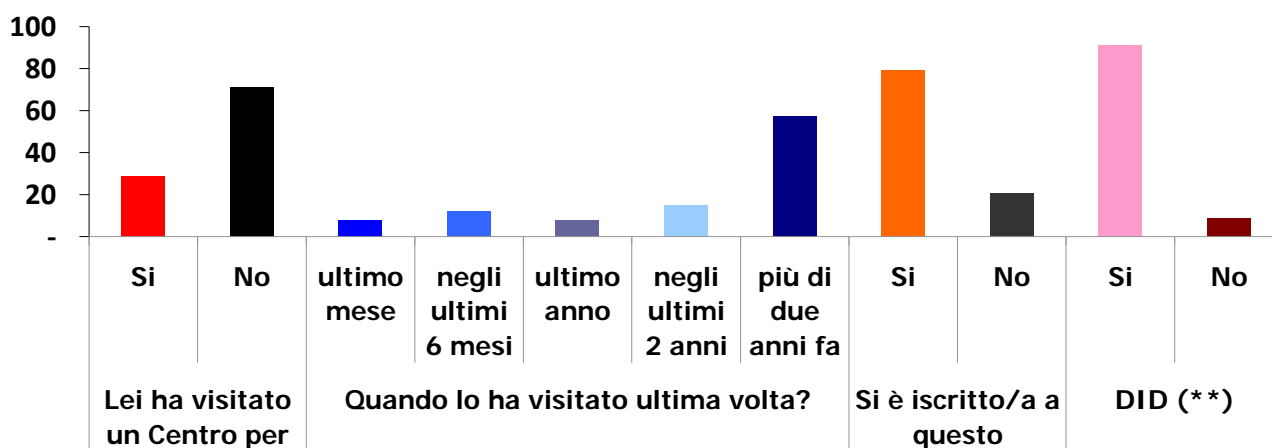
<sup>20</sup> Le finalità dei Spi diventano il miglioramento della *governance* dei mercati del lavoro territoriali e il rafforzamento dell'occupabilità dei disoccupati "con particolare riferimento alle fasce deboli del mercato del lavoro" (art. 3 del Dlgs 276/03). Al fine di perseguire tali obiettivi i Spi sono stati rinnovati nelle funzioni e nell'organizzazione. L'Isfol è l'ente incaricato dal Legislatore (art. 17 del Dlgs 276/03) all'azione di monitoraggio e redige annualmente i rapporti sulle funzioni espletate dai Spi.

<sup>21</sup> Indubbiamente, la valutazione di servizi così complessi - con attività molto correlate a dinamiche esogene - richiede impianti dedicati, per questo ci limitiamo a suscitare la necessaria attenzione che il fenomeno merita. Si ricorda che il quesito è riferito al Cpi, in maniera esclusiva, pertanto coloro che sono andati al vecchio "ufficio di collocamento", magari molti anni fa, non rientrano nell'utenza stimata.



(Comunicazioni obbligatorie delle imprese, trattamento dei dati amministrativi sulla disoccupazione, liste speciali, avviamenti a selezione nella PA). Infine, altre ancora riguardano la gestione di attività – indubbiamente ponderose sul piano organizzativo e operativo – di servizio dedicate, in chiave universalistica e perequatoria, alla tutela di particolari segmenti<sup>22</sup> di popolazione (disabili), o all'effettività dell'obbligo formativo (giovani). Per una lettura di maggior dettaglio si rimanda alla [tabella A1](#) in appendice.

