

Convegno nazionale AIS-ELO
Il nodo del lavoro: mercati, trasformazioni, politiche
Università degli Studi di Catania
22-23 settembre 2011

Proposta di contributo

Crisi economica e disoccupazione in Lombardia

Autori: Maurizio Ambrosini, Roberto Pedersini, Diego Coletto, Simona Guglielmi

1. Il quadro di riferimento

Negli ultimi vent'anni (e fino al 2008) si è registrata nel nostro paese una flessione dei tassi di disoccupazione e un periodo di ripresa occupazionale. La crescita ha avuto tratti distintivi, perché ha riguardato soprattutto i giovani, le donne e i contratti “non standard” (Contini e Trivellato 2005; Reyneri 2007; Villa 2007). La recente crisi economica ha rappresentato un momento di discontinuità importante in tale quadro: la disoccupazione è divenuta un'esperienza (vissuta o prefigurata) che potremmo definire “di massa”, poiché ha interessato anche fasce di popolazione che, per la prima volta dopo molto tempo, hanno dovuto fronteggiare il pericolo della perdita di lavoro. Come hanno dimostrato importanti ricerche condotte a partire dagli anni Trenta, l'esperienza della disoccupazione produce effetti su molteplici aspetti della vita quotidiana delle persone (Bakke 1933; Depolo e Sarchielli 1987; Jahoda, Lazarsfeld e Zeisel 1986; Pugliese 1993). Così come l'intensità e il tipo di effetti della disoccupazione non sono ugualmente distribuiti nella popolazione (Schizzerotto 2002; Barbieri 2003), differenti sono i modi in cui le persone coinvolte descrivono e giustificano la disoccupazione. In che modo chi è stato espulso dal mercato del lavoro ha dato un senso all'esperienza della disoccupazione? E tali rappresentazioni coincidono con quelle espresse da chi è istituzionalmente demandato ad accompagnare chi ha perso il lavoro nel percorso di reinserimento?

L'analisi delle immagini della disoccupazione ha una sua particolare rilevanza perché il soggetto espulso dal mercato del lavoro si confronta non solo con i meccanismi di regolazione del mercato del lavoro, ma anche con un complesso insieme di rappresentazioni sociali della disoccupazione (Accornero e Carmignani 1986) che costituiscono la cornice cognitiva del suo agire. Le immagini attraverso le quali, tra le persone comuni, gli operatori, i politici, gli esperti, viene tematizzata la disoccupazione sono caratterizzate da una notevole eterogeneità (Moscovici 1989) e polarizzazione

(Sarchielli 1991): la mancanza di lavoro è una “catastrofe sociale” o una disfunzione temporanea del sistema? L’individuo è responsabile del perdurare del suo stato di disoccupazione o è vittima di fattori esterni non controllabili?

Quest’ultima domanda presuppone una rappresentazione della disoccupazione che si struttura lungo le polarità “autonomia/dipendenza” e che risulta particolarmente rilevante perché si riallaccia alla differenza tra politiche passive e politiche attive del lavoro. In questa direzione, a partire dagli anni novanta, si è mosso anche il nostro paese con l’obiettivo di trasformare il collocamento pubblico in un sistema con nuove funzioni di politica attiva del lavoro. Da allora i servizi per l’impiego sono stati oggetto di interventi di riforma che ne hanno profondamente cambiato la natura, la struttura e le funzioni. Essi, infatti, sono rientrati nell’ampio processo di decentramento di competenze e funzioni a regioni ed enti locali, avviato nel 1997 con una serie di interventi legislativi (d.lgs. 469/1997, leggi n. 59, 127 del 1997 e n. 191 del 1998). Sono così nati i nuovi servizi pubblici per l’impiego, operanti attraverso i centri per l’impiego (CPI). Obiettivo del processo di riforma è stato quello di aumentare il grado di responsabilità dei soggetti direttamente coinvolti: da un lato, il lavoratore al quale si richiede d’impegnarsi con i CPI per “attivarsi” nella ricerca di un lavoro; dall’altro lato, i centri per l’impiego ai quali si chiede di accompagnare e sostenere il lavoratore disoccupato nel percorso di reinserimento lavorativo (Baronio e Marocco 2008).

Negli ultimi due anni, alcune misure promosse dal governo italiano per contrastare gli effetti negativi sull’occupazione provocati dalla recente crisi economica sembrano orientate ad accelerare l’attuazione concreta del principio di responsabilizzazione degli attori, su cui si fonda il processo di riforma dei servizi per l’impiego. In particolare, la cassa integrazione guadagni (CIG) in deroga¹ presenta una serie di aspetti innovativi:

- innanzitutto, estende l’uso di una delle principali misure che compongono il tradizionale sistema italiano di ammortizzatori sociali ad imprese e lavoratori generalmente esclusi;
- inoltre, abbina politiche passive del lavoro (l’erogazione di un sostegno al reddito) con politiche attive del lavoro, finalizzate a favorire la riqualificazione ed il reimpiego dei lavoratori.

¹ Per contrastare la crisi economica, il governo ha introdotto alcune misure temporanee in deroga al normale sistema di ammortizzatori sociali attraverso la legge 2/2009 “Misure urgenti per il sostegno a famiglie, lavoro, occupazione e impresa e per ridisegnare in funzione anti-crisi il quadro strategico nazionale.” Per definire e rendere operativi i criteri di accesso a tali misure sono stati successivamente sottoscritti accordi bilaterali tra il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e le singole regioni ed una serie di accordi quadro tra regioni e parti sociali.

In generale, l'*empowerment*² della persona è dunque l'obiettivo dichiarato, e confermato negli ultimi anni, dei CPI. Non si può, però, dare per scontato che tale obiettivo sia automaticamente accolto e condiviso dai destinatari delle politiche attive del lavoro (per un'analisi critica si veda Colasanto e Lodigiani 2008). Appare ragionevole supporre, infatti, che l'eventuale adesione da parte di chi cerca lavoro a schemi interpretativi della realtà "post-crisi" a carattere fatalistico - con visioni della disoccupazione centrate sui condizionamenti esterni strutturali non controllabili dal singolo - sia difficilmente compatibile con le pressioni da parte del CPI ad attivarsi in prima persona per trovare lavoro. Tale incompatibilità, se si realizzasse, potrebbe portare a conseguenze potenzialmente negative sia in termini di capacità di fruire del "pacchetto" di prestazioni offerto dai nuovi servizi per l'impiego, sia in termini di soddisfazione per il percorso di attivazione e responsabilizzazione che il CPI propone alla persona in cerca di lavoro.

In questo contributo affrontiamo tale questione, rifacendoci ad alcuni risultati di una ricerca che ha utilizzato differenti metodi e tecniche di ricerca per indagare il fenomeno della disoccupazione generata dalla crisi economica in Lombardia.³ In particolare faremo riferimento, da un lato, a dati derivati dalla somministrazione di un questionario strutturato ad un campione di utenti di alcuni CPI lombardi, dall'altro ad una serie di osservazioni etnografiche ed interviste condotte in due specifiche strutture: i CPI di Milano e di Lecco.

I risultati di entrambi i moduli di ricerca sono usati per far luce sul percorso che il disoccupato intraprende diventando utente di un CPI, che lo "prende in carico" con l'obiettivo di promuoverne la "attivazione" al fine del reimpiego. Il confronto e dialogo tra i diversi tipi di dati ha arricchito il quadro, perché i resoconti etnografici danno conto dei meccanismi sottostanti alle relazioni statistiche tra variabili, mentre le generalità empiriche riscontrate tramite la *survey* danno un ancoraggio alla specificità dei casi etnografici. Con l'analisi dei dati provenienti dall'indagine quantitativa riusciamo infatti a rendere conto solo di una parte della questione. Nello specifico, siamo in grado d'identificare diverse componenti dell'incontro tra disoccupato e CPI (il "bagaglio" di aspettative, credenze, rappresentazioni della disoccupazione che i diversi soggetti portano con sé

² *Empowerment* è l'azione di *empower*, vale a dire "to give someone more control over their own life" (Longman Dictionary). *Empowerment* e *capabilities* – termine che rappresenta la libertà individuale di acquisire ciò che consente di stare bene - sono due dei concetti-chiave introdotti da Armatya Sen (1999) nei suoi studi sulle strategie per lo sviluppo economico e sociale.