**Figura 12 – Utenti dei Centri per l'impiego: complessivi, per periodo, iscritti e DID**



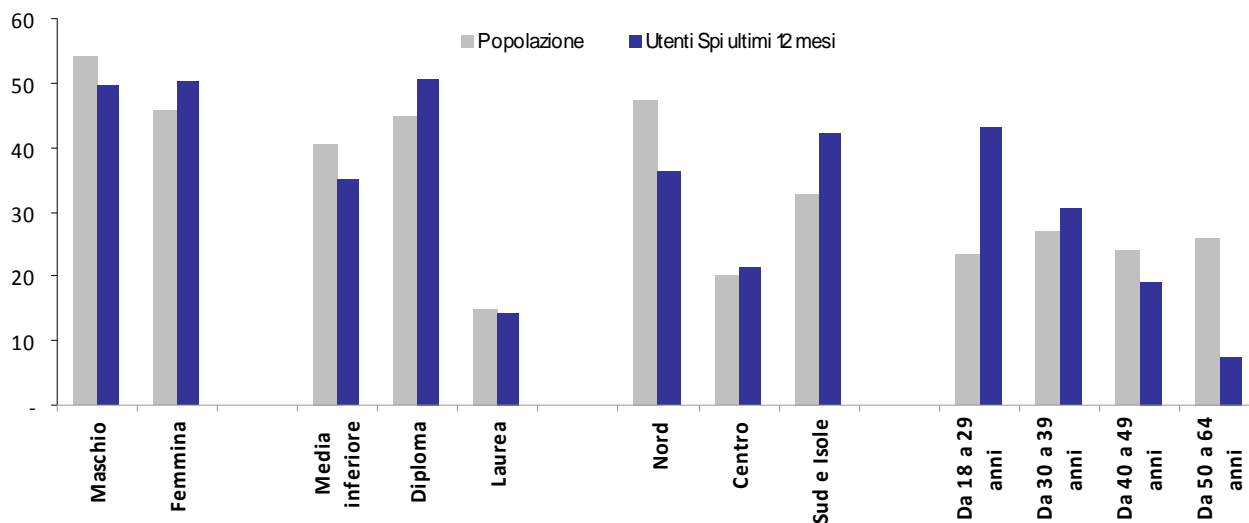
Fonte Isfol Plus 2010

Una valutazione dei Spi non può essere effettuata da una generica *customer satisfaction* poiché la natura dei servizi erogati attiene ai diritti di cittadinanza dell'individuo e, più specificatamente, essi sono riconducibili al diritto sociale al lavoro (art. 4 Costituzione), come ha espressamente affermato la Corte Costituzionale. Pertanto, una lettura complessiva delle performance non può che dare indicazioni di massima sulla qualità e consistenza dei servizi erogati e i dati devono essere letti tenendo presente la natura del servizio. Tuttavia, ormai appare consolidata la tendenza a considerare "Le tematiche di soddisfazione dell'utenza come un elemento importante dell'analisi di performance" dei Spi, Walwei (1998). A livello italiano, seppure locale, è opportuno ricordare l'esperienza richiamata da Cantalupi, Cappi, Forte (2009) relativa all'attività della Regione Emilia Romagna, inerente l'analisi pluriennale sulla soddisfazione degli utenti degli Spi. Partiamo da che tipo di utenza si reca ai Cpi. Nella figura 13 si mette a confronto le caratteristiche della distribuzione della popolazione complessiva con quelle dell'utenza dei Centri per l'impiego. Le due popolazioni appaiono abbastanza allineate rispetto al genere, mentre si osserva tra gli utenti dei Cpi una maggiore presenza di diplomati, delle persone residenti nel Mezzogiorno e dei giovani.

<sup>22</sup> Per il trattamento di soggetti particolarmente difficili i Cpi sono stati dotati, dalla Riforma, di strumenti ulteriori e diversi da quelli appannaggio del vecchio collocamento mentre sono stati affiancati da altri provider, o soggetti autorizzati a fare intermediazione, per la funzione di intermediazione. Il riferimento è alle Agenzie interinali, ma anche ai cosiddetti "intermediari speciali" (come scuole, università, consulenti del lavoro) la cui posizione sul mercato del lavoro, in termini di autorizzazione e accesso all'attività è stata definitivamente regolata con il Dlgs 276/03.



**Figura 13 – Distribuzione degli utenti dei Centri per l'impiego**



Fonte Isfol Plus 2010

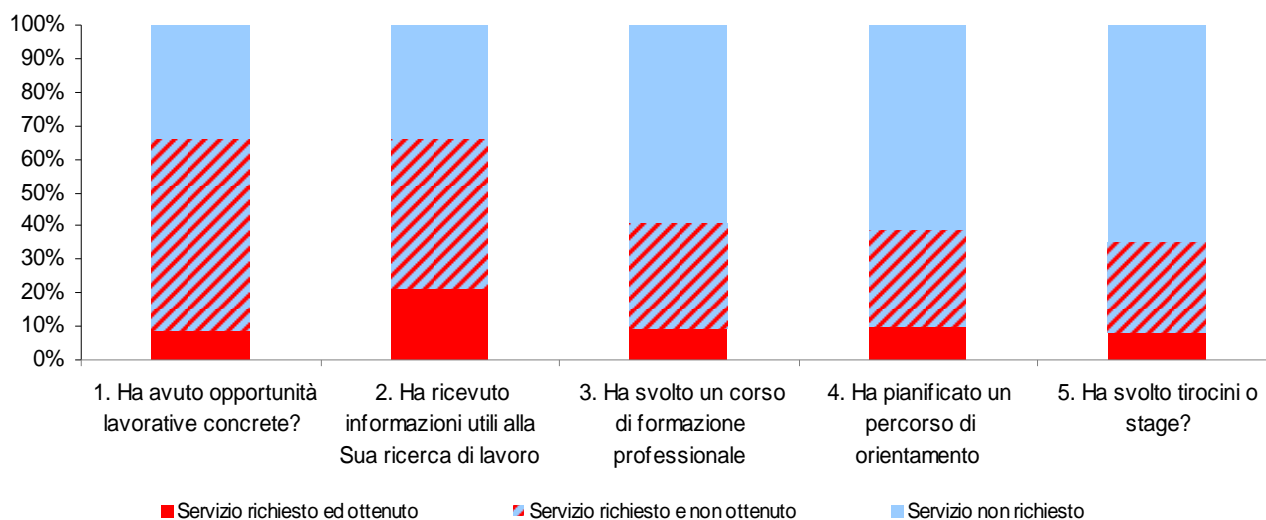
Quali sono i servizi erogati e quelli richiesti dagli utenti dei Cpi agli operatori? La figura 14 permette di osservare quali servizi sono stati domandati e di questi quali sono stati resi (offerta) o meno. A coloro che hanno ottenuto il servizio richiesto è stato domandato il livello di soddisfazione per il servizio reso dal personale del Centro per l'impiego. Alla luce della riforma del 2000 va giudicato anche il servizio erogato. Si tenga presente che alcuni servizi richiesti sono marginali rispetto all'attuale funzione di servizio pubblico svolta dai Cpi che, per inciso, non è più quella di collocare gli individui ma di sostenerne l'occupabilità tramite attività di orientamento e formazione<sup>23</sup>. Lo spaccato della realtà dei Servizi per l'impiego che si evince dalla lettura di questa figura suggerisce un'insufficiente risposta da parte dei Cpi alla domanda di servizi degli utenti, lasciando tuttavia irrisolta la causalità del problema: ovvero sono i Cpi non in grado di fornire i servizi o è il mercato locale che non consente di attivarli? Nella [tabella A2](#) dell'appendice, notiamo le differenti performance dei Spi a livello di macro-aggregazioni territoriali: nel Centro-Nord si registrano livelli di erogazione dei servizi di "collocamento lavorativo" e "informazioni utili alla

<sup>23</sup> In occasione di un seminario Isfol sui Spi Roberto Landi nota come "la Riforma dei SPI è ormai un fenomeno consolidato da 15 anni di attuazione e quasi 12 di progressiva, ma eterogenea, operatività... [tuttavia] ai Cpi si continuano a chiedere anzitutto performance più di stampo collocativo che non di natura preventivo (orientamento, formazione) ... lo scarto tra domanda di servizi e "risposta" dei Cpi deve tener conto anche del lavoro burocratico dei Cpi - prodotto dalla Legge 2/2009 e DL 185/2008 - che è aumentato esponenzialmente (al contrario del personale). [pertanto] è difficile stimare se il differenziale tra servizi "attesi" e servizi "effettivamente resi" dipenda dalla mancata implementazione dei modelli organizzativi, dello snellimento delle procedure, dell'affinamento dei servizi o l'attuale livello di erogazione è frutto della resilienza del sistema dei Cpi che continua a funzionare nonostante tutto. Infatti, in questi ultimi 3 anni gli interventi di finanza pubblica hanno attuato riduzioni sui trasferimenti di risorse agli enti locali (regioni e province)." Ovvero da un lato la domanda è aumentata, esogenamente - sia in termini di carico amministrativo (per legge) che di utenti (a causa della congiuntura negativa) - mentre dall'altro, endogenamente, è diminuita la qualità e quantità del personale.



ricerca del lavoro” doppi rispetto alle regioni del Mezzogiorno, mentre si osservano territorialmente più livellate l’offerta degli altri servizi.