³ Si tratta della ricerca "L'impatto della recessione sulla società lombarda: la perdita del lavoro e le sue conseguenze", promossa dalla Fondazione Cariplo e coordinata da Marco Maraffi e Roberto Pedersini, del Dipartimento di Studi Sociali e Politici dell'Università degli Studi di Milano. L'attività di ricerca ha previsto l'utilizzo dei differenti tecniche (*survey*, interviste in profondità, etnografie, analisi di documenti) per indagare le conseguenze sociali della perdita del lavoro in Lombardia durante la crisi economica.

quando varcano la soglia del CPI, il tipo di prestazioni ricevute e la soddisfazione finale), ma non sappiamo cosa avviene “nel mezzo”, cioè nel momento in cui si struttura la relazione tra utente ed operatore. Accompagnando invece le attività svolte presso gli sportelli per le pratiche necessarie al rilascio della dichiarazione d'immediata disponibilità al lavoro (DID), presso i servizi per l'orientamento e presso i servizi previsti dalla dote ammortizzatori sociali (DAS, collegata alla cassa integrazione in deroga), si è potuto far luce su alcuni dei meccanismi che strutturano la relazione utente-operatore e concorrono ad alimentare il processo di *empowerment* promosso dai CPI.

2. I dati: alcune informazioni metodologiche

L'inchiesta campionaria è stata condotta nel mese di novembre 2010. Attraverso metodologia CATI, sono state intervistate poco meno di 1.000 persone che, nel periodo dicembre 2008/settembre 2010, si sono rivolte ad un CPI in provincia di Como, Lecco, Milano, Monza e Brianza, Pavia e Varese, dichiarandosi disoccupate, in mobilità o in cassa integrazione (ordinaria, straordinaria o in deroga). Al fine di concentrare l'attenzione sulle reazioni di lavoratori e lavoratrici alla perdita del lavoro connessa alla crisi economica, si è scelto di intervistare esclusivamente gli adulti che hanno iniziato a lavorare (anche saltuariamente) prima del 2007. In questo modo è stata esclusa sia la disoccupazione connessa alla ricerca del primo impiego, sia la disoccupazione di lunga durata precedente la crisi economica. Il secondo aspetto riguarda le regole del campionamento: per tenere sotto controllo contemporaneamente le principali variabili socio-demografiche (età, genere, istruzione), che influenzano la forza/debolezza nel mercato del lavoro e le aspettative individuali, abbiamo optato per un disegno fattoriale.

L'indagine etnografica alla quale ci riferiremo in questo scritto è stata condotta nei CPI di Milano e di Lecco.⁴ Si tratta di due centri significativi nel territorio lombardo per diversi motivi: il CPI di

⁴ Una delle fasi del progetto “L'impatto della recessione sulla società lombarda: la perdita del lavoro e le sue conseguenze” ha focalizzato l'attenzione su una delle strutture “di sostegno” più frequentate da lavoratori e lavoratrici in difficoltà a causa della recente crisi economica, vale a dire i centri per l'impiego (CPI). L'obiettivo principale è stato quello di fornire una “descrizione densa” (Geertz 1973) delle pratiche e delle forme concrete che può assumere l'incontro fra domande ed esigenze dei lavoratori e l'offerta di servizi proposta dai CPI. Per osservare le pratiche che si svolgono all'interno dei CPI, come si formano le dinamiche d'interazione fra utenti e operatori e provare a comprendere le rappresentazioni che tali attori sociali hanno del centro per l'impiego e delle sue funzioni, sono stati utilizzati strumenti propri dell'etnografia, quali l'osservazione partecipante, le interviste semi-strutturate e l'analisi di documenti. Dopo una serie di osservazioni coperte realizzate in diversi CPI dislocati in Lombardia, sono stati scelti quattro luoghi in cui approfondire l'indagine. Nello specifico, nei CPI di Cinisello Balsamo, Lecco, Milano e Varese, alle osservazioni di tipo coperto sono state abbinate osservazioni di tipo scoperto, interviste e colloqui con operatori ed utenti.

Milano innanzitutto per il bacino di utenza che ricopre (caratterizzato anche da una forte presenza di utenti stranieri); il CPI di Lecco per il fatto di svolgere la propria attività in un territorio contraddistinto da un tessuto produttivo fatto per lo più di piccole e medie imprese, operanti in settori tradizionali, che è risultato particolarmente vulnerabile agli effetti negativi della recente crisi economica. Nel corso del lavoro sul campo, le osservazioni di tipo coperto sono state abbinate ad osservazioni di tipo scoperto, accompagnando, in diverse occasioni, le attività lavorative quotidiane di operatori ed operatrici. In questi spazi l'attenzione è stata posta verso i servizi relativi all'iscrizione ed alla cosiddetta "presa in carico" dell'utente da parte del CPI, verso alcuni servizi di orientamento e verso le attività relative alla gestione delle doti ammortizzatori sociali (collegate alla CIG in deroga). Sono state inoltre realizzate interviste semi-strutturate e strutturate con i responsabili degli uffici e con operatori e operatrici.

3. Le rappresentazioni della disoccupazione

Il primo aspetto che vogliamo affrontare riguarda le rappresentazioni della disoccupazione. Consapevoli che la disoccupazione è "una parola carica di significati" (Accornero e Carmignani 1986), abbiamo chiesto agli intervistati di esprimere il proprio grado di accordo con una serie di affermazioni socialmente diffuse riguardanti tale fenomeno (tab. 1).

Tabella 1. Grado di accordo con alcune affermazioni sul lavoro e al sua perdita (mediana, media, e deviazione standard; scala 1-4; 1= per nulla d'accordo; 2= poco ; 2,5= non sa; 3= abbastanza ; 4= molto)

	Mediana	Media	Deviazione standard
Senza la certezza del lavoro è impossibile fare progetti per il futuro	4	3,7	0,6
Per trovare lavoro oggi è necessario un colpo di fortuna	3	3,2	0,9
Non lavorare è un'esperienza che fa sentire la persona inutile	4	3,2	0,9
Una persona attraverso il lavoro può sviluppare al massimo le sue capacità	3	3,1	0,8
Chi si impegna molto nel trovare lavoro, prima o poi lo trova	3	3	0,9
Chi resta disoccupato a lungo prima o poi si ammala di depressione	3	3	0,9
Chi è molto bravo nel suo lavoro, prima o poi lo trova	3	2,9	0,9
Chi è disoccupato troverà di nuovo lavoro solo quando l'economia del paese migliorerà	3	2,8	1
La maggior parte delle persone non stima chi resta disoccupato a lungo	3	2,7	1
Per le donne perdere il lavoro è meno grave che per gli uomini	1	1,9	1,1
Base= 994			

Le risposte fornite dagli intervistati possono essere viste come "frammenti" o "indicatori grezzi" (Sarchielli 1991, 100) di quelle immagini della disoccupazione, che costituiscono il serbatoio "sociale" dal quale attingere per dare un senso coerente all'esperienza (propria o altrui) della

manca di lavoro. Analizzando le relazioni fra tali frammenti, possiamo pertanto scoprire i criteri sottostanti l'eterogeneità delle spiegazioni di senso comune della disoccupazione.