**Figura 14 – Centri per l’Impiego: servizi domandati ed erogati**



Fonte Isfol Plus 2010

Tuttavia, una prima lettura della tabella 6 suggerisce già alcune importanti considerazioni. La prima è che circa ¼ degli utenti dei Cpi non ha richiesto negli ultimi 24 mesi servizi finalizzati alla ricerca di un lavoro, quindi vanno al Cpi per altri motivi, come la DID o atti amministrativi. La seconda è che meno del 50% degli utenti chiede più di 2 servizi, ovvero molti utenti fanno richieste specifiche al Cpi, magari frutto già di un percorso di orientamento.

**Tabella 6 – Servizi richiesti dall’utenza, ottenuti e non ottenuti negli ultimi 24 mesi.**

	Frequenza	%	% cumulata
nessun servizio richiesto	999.998	24,4	24,4
1 servizio richiesto	391.374	9,6	34,0
2 servizi richiesti	855.530	20,9	54,9
3 servizi richiesti	504.084	12,3	67,2
4 servizi richiesti	236.911	5,8	73,0
5 servizi richiesti	1.106.569	27,0	100,0
Totale	4.094.467	100,0	

Fonte Isfol Plus 2010

Considerando congiuntamente i dati Plus sugli utenti dei Cpi e i dati (provvisori) sul monitoraggio dei Spi dell’Isfol, entrambi riferibili al 2010, possiamo costruire alcuni rapporti utenti/operatori, da tenere in debita considerazione quando si interpretano i servizi resi dai Centri per l’impiego. Nella tabella 7 abbiamo gli utenti (stimati) in valore assoluto per ripartizione geografica e il numero dei Cpi (censito) e degli operatori (stimato) presenti nei vari territori. Gli utenti sono 2,6 milioni all’anno ma, come abbiamo visto dalla tabella 6, solo il 75% richiede servizi inerenti la ricerca di



un lavoro (opportunità d'impiego, stage, corsi di formazione, ecc.). Quindi, sono poco meno di 2 milioni gli utenti che domandano un servizio ai Cpi. L'offerta è garantita da 553 Cpi, che con una media di 16 operatori dedicati alle attività "di orientamento e inserimento lavorativo" (gli addetti complessivi risultano poco meno di 18) hanno mediamente in carico 226 utenti/anno, da orientare o comunque "trattare". Il rapporto utenti/operatori è particolarmente sfavorevole nel Nord-Ovest con oltre 400 utenti per operatore.

**Tabella 7 – Utenti, Operatori e Addetti ai Cpi per area geografica**

	<b>Nord-Ovest</b>	<b>Nord-</b>	<b>Centro</b>	<b>Sud e</b>	<b>Italia</b>	<b>Italia (*)</b>
a) Utenti ultimi 12 mesi	558.792	407.047	563.663	1.121.894	2.651.397	1.988.548
b) Centri per l'impiego	112	124	97	220	553	553
c) Operatori dedicati	11,2	10,8	20,3	19,8	15,9	15,9
d) Operatori dedicati Totale	1.252	1.343	1.967	4.354	8.781	8.781
e) Rapporto	<b>446</b>	<b>303</b>	<b>287</b>	<b>258</b>	<b>302</b>	<b>226</b>
f) Rapporto Utenti /Cpi	4.989	3.283	5.811	5.100	4.795	3.596
g) Addetti complessivi	11,9	12,1	21,6	23,2	17,8	17,8
h) Addetti Cpi Totale	1.336	1.503	2.099	5.093	9.865	9.865
i) Rapporto Utenti/addetti	<b>418</b>	<b>271</b>	<b>269</b>	<b>220</b>	<b>269</b>	<b>202</b>

Legenda: (\*) il 25% circa degli utenti non ha richiesto alcun servizio, la colonna indica pertanto gli utenti che hanno richiesto un servizio

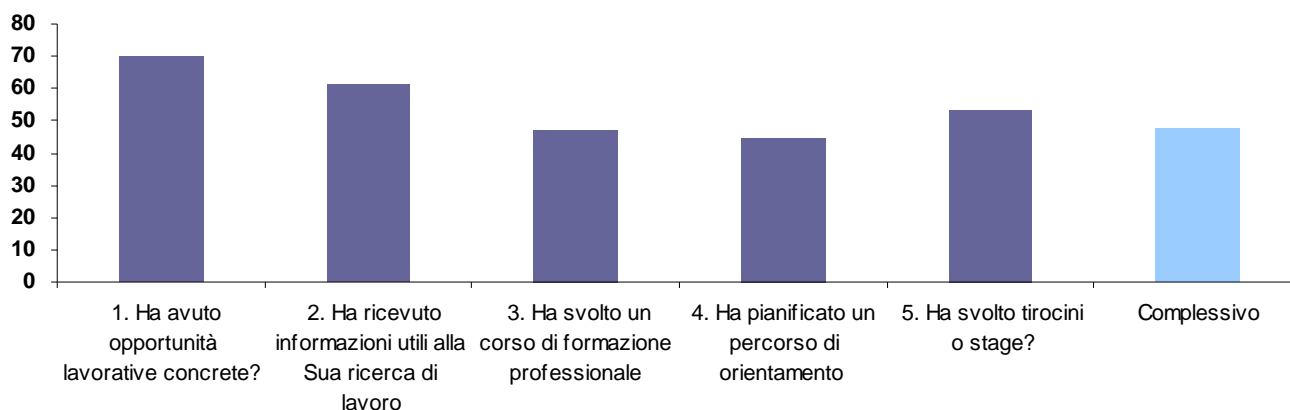
b) Centri per l'impiego attivi; c) n° medio operatori addetti all'orientamento, formazione ecc.; d)  $d = b * c$ ; e)  $e = a / d$ ; f)  $f = a / b$ ; g) addetti complessivi, anche personale generico; h)  $h = b * g$ ; i)  $i = a / h$