Attraverso un'analisi fattoriale degli *item* esposti in tabella 1 (analisi componenti principali, rotazione varimax), sono emersi quattro diversi fattori latenti, che spiegano il 57% della varianza totale. Nel dettaglio:⁵

- il primo fattore, che spiega il 20% della varianza, rimanda *all'identità sociale* dell'individuo e raggruppa gli *item* relativi al senso d'inutilità connesso al non lavoro, ai rischi di caduta in uno stato di depressione, all'insicurezza rispetto al proprio futuro, allo sviluppo delle proprie capacità tramite il lavoro.
- il secondo fattore (17% della varianza) riguarda la *responsabilità* individuale, come chiave per trovare lavoro e raggruppa gli *item* relativi all'impegno nella ricerca del lavoro e alla bravura professionale.
- il terzo fattore (11% della varianza) definisce un insieme di reazioni passive e *fataliste* di fronte a fattori strutturali non controllabili dal singolo e comprende gli *item* relativi al ruolo dell'economia e del caso per trovare lavoro, oltre all'accettazione di un modello culturale tradizionale basato sulla divisione del lavoro tra i generi.
- Il quarto fattore (10% varianza) sembra ruotare intorno al rapporto tra disoccupazione ed esclusione/emarginazione sociale e comprende gli *item* relativi alla perdita di stima da parte degli altri in assenza di lavoro e l'accettazione dell'esclusione delle donne dal mercato del lavoro.

Gli intervistati attribuiscono la medesima rilevanza ai criteri appena descritti? In primo luogo va rimarcata l'assenza di differenze significative per quanto riguarda la centralità del lavoro nella definizione dell'identità sociale: i punteggi fattoriali associati al primo fattore sono pressoché identici quando si confronta, per età, genere, istruzione e nazionalità. Anche le diverse esperienze lavorative (la condizione occupazionale attuale, i cambiamenti nelle forme contrattuali, prima e dopo la crisi) risultano del tutto ininfluenti. L'associazione tra lavoro e identità ricorre, pertanto, con notevole sistematicità nel campione, dato del resto evidenziato anche dalle risposte fornite ai singoli *item* che costituiscono il fattore.

Le differenze nell'immagine della disoccupazione sono dovute soprattutto agli altri fattori. Interessanti, in particolare, il secondo e terzo fattore ("responsabilità" e "fatalismo"), perché

⁵ Si indicano gli *item* con *factor loading* superiore a 0,40. Si noti, però, che l'*item* "Per le donne perdere il lavoro è meno grave che per gli uomini" ha *factor loading* elevati su due fattori (0,56 sul terzo fattore 3 e 0,48 sul quarto fattore 4).

rappresentano i due poli di un immaginario *continuum* che descrive, da un lato, l'individuo come dotato di potenzialità per fuoriuscire dalla disoccupazione o, dall'altro lato, come guidato passivamente dagli eventi. L'adesione all'idea che la disoccupazione sia un evento poco controllabile dall'individuo è più frequente tra chi ha un basso titolo di studio, ha più di 45 anni e tra gli stranieri. Tali categorie sociali, caratterizzate da una maggiore debolezza nel mercato del lavoro e che hanno maggiormente subito gli effetti della crisi, sembrano anche quelle più distanti dall'idea che la cosiddetta "attivazione" sia la chiave per ritrovare lavoro.

Incrociando la posizione di ciascun individuo sul fattore "fatalismo" e su quello "responsabilità" possiamo costruire una tipologia in base ai modi in cui lavoratori e lavoratrici espulsi dal mercato del lavoro rispondono alla domanda "Come si esce dalla disoccupazione?". I tipi risultanti sono quattro:⁶

- coloro che spiegano la disoccupazione come l'esito di fattori macro di tipo sociale e economico e non attribuiscono particolare rilevanza alla responsabilità individuale (che, da qui in poi, denomineremo *fatalisti*, pari al 23,5% del campione);
- coloro che valorizzano il ruolo del soggetto nel mettere in atto corsi di azione razionali (formarsi, impegnarsi nella ricerca, ecc.) per cambiare la propria situazione occupazionale (i *proattivi*, pari al 25,6% del campione);
- coloro che attribuiscono uguale rilevanza sia al livello micro delle azioni individuali, sia a quello macro condizionamenti esterni (gli *olisti*, 28,5% del campione);
- coloro che non attribuiscono importanza né all'impegno individuale, né ai fattori strutturali (22,4%).⁷

L'aspetto interessante è che i quattro tipi sono pressoché equi-distribuiti nella popolazione, il che conferma come, anche a livello di destinatari delle politiche del lavoro, si realizzi quell'estrema diversificazione e polarizzazione dell'immagine sociale della disoccupazione che riscontriamo quando tale fenomeno è descritto da esperti, *mass media*, politici, operatori e *policy makers*.

4. Da disoccupato a utente: il contatto con il CPI

⁶ La tipologia è costruita classificando gli intervistati in base al fatto che il loro punteggio fattoriale su ciascuno dei due fattori fosse inferiore o superiore alla media e alla successiva combinazione in una tipologia 2x2.

⁷ I dati a nostra disposizione non consentono di identificare gli elementi ai quali questa categoria d'intervistati fa riferimento. Possiamo però pensare a fattori meso (come l'aiuto degli amici, le raccomandazioni, l'inserimento in reticoli sociali, ecc.) non presenti nella batteria sottoposta agli intervistati.

Perché si va al CPI?

Come già detto, il nostro campione è formato da persone che si sono rivolte nel periodo considerato ad un CPI. Si tratta pertanto di soggetti che hanno perso il lavoro durante la crisi e che, per motivi diversi, si sono rivolte al fornitore pubblico di servizi per l'impiego. Solo una parte, seppur maggioritaria (58,6%), ha però dichiarato di essersi rivolto negli ultimi due anni ad un CPI con l'obiettivo specifico di trovare un lavoro.⁸ I dati suggeriscono che chi tende a descrivere la fuoriuscita dalla disoccupazione in termini fatalistici pone maggiori aspettative nel ruolo dell'ente pubblico. La probabilità di affermare di essersi rivolti ad un CPI per trovare lavoro, infatti, è più alta tra i *fatalisti* rispetto ai *proattivi* (57,5% vs. 41,5% presso chi ha un titolo di studio basso e 46,5% vs. 36,5% presso chi ha un titolo di studio alto, a parità di genere ed età).

Il fatto che molti disoccupati non si rivolgano al CPI per trovare lavoro è, del resto, un dato in linea con altre indagini (ISFOL 2008, 2009a; ISTAT 2008). Tali ricerche mostrano come la modernizzazione dei CPI abbia comportato un aumento di motivazioni di contatto da parte dell'utenza, che sono diverse dalla ricerca del lavoro: ad esempio, la richiesta dello stato di disoccupazione per poter accedere a certe misure di sostegno economico, l'aggiornamento della cartella personale e la richiesta di documentazione utile a fini fiscali o assistenziali (Sestito e Pirrone 2006).

Possiamo approfondire il quadro tramite i resoconti etnografici relativi ai CPI di Milano e Lecco. Dall'indagine empirica è infatti emerso che sono molteplici le motivazioni che hanno spinto le persone a rivolgersi ai CPI. La certificazione della condizione di disoccupazione – che, nella pratica, si ottiene attraverso la compilazione della dichiarazione di disponibilità immediata all'impiego (DID) e la partecipazione ad un colloquio di orientamento – è stata ad esempio richiesta non solo per avviare un percorso di reimpiego, ma anche per richiedere l'esenzione dal ticket sanitario⁹ o il rinnovo del permesso di soggiorno, per il blocco temporaneo del pagamento delle rate di un mutuo, per poter aver accesso a vari sostegni economici o, ancora, per partecipare a corsi di formazione e/o riqualificazione professionale in prospettiva di un impiego futuro.

⁸ Tale quota sale, a parità di genere e istruzione, al 64% tra chi ha meno di 35 anni e scende al 56% nelle altre classi di età.