Fonte Isfol Plus 2010 e Monitoraggio Spi, 2010 (dati provvisori)

La soddisfazione per i servizi resi, figura 15, è stata giudicata nel complesso positiva da 1 utente su 2, al netto della struttura erogatrice, del mercato del lavoro locale, del sistema amministrativo cui sono sottoposti gli utenti e dell'eterogeneità degli utenti. Si ricorda che i giudizi espressi dagli utenti riguardano esclusivamente i servizi resi ad utenti che si sono recati negli ultimi 24 mesi presso un Cpi. Appare tuttavia insoddisfacente la soddisfazione registrata dagli utenti per dei servizi fondamentali quali l'orientamento e la formazione, tra l'altro i meno legati al mercato del lavoro locale. Se il ruolo destinato agli Spi è quello di curare un'intermediazione "difficile", cioè diretta ad un'utenza femminile, inesperta o non più giovane, con un basso tenore formativo e poche esperienze lavorative alle spalle, allora il suo parametro di giudizio deve tenerne conto ed essere interpretato in maniera diversa rispetto agli altri canali, ponendo l'accento soprattutto sui servizi di orientamento e informazione erogati. Si inizia a intravedere sempre più una seconda anima per gli Spi, che affianca all'attività istituzionale una funzione di integrazione sociale. Nella [tabella A3](#) in appendice è possibile ricavare una lettura maggiormente disaggregata dei giudizi sui servizi resi dai Cpi.



**Figura 15 – Giudizi sui servizi resi dai Centri per l'Impiego** (% giudizi positivi: alto e medio alto.)



Fonte Isfol Plus 2010

## CONCLUSIONI

Ci piace ricordare il recente e perentorio monito del Presidente della Repubblica Giorgio Napolitano, *"L'Italia deve diventare il più rapidamente possibile un Paese aperto ai giovani, deve offrire opportunità non viziata da favoritismi e creare per il lavoro sistemi di assunzione trasparenti"* ... *"occorre smentire la convinzione che le raccomandazioni servano più dell'impegno personale"* ... [ovvero] *"è necessario mettere al centro delle politiche il riconoscimento del merito"*. La lettura dei dati Isfol Plus è stata votata ad un'interpretazione sistemica dei comportamenti individuali. La tendenza più rilevante che emerge è l'eccessivo e diffuso ricorso (seppur sovente in buona fede) ai canali informali – non solo per le posizioni generiche e poco qualificate, ma anche e soprattutto per i *good job*. Ciò quasi dimezza le opportunità che transitano sul mercato, inibendo di conseguenza gli strumenti di emancipazione (in primis l'istruzione), aumentando il *mismatch* nel mercato del lavoro e l'inefficienza del sistema. *Cui prodest?*

Sul versante dei provider si nota la crescita dei nuovi intermediari (APL) e un uso propedeutico dei Cpi nelle fasi di ricerca, nel quale hanno assunto particolare rilievo le funzioni di orientamento e informazioni, ma anche quelle amministrative. Alta è la domanda di servizi pubblici non erogati, per problemi sia di contingentamento (rapporto utenza/addetti) che di una debole domanda di lavoro. I servizi resi, per inciso, sono stati giudicati in termini di discreta soddisfazione da parte dell'utenza. Inoltre i Cpi, per la loro valenza universalistica, assumono un nuovo ruolo di integrazione sociale per le persone giovani o più anziane, per gli *absolute beginners* o marginali. Ovvero nel processo di ricerca si creano numerosi binomi tra i Cpi (con funzione propedeutica) e altri provider (con funzione collocativa). Questa azione di intermediazione indiretta sovente non viene considerata né valorizzata, una sorta di unioni morganatiche, in cui i titoli di merito dei Spi non vengono riconosciuti.

Continua la forte contrazione del canale concorsi pubblici (con i rischi di comportamenti opportunistici che crea la colonizzazione della PA da parte della popolazione attiva più anziana) e



la rapida crescita degli intermediari speciali. La recente spinta all'ulteriore allargamento della platea dei provider (Legge di Stabilità, decreto "Salva Italia") va nella direzione di massimizzare la quantità intermediata ma, si teme, potrebbe ulteriormente peggiorare la qualità dell'incontro domanda-offerta.

Si nota come le persone in cerca di lavoro mostrino una scarsa selettività dei canali utilizzati, pur palesando richieste economiche in linea con i livelli di mercato. Sembrerebbe che eventuali asimmetrie informative gravino più sulla fase di ricerca di un'occupazione che in quella di posizionamento nel mercato.

La combinazione delle tendenze illustrate - insieme ad una bassa domanda di lavoro qualificato<sup>24</sup> - alimenta l'effetto razionamento riguardante le occupazioni di qualità, creando gravi effetti collaterali - marcatamente per i più giovani - quali la tardiva entrata nel mondo del lavoro, la fuga dei cervelli e la scarsa mobilità sociale. Preoccupa la crescita delle rendite d'appartenenza: alla famiglia, al territorio o ad una generazione nella buona collocazione lavorativa.

La collocazione lavorativa informale, in particolare per le posizioni apicali e strategiche, è uno - dei sempre più numerosi - casi in cui l'agire individuale non concorre al Bene comune<sup>25</sup>.

E' necessario sottolineare come la dinamica di abbinamento posto di lavoro-occupato che si ricava da questi confronti sottenda l'*effort* individuale nella azione di *searching*. Tuttavia, anche l'esito positivo non scongiura il problema dell'inefficiente allocazione della forza lavoro, contrariamente a quanto è stato sostenuto a lungo "in qualunque modo, qualunque lavoro sia", poiché un'azione di *matching* può essere esposta a fenomeni di *under/over education*, di *spatial mismatch*, di aspettative differenti dalle proposte sul mercato, che da tutte quelle frizioni che rendono l'equilibrio di mercato imperfetto e comportano inefficienze (ovvero costi) rilevanti.