⁹ Fra le misure finalizzate a ridurre gli effetti negativi della crisi economica, la Regione Lombardia ha esteso, in maniera provvisoria per gli anni 2010 e 2011, l'esenzione per le spese per prestazioni di diagnostica strumentale e specialistica ambulatoriale (ticket sanitario) anche alle seguenti categorie: (1) disoccupati iscritti agli elenchi anagrafici dei Centri per l'impiego e familiari a carico; (2) lavoratori in mobilità e familiari a carico; (3) lavoratori in cassa integrazione straordinaria e familiari a carico; (4) lavoratori in cassa integrazione straordinaria in deroga (DGR n. 10804/2009).

Thais,¹⁰ ad esempio, è una signora brasiliana che abbiamo incontrato al CPI di Milano, nel corso di una mattinata di settembre. Quando la incontriamo, sta attendendo il proprio turno da circa un'ora. È già stata al CPI la settimana precedente: ha infatti accompagnato un'amica, "per capire come si fa" racconta. Sta cercando lavoro, ma non crede di trovarlo attraverso il CPI:

"qua sto sprecando tempo! Ho bisogno della dichiarazione per avere l'esenzione del ticket sanitario, ma per cercare lavoro bisogna rivolgersi ad altri."

Anche altre donne, di cittadinanza marocchina, affermano che il rinnovo del loro *status* di disoccupate è necessario per avere l'esenzione del ticket sanitario e quindi fare gratuitamente delle visite mediche specialistiche. A Luciano - italiano, 55 anni - chiedo se si trova al CPI per cercare lavoro:

"io non sono qua per questo. Io un lavoro ce l'ho già. Sono un muratore.... Lavoro in nero, da tanti anni. Però adesso quella dichiarazione mi serve perché così la banca mi blocca le rate del mutuo per un anno."

Marcello - italiano, 21 anni - ha invece bisogno della DID per partecipare gratuitamente ad un corso di formazione. È convinto che non troverà il lavoro che cerca al CPI:

"ora devo fare il corso di formazione. Poi cercherò lavoro, ma lo farò su internet: lì è più facile trovare qualcosa che si avvicina a quello che cerchi. Qua invece devi prendere quello che ti danno."

La certificazione della condizione di disoccupazione è dunque richiesta per usi diversi; nel caso di Ibrahim – un uomo di circa 45 anni, egiziano, incontrato al CPI di Lecco - diventa inoltre un documento fondamentale per garantirgli il rinnovo del permesso di soggiorno:

"con questo foglio posso rinnovare il permesso di soggiorno, ma solo per sei mesi. Per dopo, ho bisogno di un lavoro. Per favore aiutatemi a trovare un lavoro!"

In molti casi, però, gli operatori si trovano di fronte a persone che si presentano al CPI principalmente perché, una volta perso il posto di lavoro, sono stati indirizzati verso l'ufficio da altri. Le osservazioni sul campo hanno messo in luce diverse incertezze da parte degli utenti, sia riguardo alle procedure da compiere per ottenere la DID, sia concernenti i servizi al lavoro che il CPI offre agli utenti in cerca di occupazione.

Susanna, ad esempio, è una donna italiana di 36 anni, con una laurea in giurisprudenza. Quando la incontriamo è la prima volta che si presenta ad un CPI, quello dislocato in viale Jenner, a Milano. Aveva un contratto a tempo indeterminato ed è stata licenziata nel mese di settembre 2010. Dice che alcuni amici le hanno consigliato di recarsi al CPI per fare le pratiche necessarie per richiedere successivamente l'indennità di disoccupazione. Dopo aver risposto alle domande che Franco,

¹⁰ In questo scritto abbiamo deciso di sostituire i nomi di operatori ed utenti incontrati nel CPI con nomi di fantasia, mantenendo in tal modo il loro anonimato.

l'operatore del CPI, le ha rivolto al fine di compilare la scheda anagrafica, quella professionale e la scheda riguardante le possibili aree lavorative in cui Susanna vorrebbe cercare lavoro (si tratta, essenzialmente, dei punti trattati nel primo colloquio di orientamento), chiede con un certo stupore:

“Abbiamo già finito? Non devo lasciare il mio curriculum vitae?”

Franco spiega che il CPI non fornisce servizi d'intermediazione al lavoro, ma deve essere l'utente stesso che “si attiva per cercare una nuova occupazione.” A tal proposito, l'operatore le indica l'area orientamento, in cui potrà trovare diversi annunci di lavoro, auto-candidarsi per certe posizioni e usufruire dell'aiuto del personale presente. Aggiunge inoltre che il profilo che ha appena compilato verrà inserito nella Borsa regionale del lavoro, precisando che

“essere in questo database non significa venire sicuramente contattati da un datore di lavoro. Né tantomeno saremo noi a contattarla. La borsa del lavoro non è il principale strumento utilizzato dai datori di lavoro per cercare nuovi addetti.”

Lo stupore ed un certo disorientamento mostrati da Susanna sono reazioni che abbiamo incontrato anche in altri utenti, a Milano, così come a Lecco. Secondo gli operatori dei CPI, appare maggiormente disorientato chi si confronta con il CPI per la prima volta, le persone che gli operatori definiscono “facce nuove.” Franco racconta a tal proposito che:

“negli ultimi mesi ci capita sempre più spesso di trovarci di fronte a lavoratori e lavoratrici over 50, che non avevano mai messo piede nel CPI. E poi ci sono i quadri ed anche alcuni manager: li noti subito perché sembrano usciti da uno degli uffici del centro; c'entrano poco con viale Jenner.”

Le prestazioni erogate

Al fine di verificare l'effettiva fruizione da parte dell'utenza del CPI di una serie di attività finalizzate a sostenere il soggetto nella ricerca attiva del lavoro, abbiamo sottoposto agli intervistati un elenco di possibili prestazioni erogabili dal CPI, chiedendo loro se, negli ultimi due anni, ne avessero fruito o meno (tab. 2).

Tabella 2. Negli ultimi due anni, quando si è rivolto al Centro Pubblico per l'Impiego (ex ufficio collocamento) (valori %, risposte multiple)

	18-34	35-45	46 e oltre	Campione
Ha fatto un colloquio di orientamento	60,9	52,1	50,0	53,8
Le hanno segnalato dei corsi di formazione	36,0	34,1	25,0	31,3
Ha ricevuto aiuto nella stesura del curriculum vitae	31,4	34,1	27,7	30,8
Ha fatto il bilancio delle competenze	27,4	26,5	19,0	24,0
Ha ricevuto aiuto nel trovare e contattare delle imprese	17,2	14,3	10,5	13,9
Ha ricevuto qualche offerta di lavoro	11,7	10,1	8,4	9,9
Ha ricevuto informazioni su come avviare una impresa autonoma	6,5	7,0	4,5	5,9
Base	325	328	332	994

In primo luogo va notato che dall'analisi risulta che il 31,9% degli intervistati non si è avvalso di alcuna delle prestazioni elencate (quota che scende al 25% per chi ha meno di 35 anni e sale al 38,3% per chi ha più di 45 anni). Vediamo, pertanto, che non solo una quota rilevante di utenza ha aspettative basse rispetto al fatto che il CPI sia un canale utile per trovare lavoro, ma anche che sono in molti a non usufruire delle possibilità offerte dai “nuovi” CPI per incrementare le proprie *chance* occupazionali.

L'indagine etnografica svolta presso i CPI ha messo in luce alcuni elementi che possono essere utili a spiegare l'alta percentuale di utenti che non usufruisce di molti dei servizi al lavoro offerti dai CPI. Abbiamo già visto più sopra che i motivi per cui gli utenti si recano ai CPI sono molti e non dipendono necessariamente dalla ricerca di un nuovo posto di lavoro. La differenziazione dei motivi che spingono le persone ai CPI incide sul tipo e sulla quantità dei servizi richiesti ed utilizzati. L'uso di un numero ridotto di servizi può però dipendere anche da altri fattori, come, ad esempio, dal grado di fiducia che gli utenti hanno verso i CPI e, più in generale, nelle possibilità di reimpiego.