In conclusione possiamo lasciare sospesa una domanda: sosteniamo questo *laissez-faire* oppure si ritiene che il complesso di interazioni che chiamiamo mercato del lavoro debba essere oggetto di politiche di indirizzo che vadano nella direzione di aumentare le occasioni palesi di selezione, anche introducendo premialità sui contratti sottoscritti tramite opportuna pubblicità? Potrebbe essere utile, quindi, legare gli sgravi contributivi erogati per alcuni contratti a sistemi di selezione "ad evidenza pubblica", per favorire una sana concorrenza. Ciò contribuirebbe anche ad alimentare gli asfittici database dei provider di interesse pubblico. Si è riformato il mercato del

---

<sup>24</sup> E' con vivo apprezzamento che prendiamo atto del DL 201/2011 - Disposizioni urgenti per la crescita, l'equità e il consolidamento dei conti pubblici (Il decreto "Salva Italia"), nel quale l'accento è posto sull'equità intergenerazionale e di genere, obiettivo che si potrà raggiungere solo con una crescita stabile e mirata, ovvero il ritorno delle politiche industriali in luogo del lungo periodo di immobilismo, nell'interesse (del merito) dei singoli e, conseguentemente, di quello generale del Paese.

<sup>25</sup> "La mano invisibile è una metafora creata da Adam Smith per rappresentare la Provvidenza, grazie alla quale nel libero mercato la ricerca egoistica del proprio interesse gioverebbe tendenzialmente all'interesse dell'intera società e tenderebbe a trasformare quelli che costituiscono "vizi privati" in "pubbliche virtù". Successivamente [...] è stata normalmente intesa come metafora dei meccanismi economici che regolano l'economia di mercato in modo tale da garantire che il comportamento dei singoli, teso alla ricerca della massima soddisfazione individuale, conduca al benessere della società. ([http://it.wikipedia.org/wiki/Mano\\_invisibile](http://it.wikipedia.org/wiki/Mano_invisibile)).



lavoro nel senso della quantità degli intermediari, ora serve anche un intervento nella direzione della qualità dell'intermediazione.

Infine un auspicio. La ricerca del lavoro, e più in generale di una corretta collocazione lavorativa, non può essere una caccia al tesoro, una svolta dopo l'altra in un labirinto<sup>26</sup>, una serie di scelte aleatorie che assomigliano più ad una lotteria che a un percorso strutturato e orientato. Questi sforzi vani, questo tempo perso, queste cattive soluzioni alimentano una serie di inefficienze che altro non sono che un costo – individuale, sociale ed economico – che mina il nostro sistema, in cui una laica secolarizzazione elide a poco a poco ogni regola, legge, valore, consuetudine o prassi, anche nel mondo del lavoro.

Trovare un'occupazione, e mantenerla, non può essere l'esercizio di un funambolo.

---

<sup>26</sup> L'immagine più evocativa è quella del Labirinto del Palazzo Ducale di Mantova, costellato del motto *forse che si, forse che no*.



**RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI**

- Addison J.T., Portugal P., *Job Search Methods and Outcomes*, "Oxford Economic Papers", n. 54, 2002, pp. 505-533
- Antoninis M., *The wage effects from the use of personal contacts as hiring channels*, "Journal of Economic Behavior & Organization", n. 59(1), 2006, pp. 133-146
- Baronio G., D'Onofrio M., Landi R. (a cura di), *Strumenti e strategie di attivazione nei sistemi locali per il lavoro. Monitoraggio Spi 2000 – 2007*, Roma, Isfol, 2008 (I libri del Fondo sociale europeo)
- Barron J.M., Mellow W., *Search Effort in the Labor Market*, "Journal of Human Resources", n. 14, 1979, pp. 389-404
- Bentolila S., Michelacci C., Suarez J., *Social Contacts and Occupational Choice*, CEPR Discussion Paper, n. 4308, 2004
- Blau D.M., Robins P.K., [Job search outcomes for employed and unemployed](#), "Journal of Political Economy", n. 98, 1990, pp. 637-55
- Bradshaw T.F., *Jobseeking Methods Used by Unemployed Workers*, "Monthly Labor Review", 1973, pp. 35-40
- Caroleo N.E., Pastore F., *Overeducation at a glance. The wage penalty of the educational mismatch in the Italian graduate labour market, looking at the AlmaLaurea data*, in corso di pubblicazione
- Corsetti G., Mandrone E., *Il lavoro: tra forma e sostanza. Una lettura dell'occupazione non standard in Italia*, "Economia e Lavoro", n. 2, 2010, pp. 71-97
- Corcoran M., Datcher L., Duncan G., *Information and Influence Networks in Labor Market*, in Duncan G., J. Morgan, *Five Thousand American Families: Patterns of Economic Progress*, Vol. 7, 1980, pp. 1-37
- Casavola P., Sestito P., *Come si cerca e come si ottiene un lavoro? Un quadro sintetico sull'Italia e alcune implicazioni macroeconomiche*, in A. Amendola (a cura di), *Disoccupazione, analisi macroeconomica e mercato del lavoro*, Napoli, ESI, 1995
- Datcher L., *The Impact of Informal Networks on Quit Behavior*, "Review of Economics and Statistics", n. 65(3), 1983, pp. 491-495
- Delattre E., Sabatier M., *Social Capital and Wages: An Econometric Evaluation of Social Networking's Effects*, "Labour", n. 21(2), 2007, pp. 209-236
- Di Domenico G., Marocco M., [Gli intermediari speciali e le agenzie per il lavoro. Risultati d'indagine 2006](#), Roma, Isfol, n. 8, 2006 (Monografie sul Mercato del lavoro e le politiche per l'impiego)
- Franzini M., Raitano M., *Non solo istruzione. Condizioni economiche dei genitori e successo dei figli nei paesi europei*, in Checchi D. (a cura di), *Immobilità diffusa. Perché la mobilità intergenerazionale è così bassa in Italia*, Bologna, Il Mulino, 2010



- Giammatteo M., Marchetti S., *L'intensità di ricerca di lavoro: un modello interpretativo ed una analisi empirica per l'Italia*, "Economia&Lavoro", in corso di pubblicazione
- Giammatteo M., [L'indagine campionaria Isfol-Plus: contenuti metodologici e implementazione](#), Studi Isfol, n. 3, 2009
- Gilli D., Landi R. (a cura di), *Indagine campionaria sul funzionamento dei Centri per l'impiego 2005-2006*, Roma, Isfol, n. 1, 2007 (Monografie sul Mercato del lavoro e le politiche per l'impiego)
- Gilli D., Landi R. (a cura di), *Verso il lavoro: organizzazione e funzionamento dei servizi pubblici per cittadini e imprese nel mercato del lavoro: monitoraggio 2004-2005*, Roma, Isfol, 2006 (Temi e strumenti, Studi e ricerche)
- Hartog, J., *Over-education and earnings: where are we, where should we go?*, "Economics of Education Review", n. 19, 2000, pp. 131-147
- Heckman J.J., Polachek S., *Empirical evidence on the functional form of the earnings-schooling relationship*, "Journal of the American Statistical Association", n. 69, 1974, pp. 350-354
- Holzer, H., *Hiring procedures in the firm: their economic determinants and outcomes*, in M. Kleiner Block R., Roomkin M., Salsburg S. (eds.), *Human Resources and the Performance of the Firm*, Industrial Relations Research Association, Madison, 1997
- Holzer, H., *Search method use by unemployed youth*, "Journal of Labor Economics", n. 6, 1988, pp. 1-20
- Korenman S., Turner S., *On employment contacts and minority-white wage differences*, "Industrial Relations", n. 35, 1994, pp. 106-122
- Kugler A.D., [Employee referrals and efficiency wages](#), "Labour Economics", n. 10(5), 2003, pp. 531-556
- Lippmann S.A., McCall J.J., *The Economics of Job Search: A Survey. Parts I, II*, "Economic Inquiry", n. 14, 1997, pp. 155-89, 347-68
- Loury L.D., *Some contacts are more equal than others: informal networks, job tenure, and wages*, "Journal of Labor Economics", n. 24(2), 2006, pp. 299-318
- Mortensen D., Pissarides C., *Job Creation and Destruction in the Theory of Unemployment*, "Review of Economic Studies", n. 61 (3), 1994, pp. 397-415
- Mandrone E., *La ricerca di Lavoro in Italia*, "Politica Economica", n. 1, 2011, pp. 86-124
- Mandrone E., *La mobilità sociale*, ["Osservatorio Isfol", n°2, 2011](#), pp. 105-121
- Mandrone E., Radicchia D., *Plus Participation Labour Unemployment Survey, Indagine campionaria nazionale sulle caratteristiche e le aspettative degli individui sul lavoro*, Roma, Isfol, 2006 (I libri del Fondo sociale europeo)



- Mandrone E., Radicchia D., *Plus Participation Labour Unemployment Survey, III annualità, Indagine campionaria nazionale sulle caratteristiche e le aspettative degli individui sul lavoro*, Isfol, in corso di pubblicazione
- Marmaros D., Sacerdote B., *Peer and social networks in job search*, "European Economic Review", n. 46, 2002, pp. 870-879
- Meliciani V., Radicchia D., [L'intermediazione informale in Italia: è vantaggioso risparmiare sui costi di ricerca di un lavoro?](#), Roma, Isfol, n. 5, 2009(Studi Isfol)
- Meliciani V., Radicchia D., *The informal recruitment channel and the quality of job-worker matches: an analysis on Italian survey data*, "Industrial and Corporate Change", n. 2, 2011, pp. 511-554
- Montgomery J.D., *Social Networks and Labor Market Outcomes: Towards an Economic Analysis*, "American Economic Review", n. 81, 1991, pp. 1408-1418
- Mortensen D.T., Vishwanath T., *Personal Contacts and Earnings - It is who you know*, "Labour Economics", n. 1, 1994, pp. 187-201
- Mosca, M., Pastore, F., [Wage effects of recruitment methods: the case of the Italian social service sector](#), IZA Working Paper n. 3422, 2008
- Pellizzari M., [Do friends and relatives really help getting a good job?](#), CEP Discussion Paper n. 623, 2004
- Petrongolo B., Pissarides C., *Looking into the black box: A survey of the matching function*, "Journal of Economic Literature", n. 39, 2001, pp. 390-431, 2001
- Pistaferri L., [Informal networks in the Italian labor market](#), "Giornale degli Economisti e Annali di Economia", n. 58, 1999, pp. 355-375
- Rosenbaum J., DeLuca S., Miller. S., Roy K., *Pathways into work: Short- and long-term effects of personal and institutional ties*, "Sociology of Education", n. 72, 1999, pp. 179-196
- Rossi P., *La nascita della scienza moderna in Europa*, Bari-Roma, Laterza, 1997
- Simon C.J., Warner J.T., *Matchmaker: The Effect of Old Boy Networks on Job Match Quality, Earning and Tenure*, "Journal of Labor Economics", n. 10(3), 1992, pp. 306-330
- Sylos Labini M., [Social networks and wages: it is all about connections](#), LEM Working Paper, n. 10, S. Anna School of Advanced Studies, Pisa, 2004
- Zamagni S., *Lavoro, disoccupazione, economia civile*, in Frey L., Marcozzi S. (a cura di), *Economia civile e lavoro*, Milano, Franco Angeli, 2011(Quaderni di economia del lavoro), pp.29-48



## ALLEGATO STATISTICO

Tabella A1 - Utenti Centri per l'impiego, incidenza % per genere, classi di età, area, titolo di studio e condizione attuale prevalente