Molti degli utenti incontrati hanno in effetti espresso un forte sentimento di sfiducia verso le capacità dei CPI nello svolgimento di attività finalizzate al reimpiego. Il grado di sfiducia sembra innanzitutto dipendere da esperienze passate e dalla durata del periodo di disoccupazione. Abbiamo però incontrato anche persone che riconoscono nella crisi economica la causa principale delle difficoltà di reimpiego; nella maggior parte di questi casi, la sfiducia verso i CPI si è estesa agli attori privati che svolgono attività d'intermediazione di lavoro.

Alessandro, ad esempio, è un lavoratore conosciuto al CPI di Milano. Nonostante l'alternanza di impieghi (agente immobiliare e venditore porta a porta, i principali) e di forme contrattuali “atipiche” (collaborazioni a progetto, contratti di lavoro a tempo determinato, lavoro interinale) racconta che, dopo oltre dieci anni, si trova ad affrontare per la prima volta un periodo di disoccupazione più lungo di due mesi. Nel corso di questi anni, si è sempre rivolto ad agenzie private per la ricerca del lavoro, ma questa volta, non avendo ancora trovato un nuovo impiego, ha deciso di chiedere aiuto anche all'ente pubblico. Mostra comunque scarsa fiducia circa le possibilità di essere ricollocati attraverso il CPI:

“è un po' che aspetto e sono curioso di vedere quanto durerà il colloquio. Con tutta la gente che c'è faranno una cosa molto sbrigativa! Mah, è un periodo in cui va tutto male. Questa volta mi sa che dovrò rassegnarmi a chiedere lavoro in uno di quei call center...”

Mustafa - egiziano, 48 anni - vive in Italia da circa 10 anni ed ha lavorato come muratore, in maniera pressoché continuativa, fino allo scorso anno. Si è iscritto al CPI di Milano nel settembre

2009 e, da allora, ritorna mensilmente al centro per consultare le offerte di lavoro e, a volte, per chiedere altre informazioni agli operatori:

“Vengo qua ogni volta con la speranza di trovare un posto di lavoro. Ma il tempo passa e di lavoro non se ne trova. Ho provato ad andare anche in alcune agenzie interinali, ma niente. Speriamo che cambi questa situazione.”

Marta è invece una donna italiana di circa 35 anni, laureata in lettere a Roma e trasferitasi a Milano da alcuni anni. Anche questa lavoratrice ha alle spalle alcuni anni di lavoro con contratti temporanei. Si trova al CPI per rinnovare il suo *status* di disoccupata e non crede che l'ufficio pubblico potrà aiutarla a cercare un nuovo impiego:

“la mia esperienza mi dice che qua offrono solo mansioni basse, tipo operaio. Io sono iscritta al centro per l'impiego dal 2003 e non mi hanno mai chiamata per un lavoro. Le agenzie interinali sono più efficienti [...] Comunque può essere sempre utile venire qua perché se sei disoccupata puoi magari fare qualche corso di formazione gratis.”

Ritornando alle risposte raccolte dalla *survey* (tab. 2), le prestazioni più diffuse si riferiscono al percorso di attivazione finalizzato ad incrementare l'occupabilità dei singoli: il colloquio di orientamento (54%), la segnalazione di corsi di formazione (31,3%), l'aiuto nella stesura del *curriculum vitae* (30,8%). Meno di un intervistato su 10 ha effettivamente ricevuto un'offerta di lavoro (precisamente, il 12,1% tra chi ha dichiarato che si era recato al CPI per cercare lavoro e il 7% di chi non aveva questo tipo di aspettativa).¹¹

Tra gli utenti che si sono avvalsi delle sette prestazioni indicate c'è chi si è limitato ad un solo servizio (in genere il colloquio di orientamento)¹² e chi ha sperimentato un più ampio ventaglio di

¹¹ Nel corso dell'indagine empirica, abbiamo trovato dati simili in un rapporto dell'Agenzia per la formazione, l'orientamento ed il lavoro (Afol), l'azienda speciale per la Provincia di Milano che gestisce i servizi pubblici per il lavoro. Nel 2010, 27.604 persone si sono recate presso il CPI di Milano per sottoscrivere la dichiarazione di disponibilità immediata al lavoro (DID). Di queste, 1.503 è riuscita a trovare lavoro nel corso dello stesso anno (vale a dire il 5,4% del totale). Secondo il presidente di Afol, si tratta di un dato positivo: in effetti, la media nazionale per ciò che concerne il collocamento pubblico è vicina al 1,5% del totale degli utenti dei CPI, mentre la media del collocamento privato è superiore al 3%. Dati e valutazioni che sembrano confermare che il collocamento (o il ricollocamento) di lavoratori e lavoratrici in Italia avviene ancora per lo più attraverso canali informali.

¹² Come abbiamo già evidenziato, le procedure di certificazione della condizione di disoccupazione prevedono lo svolgimento obbligatorio di un colloquio di “presa in carico” che, nella pratica, assume i tratti di un colloquio di orientamento. Frequentemente, però, agli utenti non sono esplicitati i contenuti del colloquio di “presa in carico”: presso il CPI di Milano, ad esempio, il colloquio avviene al momento della domanda d'iscrizione al CPI e di sottoscrizione della dichiarazione di immediata disponibilità all'impiego. Tale contemporaneità e le diverse forme assunte dal colloquio possono generare confusione nell'utente (in sostanza, l'utente frequentemente non sa che sta svolgendo un colloquio di orientamento).

opzioni. In particolare più di metà degli intervistati ha fruito al massimo di due prestazioni (il 31,8% uno solo e due il 24,6%), il 19% ne ha sperimentate tre e il 24% un numero compreso tra quattro e sette. In media ogni intervistato si è avvalso di 2,5 diversi tipi di prestazione. Il numero medio di prestazioni fruita non varia, invece, in base all'età, genere, istruzione, nazionalità, né alla carriera occupazionale (durata disoccupazione, presenza di ammortizzatori sociali, incidenza di contratti flessibili), né alla situazione economica percepita. Nemmeno il tipo di rappresentazione della disoccupazione sembra rilevante, laddove invece avremmo potuto aspettarci che soggetti con una maggiore propensione all'attivazione come chiave per fuoriuscire dalla disoccupazione potessero richiedere di (o essere più sollecitati a) usufruire di un maggior numero di servizi. Un altro dato che pare confermare che la ricerca di un posto di lavoro prescinde in molti casi dall'azione svolta dai CPI.

L'assenza di differenze significative nell'intensità di utilizzo di quanto offerto dal CPI è rilevante perché lascia intendere che il servizio reso dal CPI sia di carattere universalistico e riesca ad includere nel percorso di attivazione tutti i tipi di utenza nella stessa misura, indipendentemente dalle loro risorse culturali, cognitive ed economiche. In realtà questo tipo di erogazione, come è stato notato da Pirrone e Sestito (2006, 168-172), potrebbe non risultare efficace di fronte ad una notevole eterogeneità delle *chance* occupazionali dei soggetti, indipendentemente dall'intervento del CPI (effetto "peso morto").

Rispetto a questo punto va però rimarcato che i dati raccolti con la *survey* e l'indagine qualitativa forniscono un'immagine almeno in parte differente. Nei CPI oggetto d'indagine è infatti emersa una certa attenzione a modulare l'offerta in base alle necessità del singolo utente: a fronte di un numero medio di prestazioni ricevute identico in tutti i tipi di utenti, si nota, infatti, una differenza in termini di tipo di servizio offerto. Ad esempio, considerando le differenze in termini di capitale culturale, vediamo che, a parità di genere e età: il 34,9% di chi ha un titolo di studio basso ha ricevuto aiuto per la compilazione del CV rispetto al 26,9% di chi ha almeno il diploma; il 20,4% di chi ha titolo basso ha fatto il bilancio delle competenze rispetto al 27,5% di chi ha un titolo alto.

Lo sguardo più in profondità che abbiamo rivolto verso i CPI ha inoltre messo in luce quanto l'incontro fra utente ed operatore allo sportello per il rilascio della DID possa incidere (in positivo o in negativo) nella determinazione del numero di servizi usufruiti dagli utenti.

I colloqui di "presa in carico" - vale a dire i colloqui indispensabili per comprendere la disponibilità lavorativa e per certificare lo stato di disoccupazione - possono infatti avvenire con modi e tempi considerevolmente differenti. Presso il CPI di Milano, ad esempio, è stata adottata una modifica significativa nelle procedure relative all'iscrizione al centro ed al colloquio di "presa in carico". Per cercare di ridurre i tempi di attesa in considerazione del numero molto elevato di utenti, il CPI ha

deciso di fare il primo colloquio al momento dell'iscrizione, non rinviando quindi l'utente ad un nuovo appuntamento.¹³ La durata del colloquio di "presa in carico" può variare in base sia al numero di utenti presenti nella sala d'attesa, sia ai motivi dichiarati dall'utente nel momento in cui si presenta allo sportello per richiedere la DID. Con i disoccupati che intendono sottoscrivere la DID esclusivamente per accedere a benefici fiscali o a qualche forma di moratoria per pagamenti rateizzati, gli operatori tendono a fare un colloquio più breve, raccogliendo solo alcune informazioni base, lasciando in secondo piano sia la parte del colloquio relativa ai possibili settori di reimpiego dell'utente, sia la descrizione dei servizi al lavoro disponibili presso l'ente. Con chi, invece, si presenta al CPI dichiarando esplicitamente di essere in cerca di lavoro, il colloquio di "presa in carico" assume una forma più articolata e più ricca d'informazioni.

Su questa norma di base si possono però inserire molteplici eccezioni, che spesso dipendono dalla singola relazione fra utente ed operatore. In alcune occasioni gli operatori, oltre a svolgere le ordinarie procedure burocratico-amministrative, forniscono infatti anche un servizio base di orientamento (inizialmente non richiesto dall'utente). Vediamo un esempio.

Mauro - italiano, circa 50 anni - racconta all'operatore di essere stato licenziato da meno di 15 giorni da una multinazionale del settore alimentare, dove ricopriva l'incarico di direttore vendite. È informato circa la necessità di sottoscrivere la DID per fare richiesta all'INPS per l'indennità di disoccupazione e per la richiesta di esenzione regionale dal ticket sanitario; ed è proprio per questo motivo che si è recato presso l'ufficio pubblico. Mostra però sorpresa quando l'operatore, una volta terminate le procedure per la DID, gli mostra un *depliant* che promuove un progetto della Provincia di Milano finalizzato a ricollocare ex quadri e dirigenti nel mondo del lavoro: "non conoscevo l'esistenza di questo progetto. M'informerò sicuramente. La ringrazio di avermelo segnalato" dice con tono riconoscente.

Quello di Mauro non è l'unico caso di disoccupati incontrati ai CPI che, nel passato recente, hanno ricoperto incarichi in posizioni professionali medio-alte. Generalmente, si tratta di individui che si presentano al CPI solo per sottoscrivere la DID al fine di avviare procedure di sostegno al reddito e di esenzione del ticket sanitario. A tal proposito, Lucio – un altro operatore del CPI di Milano – racconta che gli ex dirigenti che si recano al CPI sono spesso molto schivi, quasi infastiditi dal fatto di trovarsi in quel luogo. Quando però questa iniziale barriera di diffidenza viene in qualche modo scalfita dall'operatore (dimostrando competenza o fornendo informazioni aggiuntive), emerge,

¹³ Secondo quanto stabilito dal decreto legislativo (d.lgs.) 181/2000, i CPI, una volta appurato lo stato di disoccupazione, fissano con l'utente un appuntamento per effettuare il colloquio di "presa in carico". Il colloquio deve avvenire entro sei mesi dall'inizio dello stato di disoccupazione. La mancata presentazione ad una convocazione del CPI senza giustificato motivo fa decadere lo stato di disoccupazione.

anche in questi casi, un certo senso di smarrimento, forse dovuto al fatto di trovarsi in una situazione che, per molti di questi lavoratori, è inedita. Franco aggiunge che si tratta di persone che, molte volte, considerano il CPI un luogo non utile ai fini del loro reimpiego e quindi

“mostrano stupore quando forniamo loro informazioni potenzialmente utili per trovare un altro lavoro. Ammetto che queste situazioni fanno bene all'autostima di noi giovani operatori.”

Il maggior numero di utenti registrato negli ultimi due anni ha indotto anche il CPI di Lecco ad introdurre cambiamenti nelle procedure di “presa in carico”. Tali cambiamenti sembrano, anche in questo caso, produrre un'ulteriore segmentazione dell'utenza. In particolare, con il fine di ridurre i tempi di attesa, al colloquio individuale è stato affiancato il colloquio di gruppo. Si tratta di incontri rivolti solo a cerchie specifiche di utenti, uniti da caratteristiche simili (ad esempio, utenti stranieri che hanno mostrato particolari difficoltà con l'uso e la comprensione della lingua italiana, oppure utenti con poca o nessuna esperienza di lavoro). Generalmente nel colloquio di gruppo sono state adottate procedure più standardizzate per presentare i servizi offerti dal CPI: di conseguenza, informazioni più dettagliate sono fornite solo agli utenti che si “attivano” per cercare un nuovo posto di lavoro e fanno esplicita richiesta per conoscere l'intera gamma dei servizi forniti dal CPI. Questa modalità di “presa in carico” sembra così rafforzare la relazione fra le possibilità di conoscenza e accesso ai servizi del CPI e lo *status* di utente “attivo” o “passivo”.

Nel corso dell'indagine abbiamo anche osservato alcune pratiche informali che contribuiscono a segmentare l'utenza per ciò che concerne l'accesso a informazioni e servizi per l'impiego. Fra tali pratiche, la presenza di “mediatori informali” presso i CPI è quella che, per molti aspetti, è parsa essere la più efficace. Nell'ampia sala d'attesa del CPI di Milano abbiamo osservato più volte una persona, entrata nell'ufficio come utente, fornire informazioni su cosa fare e cosa chiedere all'interno dell'ufficio pubblico. Si tratta di una persona piuttosto anziana, di origine marocchina, che solitamente staziona nella sala d'attesa per qualche ora, offrendo consigli ed indicazioni (riguardo a come compilare il modulo di richiesta della DID, ma anche riguardo al colloquio con gli operatori) ad utenti provenienti dallo stesso paese. Ci siamo dunque trovati di fronte ad un'altra pratica – questa volta informale e per nulla sistematica – che contribuisce a creare più possibilità di accesso a informazioni e servizi del CPI per alcuni utenti piuttosto che per altri.

L'indagine empirica ha quindi messo in luce come anche le relazioni utente-utente e operatore-utente possano influire sul numero di servizi al lavoro richiesti presso i CPI. All'interno di tali uffici sembrano infatti formarsi ulteriori segmentazioni che si sovrappongono a quelle create dalle diverse attitudini dei singoli soggetti, dal loro grado di “attivazione” e anche e soprattutto dai diversi protocolli d'intervento.