	Lei ha visitato un Centro per l'impiego?		Quando lo ha visitato ultima volta?					Si è iscritto/a a questo Centro?*		DID (**)	
	Si	No	ultimo mese	negli ultimi 6 mesi	ultimo anno	negli ultimi 2 anni	più di due anni fa	Si	No	Si	No
<b>Genere</b>											
Maschio	26,9	73,1	8,0	11,7	7,8	14,6	57,9	78,3	21,8	93,0	7,0
Femmina	31,8	68,2	7,2	12,7	7,9	15,6	56,6	80,1	19,9	89,5	10,5
<i>Totale %</i>	<i>29,1</i>	<i>70,9</i>	<i>7,6</i>	<i>12,2</i>	<i>7,9</i>	<i>15,1</i>	<i>57,3</i>	<i>79,2</i>	<i>20,8</i>	<i>91,2</i>	<i>8,8</i>
<i>Totale v.a.</i>	<i>9.578.916</i>	<i>23.320.854</i>	<i>728.265</i>	<i>1.170.007</i>	<i>753.125</i>	<i>1.443.070</i>	<i>5.484.449</i>	<i>3.241.884</i>	<i>852.583</i>	<i>2.955.589</i>	<i>286.295</i>
<b>Classi di età</b>											
18-29 anni	39,4	60,6	9,2	16,9	11,8	19,0	43,1	80,4	19,6	90,3	9,7
30-39 anni	37,0	63,0	6,4	12,1	6,1	12,9	62,4	81,7	18,3	92,1	7,9
40-49 anni	26,0	74,0	8,5	9,1	7,0	14,3	61,1	76,7	23,3	91,0	9,0
50-64 anni	14,7	85,3	5,3	6,3	4,4	12,4	71,7	70,1	29,9	92,7	7,3
<b>Area</b>											
Nord-Ovest	25,4	74,6	6,2	10,5	7,7	13,3	62,3	78,1	21,9	90,2	9,8
Nord-Est	26,2	73,8	6,8	9,5	7,6	13,7	62,4	77,2	22,8	89,5	10,5
Centro	30,3	69,7	8,4	12,6	7,3	13,9	57,8	78,3	21,7	90,6	9,4
Sud	34,5	65,5	9,0	13,9	8,6	16,7	51,9	79,9	20,2	92,0	8,0
Isole	30,6	69,4	7,2	15,6	8,0	19,4	49,8	83,3	16,7	93,7	6,3



	Lei ha visitato un Centro per l'impiego?		Quando lo ha visitato ultima volta?					Si è iscritto/a a questo Centro?*		DID (**)	
	Si	No	ultimo mese	negli ultimi 6 mesi	ultimo anno	negli ultimi 2 anni	più di due anni fa	Si	No	Si	No
<b>Titolo di studio</b>											
Media inf.	24,6	75,4	9,1	11,6	7,6	15,8	55,9	81,7	18,3	93,0	7,0
Diploma	32,6	67,4	7,3	12,5	8,3	14,5	57,4	77,5	22,5	90,4	9,6
Laurea	30,8	69,2	5,4	12,8	7,1	15,1	59,6	78,8	21,3	89,3	10,7
<b>Attuale condizione prevalente</b>											
Occupato	26,8	73,2	3,8	7,8	6,0	14,8	67,7	72,9	27,1	89,2	10,8
In cerca	56,3	43,7	19,6	25,1	12,2	13,9	29,2	90,1	9,9	95,8	4,2
Pensionato	9,7	90,3	0,6	1,7	2,7	10,7	84,4	50,0	50,0	80,6	19,4
Casalinga/o	34,6	65,4	7,9	10,4	8,8	12,2	60,7	79,9	20,1	91,2	8,8
Studente	26,6	73,4	6,9	17,3	11,8	25,0	39,0	71,7	28,3	80,5	19,5

Fonte Isfol Plus 2010

Legenda: (\*) domanda rivolta a chi lo ha visitato negli ultimi 24 mesi; (\*\*) DID Lei ha rilasciato la dichiarazione di immediata disponibilità al lavoro? la domanda è rivolta solo agli iscritti ai Cpi.



**Tabella A2 - Servizi erogati e richiesti (limitatamente a chi ha visitato un Cpi negli ultimi 24 mesi), incidenza % per genere, classi di età, area, titolo di studio e condizione attuale prevalente**

	1. Ha avuto opportunità lavorative concrete?			2. Ha ricevuto informazioni utili alla sua ricerca di lavoro			3. Ha svolto un corso di formazione professionale			4. Ha pianificato un percorso di orientamento			5. Ha svolto tirocini o stage?		
	<i>SRO</i>	<i>SNR</i>	<i>SRNO</i>	<i>SRO</i>	<i>SNR</i>	<i>SRNO</i>	<i>SRO</i>	<i>SNR</i>	<i>SRNO</i>	<i>SRO</i>	<i>SNR</i>	<i>SRNO</i>	<i>SRO</i>	<i>SNR</i>	<i>SRNO</i>
<b>Genere</b>															
Maschio	9,3	37,0	53,7	20,7	37,6	41,7	9,2	60,2	30,6	9,4	63,1	27,5	6,3	66,9	26,8
Femmina	8,9	31,5	59,7	21,9	30,8	47,4	9,6	58,6	31,8	10,8	59,2	30,1	9,4	62,5	28,1
Totale %	9,1	34,2	56,7	21,3	34,1	44,6	9,4	59,4	31,2	10,1	61,1	28,8	7,9	64,7	27,5
<b>Classi di età</b>															
18-29 anni	9,4	30,1	60,5	24,4	29,5	46,1	8,6	58,6	32,8	9,0	60,2	30,8	9,8	61,4	28,8
30-39 anni	10,1	37,5	52,4	23,1	37,3	39,6	12,1	56,8	31,2	10,4	61,8	27,8	8,1	64,5	27,4
40-49 anni	7,0	35,3	57,7	13,5	37,7	48,9	8,4	64,1	27,5	13,1	60,4	26,5	5,5	69,6	24,9
50-64 anni	8,6	40,1	51,3	17,4	37,6	45,1	6,6	61,6	31,8	7,7	64,4	27,9	3,1	70,0	27,0