Nella descrizione e nella valutazione delle prestazioni erogate dai CPI occorre infatti tenere conto della separazione importante che c'è fra utenti generici e chi può beneficiare cassa integrazione guadagni (CIG) in deroga e quindi della dote ammortizzatori sociali (DAS) ad essa collegata o della dote lavoro (DL).¹⁴ Come ricordato all'inizio del testo, si tratta di misure che, seppur nella loro temporaneità e nel loro carattere emergenziale derivante dalla crisi economica, hanno introdotto elementi innovativi nel sistema italiano di politiche per il lavoro: in particolare, la CIG in deroga con la specifica dote connessa formano una misura che coniuga politiche passive ed attive del lavoro.¹⁵

Tenendo conto di questo importante fattore, possiamo notare che i risultati della *survey* evidenziano in effetti un numero medio di prestazioni più elevato per chi ha avviato percorsi di dote lavoro o di dote ammortizzatori sociali (3,2 rispetto a 2,2 del resto dell'utenza).¹⁶ Il dato sembra suggerire che, in tempi di crisi, l'impegno delle regioni (nel caso specifico della regione Lombardia) nel finanziare politiche attive del lavoro ha portato alla formazione di due diversi percorsi di accesso al CPI. Il primo percorso prevede un insieme di interventi a cui determinati soggetti devono obbligatoriamente far ricorso, mentre il secondo è rivolto all'utenza in generale. Se nel primo caso l'intreccio tra politiche di attivazione e sussidi (con il suo mix di sanzioni e incentivi) costituisce "le regole del gioco" della relazione tra utente e operatore, nel secondo caso intorno all'obiettivo comune del diritto al lavoro si può aprire un notevole margine di discrezionalità. Come abbiamo evidenziato più sopra, l'ampiezza di tale margine sembra dipendere dalla forma della relazione utente-operatore e dalle pratiche formali ed informali che si sviluppano all'interno dei CPI (pratiche

¹⁴ Non abbiamo tenuto conto del terzo pilastro del sistema dotale lombardo, vale a dire la dote formazione, in quanto, quando è stata realizzata la ricerca, essa s'indirizzava principalmente a persone inoccupate, di età non superiore a 35 anni.

¹⁵ Il lavoratore, per poter beneficiare del trattamento economico previsto dalla CIG in deroga, è tenuto ad accettare un insieme modulabile di servizi al lavoro e di formazione. L'inscindibilità dalle politiche attive da quelle passive è data dal fatto che, nel caso di rinuncia ai servizi offerti dalla dote, si perde anche il beneficio economico previsto dalla CIG in deroga. Il percorso della DAS prevede una serie di passaggi predefiniti:

- presa in carico del lavoratore (colloquio di I livello);
- orientamento per l'analisi del fabbisogno (colloquio di II livello);
- definizione del piano d'intervento personalizzato (PIP) per l'erogazione di servizi finalizzati al reinserimento lavorativo (servizi al lavoro e di formazione);
- monitoraggio del percorso scelto dall'utente;
- chiusura del PIP e valutazione;
- eventuale ri-apertura di un nuovo PIP (nel caso in cui il lavoratore sia coinvolto in un nuovo periodo di CIG in deroga).

¹⁶ Nella stragrande maggioranza dei casi il servizio in più ricevuto è il bilancio di competenze.

che, per certi aspetti, sembrano avvicinarsi alle forme di *street-level bureaucracy* descritte e analizzate da Michael Lipsky, 1980).

5. La soddisfazione dell'utente del CPI per il servizio ricevuto

I dati derivanti dalle indagini quantitative e qualitative, che abbiamo fin qui presentato, mostrano un'utenza caratterizzata da aspettative diverse (rispetto al ruolo del CPI ed alla rappresentazione della fuoriuscita della disoccupazione più o meno vicina all'idea di attivazione) ed esperienze di contatto con l'ente pubblico che evidenziano la formazione di diverse segmentazioni, fra cui, la più evidente risulta sicuramente essere quella tra i soggetti che hanno beneficiato della dote lavoro o della DAS e chi non ne ha beneficiato.

Possiamo ora concludere l'analisi concentrandoci sulla soddisfazione degli utenti per il servizio ricevuto. Si tratta di un indicatore importante, seppur parziale e soggettivo, della qualità dei servizi erogati dai CPI.¹⁷ Alla domanda "Complessivamente quanto è soddisfatto dei servizi ricevuti?" si ottengono le seguenti risposte: molto (11%), abbastanza (31,2%), poco (21,4%), per nulla (26,2%), non so (10%). Riscontriamo, pertanto, un campione polarizzato: circa 4 su 10 intervistati sono soddisfatti, 5 su 10 sono insoddisfatti e 1 non è in grado di formulare un giudizio.

Ma quali tipi di utenti sono soddisfatti e quali no? Una delle principali acquisizioni della letteratura sulla *customer satisfaction* dei servizi alla persona è che la soddisfazione sia largamente determinata dalle aspettative (Bertin 2007; Bezzi 2001; Tanese *et al.* 2003). Le aspettative, a loro volta, sono determinate da diverse componenti quali, ad esempio, la natura del problema che attiva la domanda del servizio, l'esperienza pregressa, le caratteristiche socio-demografiche, i valori di riferimento.

Al fine di tener conto contemporaneamente dei diversi aspetti che concorrono alla formazione del soddisfazione per i servizi ricevuti dal CPI, abbiamo realizzato un modello di regressione logistica binaria predittivo (Pisati 2003) La variabile dipendente assume valore 1 quando l'intervistato ha risposto che è "molto" o "abbastanza" soddisfatto e valore 0 negli altri casi (tab. 4).

Tabella 3. Modello di regressione logistica binomiale predittivo per la stima della probabilità di essere soddisfatto dei servizi ricevuti presso il CPI anziché non esserlo (parametri espressi in forma esponenziale, significatività statistica)

	Exp(B)	Sig.
TIPO DI RAPPRESENTAZIONE DELLA DISOCCUPAZIONE		

¹⁷ L'analisi della soddisfazione dell'utenza dei CPI ha ricevuto scarsa attenzione, anche a fronte di una scarsa attenzione nel nostro paese al monitoraggio e valutazione delle politiche. Un interessante tentativo è stato svolto da ISFOL (ISFOL-PLUS 2008; Baronio *et al.* 2004), ma i risultati sono largamente distorti da autoselezione del campione (il questionario è auto-compilato presso CPI in maniera volontaria dall'utente).

Proattivo ^a	1	
Olista	0,962	0,852
Fatalista	0,626	0,038
Altro	0,708	0,126
PERCORSO DOTE		
Non ha ricevuto la dote lavoro/ammortizzatori sociali ^a	1	
Ha ricevuto dote lavoro o ammortizzatori sociali	1,712	0,006
SODDISFAZIONE PER ALTRI ASPETTI DELLA VITA		
Scala soddisfazione per la propria vita 1-10	1,701	0,000
INTENSITÀ D'USO DEL CPI		
Numero di servizi fruiti presso CPI (0-7)	1,696	0,000
CITTADINANZA		
Straniero ^a	1	
Italiano	0,561	0,024
ETÀ		
Più di 46 anni ^a	1	0,304
35-45 anni	0,883	0,510
18-34 anni	0,735	0,125
TITOLO DI STUDIO		
Diploma scuola superiore o laurea ^a	1	
Licenza media o inferiore	1,223	0,206
GENERE		
Femmina ^a	1	
Maschio	0,938	0,681
AMMORTIZZATORI SOCIALI		
Numero di ammortizzatori sociali ricevuti (1-4; CIG ordinaria, in deroga, straordinaria, indennità di mobilità)	1,061	0,576
DURATA DISOCCUPAZIONE NEGLI ULTIMI 2 ANNI		
Disoccupato/a per più di 16 mesi ^a	1	0,626
Disoccupato/a tra 8 e 16 mesi	1,231	0,359
Disoccupato/a da 0 a 8 mesi	1,217	0,392
ATTUALE CONDIZIONE OCCUPAZIONALE		
Non occupato al momento dell'intervista ^a	1	
Occupato al momento dell'intervista	0,722	0,065
CONTATTO CON CPI		
Negli ultimi 3 mesi non si è rivolto a CPI per trovare lavoro ^a	1	
Negli ultimi 3 mesi si è rivolto a CPI per trovare lavoro	0,768	0,107
Non ha ricevuto offerte di lavoro da CPI ^a		
Ha ricevuto offerta di lavoro da CPI	1,454	0,314
Costante	0,134	0,000
Base= 884		
R-quadrato di Nagelkerke = 0,265		

Nota: ^a categoria di riferimento

Come si può vedere, gli elementi statisticamente significativi che predicono la propensione relativa ad essere soddisfatti del servizio ricevuto sono:

- il tipo di rappresentazione sociale della fuoriuscita dalla disoccupazione (appartenere al tipo dei *fatalisti* anziché a quello dei *proattivi* fa diminuire del 38% la propensione relativa ad essere soddisfatti; gli altri tipi non esercitano alcuna influenza);
- l'aver ricevuto o meno la DAS (condizione che fa aumentare del 72% la propensione relativa alla soddisfazione, rispetto a chi non l'ha ricevuta);
- il numero di prestazioni del CPI fruite (ad ogni prestazione in più la probabilità di essere soddisfatto anziché non esserlo si incrementa del 70%);
- la nazionalità (essere italiano fa diminuire del 44% rispetto ad essere straniero la propensione alla soddisfazione).