	1. Ha avuto opportunità lavorative concrete?			2. Ha ricevuto informazioni utili alla sua ricerca di lavoro			3. Ha svolto un corso di formazione professionale			4. Ha pianificato un percorso di orientamento			5. Ha svolto tirocini o stage?		
	<i>SRO</i>	<i>SNR</i>	<i>SRNO</i>	<i>SRO</i>	<i>SNR</i>	<i>SRNO</i>	<i>SRO</i>	<i>SNR</i>	<i>SRNO</i>	<i>SRO</i>	<i>SNR</i>	<i>SRNO</i>	<i>SRO</i>	<i>SNR</i>	<i>SRNO</i>
<b>Area</b>															
Nord-Ovest	10,6	34,3	55,1	22,0	35,7	42,3	8,0	58,7	33,3	9,4	60,4	30,2	7,0	62,4	30,6
Nord-Est	13,4	34,5	52,2	34,6	31,5	33,8	10,2	61,7	28,1	12,6	59,6	27,9	8,0	65,3	26,7
Centro	11,2	34,1	54,7	24,8	34,1	41,1	8,7	60,5	30,8	9,6	61,4	29,0	9,3	64,3	26,4
Sud	5,2	31,3	63,6	14,2	31,9	54,0	8,5	58,9	32,6	8,9	62,0	29,1	7,3	65,1	27,6
Isole	7,1	40,6	52,3	14,7	40,0	45,4	14,2	56,8	29,0	11,7	61,5	26,8	8,3	67,2	24,5
<b>Titolo di studio</b>															
Media inf.	8,7	35,2	56,1	17,6	35,5	46,9	7,9	60,5	31,6	9,3	61,3	29,4	4,7	67,5	27,8
Diploma	9,9	32,3	57,8	24,1	31,6	44,3	10,9	57,4	31,7	10,7	60,6	28,7	8,8	63,7	27,5
Laurea	7,2	38,2	54,6	20,4	39,3	40,2	8,3	63,3	28,4	9,9	62,3	27,8	12,2	61,3	26,5



	1. Ha avuto opportunità lavorative concrete?			2. Ha ricevuto informazioni utili alla sua ricerca di lavoro			3. Ha svolto un corso di formazione professionale			4. Ha pianificato un percorso di orientamento			5. Ha svolto tirocini o stage?		
	<i>SRO</i>	<i>SNR</i>	<i>SRNO</i>	<i>SRO</i>	<i>SNR</i>	<i>SRNO</i>	<i>SRO</i>	<i>SNR</i>	<i>SRNO</i>	<i>SRO</i>	<i>SNR</i>	<i>SRNO</i>	<i>SRO</i>	<i>SNR</i>	<i>SRNO</i>
<b>Attuale condizione prevalente</b>															
Occupato	11,8	39,8	48,4	21,5	40,2	38,4	11,1	60,2	28,7	11,3	62,3	26,4	8,1	65,8	26,1
In cerca	5,7	26,2	68,1	20,6	26,4	53,0	8,4	57,1	34,5	9,7	58,2	32,0	7,3	63,2	29,5
Casalinga/o	6,1	23,7	70,2	17,8	25,8	56,4	6,9	56,7	36,4	4,7	62,6	32,7	3,9	63,8	32,3
Studente	10,5	40,6	49,0	25,2	37,4	37,5	7,3	64,7	28,0	9,0	64,6	26,4	11,4	64,8	23,8

Fonte Isfol Plus 2010

Legenda: SRO servizio richiesto e ottenuto; SNR servizio non richiesto, SRNO servizio richiesto, non ottenuto.





Tabella A3 - Giudizi alti e medi sui servizi erogati (solo se il servizio richiesto è stato erogato), incidenza % per genere, classi di età, area, titolo di studio e condizione attuale prevalente

	Come giudica la qualità del servizio offerto dal Cpi relativamente ai servizi erogati (*)					Pensa che tornerà a visitare il Centro?		
	S1	S2	S3	S4	S5	Complessivo	Si	No
<b>Genere</b>								
Maschio	70,7	59,1	38,7	38,8	46,3	47,6	51,6	48,4
Femmina	68,8	63,5	54,4	49,9	57,7	48,3	53,8	46,3
<b>Totale</b>	<b>69,8</b>	<b>61,4</b>	<b>46,8</b>	<b>44,8</b>	<b>53,2</b>	<b>47,9</b>	<b>52,7</b>	<b>47,3</b>
<b>Classi di età</b>								
18-29 anni	68,8	63,9	54,8	52,3	59,5	49,3	52,5	47,5
30-39 anni	68,5	62,3	42,5	45,1	40,4	50,0	52,4	47,7
40-49 anni	79,9	55,0	39,3	33,8	58,6	43,5	55,3	44,7
50-64 anni	61,8	51,1	45,9	44,0	52,2	44,2	49,1	50,9
<b>Area</b>								
Nord-Ovest	63,9	60,6	45,3	51,2	58,8	49,6	50,7	49,3
Nord-Est	74,8	68,0	59,6	58,4	51,1	54,1	46,6	53,4
Centro	73,9	66,3	40,4	34,7	51,6	55,5	55,8	44,2
Sud	77,5	51,8	48,7	42,5	53,8	40,9	53,8	46,2
Isole	49,4	52,4	40,8	35,8	49,8	42,0	55,9	44,1



	Come giudica la qualità del servizio offerto dal Cpi relativamente ai servizi erogati (*)					Pensa che tornerà a visitare il Centro?		
	S1	S2	S3	S4	S5	Complessivo	Si	No
<b>Titolo di studio</b>								
Media inferiore	70,7	62,5	41,9	53,9	55,7	46,6	58,3	41,7
Diploma	67,8	60,4	49,6	40,8	52,2	47,9	50,9	49,1
Laurea	76,1	62,8	46,0	39,0	53,4	51,4	45,6	54,4
<b>Attuale condizione prevalente</b>								
Occupato	77,7	65,4	45,2	46,1	54,4	48,2	40,7	59,3
In cerca di lavoro	51,8	55,7	48,9	43,0	45,6	47,1	68,1	31,9
Casalinga/o	81,6	55,1	51,1	43,8	45,2	46,1	58,4	41,6
Studente	61,5	64,5	47,4	44,9	69,8	51,2	53,8	46,2

Fonte Isfol Plus 2010

Legenda: (\*) Il servizio è numerato come nella tabella A2. Il dato complessivo non è la media dei servizi ma un quesito a se stante