Sono, invece, ininfluenti caratteristiche importanti nell'incontro tra domanda-offerta di lavoro quali:

- le caratteristiche socio-demografiche dell'utente (genere, istruzione ed età);
- la carriera occupazionale (durata della disoccupazione, essere occupato o meno al momento dell'intervista);
- aver ricevuto o meno ammortizzatori sociali;
- aver ricevuto un'offerta di lavoro dal CPI (ma tale possibilità riguarda una minoranza del campione).

I dati fin qui presentati suggeriscono, pertanto, che la soddisfazione sia strettamente connessa non tanto alle caratteristiche socio-lavorative degli utenti (e quindi alle diverse *chance* occupazionali a queste connesse), ma al tipo di rappresentazione della fuoriuscita dalla disoccupazione (in particolare all'adesione all'idea che "attivarsi" sia indispensabile per ricollocarsi), alla continuità del rapporto con il CPI (la soddisfazione aumenta con l'aumentare delle prestazioni) ed alla sua coerenza (la soddisfazione quando si è inseriti in percorsi definiti come quelli associati al cosiddetto "sistema dotale" lombardo).¹⁸ I valori che abbiamo trovato, trattandosi di *odds ratio*, risultano però di difficile interpretazione. Per ragionare in termini di probabilità assolute abbiamo calcolato la probabilità di essere soddisfatto su diversi profili di intervistati.¹⁹ Costruendo due differenti profili di intervistati di cittadinanza italiana che hanno ricevuto la dote lavoro o ammortizzatori sociali in base al tipo di rappresentazione della fuoriuscita dalla disoccupazione (e tenendo ferme alla

¹⁸ Si noti, inoltre, che abbiamo inserito tra le variabili anche la soddisfazione per la propria vita in generale, in considerazione del fatto che questo è un fattore fortemente correlato con i punteggi di valutazione di altri aspetti della propria vita (persone più felici tendono ad essere più generose nei giudizi). In effetti, tale fattore è significativo nel predire la soddisfazione per il servizio.

¹⁹ Passaggio necessario perché nella regressione logistica binomiale l'intensità dell'effetto causale non è costante, ma dipende dalle modalità assunte su ciascun caso dalle variabili di controllo inserite nel modello.

categoria di riferimento le altre caratteristiche individuali) vediamo che la probabilità assoluta di essere soddisfatto è pari al 36,4% tra chi riceve la dote ed è proattivo, al 26,3% tra chi riceve la dote, ma è fatalista, al 25% tra chi non riceve la dote ed è proattivo e al 17,3% tra chi non riceve la dote ed è fatalista.

I resoconti etnografici possono nuovamente aiutarci ad esplicitare alcuni dei meccanismi che sottostanno a tali risultati. In particolare, in questo scritto, abbiamo deciso di soffermare l'attenzione su chi ha potuto beneficiare di un maggior numero di servizi offerti dai CPI e, nello specifico, sulle persone inserite nei percorsi di orientamento, formazione e riqualificazione previsti dalla dote ammortizzatori sociali (DAS). Dai risultati della *survey* è emerso che sono fra i soggetti maggiormente soddisfatti dei servizi erogati dai CPI: ma da dove deriva tale grado di soddisfazione?

Accompagnando l'attività degli operatori e delle operatrici dei CPI, abbiamo innanzitutto notato che anche gli utenti coinvolti nei percorsi previsti dalla DAS si caratterizzano per una certa eterogeneità, in termini di formazione, carriera professionale, condizioni di vita e di lavoro, ma anche in termini di atteggiamenti di fronte alla sospensione dal lavoro dovuta alla crisi economica. Per molti dei lavoratori incontrati si tratta del primo periodo di non lavoro (o di lavoro parziale) dopo una lunga e continuativa carriera lavorativa, spesso svolta presso un unico datore di lavoro. Sono caratteristiche che abbiamo riscontrato più frequentemente presso i lavoratori incontrati al CPI di Lecco: un'area che si caratterizza per un tessuto economico fatto per lo più di piccole e medie imprese (PMI), molte delle quali hanno dovuto ricorrere alla cassa integrazione guadagni per la prima volta in questi ultimi due anni. In questi lavoratori sembra prevalere un senso di incredulità (dato dal fatto che, dopo molti anni, nella loro quotidianità manca l'elemento più caratterizzante della loro vita, il lavoro) e di disorientamento (relativo alle azioni da intraprendere per affrontare, gestire e risolvere la situazione di non lavoro). Mario, ad esempio, ha 50 anni e per circa 30 anni è stato impiegato presso la stessa impresa che opera nel settore metalmeccanico. È la prima volta che affronta un periodo di CIG e, quando si presenta all'operatrice del centro di Lecco, è convinto di dover firmare solo alcuni documenti per poter accedere al sostegno economico:

“devo fare dei corsi? Dovrei tornare a studiare dopo più di 30 anni? E perché?”

Sono diversi gli utenti che esprimono una certa diffidenza di fronte al percorso di “attivazione” proposto dai CPI; in molti casi, tale diffidenza è sostenuta dalla convinzione che la sospensione dal lavoro sia una situazione temporanea, dovuta alla particolare contingenza economica. Il percorso di attivazione è quindi vissuto in maniera strumentale, al fine di poter accedere al sostegno economico. Tale convinzione sembra però perdere forza quando i periodi di CIG in deroga si ripetono.

Sono infatti i casi di riapertura della DAS che mettono bene in luce l'esistenza di un rapporto fiduciario fra *tutor* (l'operatore del CPI che ha "preso in carico" il lavoratore beneficiario della dote) e lavoratore: quest'ultimo, non più sicuro di poter conservare il posto di lavoro temporaneamente sospeso, pare porre maggior affidamento sul *tutor* rispetto alla prima esperienza di DAS. Si tratta di un sostegno tecnico, ma anche umano. Abbiamo infatti incontrato lavoratori e lavoratrici che, nel corso della loro vita lavorativa, non avevano mai avuto la necessità né di riflettere sulle competenze acquisite, né di compilare un CV per cercare un nuovo lavoro. In questi casi, l'attività di consulenza fornita dagli operatori - attraverso lo svolgimento dei colloqui di I e di II livello e la fornitura di servizi quali il bilancio di competenze e il *tutoring* - è risultata essere molto preziosa per i lavoratori. Così come è sembrata essere altrettanto preziosa la "capacità di ascolto" dimostrata dagli operatori. Nel corso dei lunghi incontri necessari per la redazione del bilancio di competenze,²⁰ abbiamo osservato persone che, oltre a fornire dati ed informazioni sulla carriera professionale, raccontavano all'operatore vari aneddoti relativi alla propria vita o esprimevano ansie, preoccupazioni e frustrazioni legate al periodo prolungato d'incertezza lavorativa che stavano vivendo. In certi casi, l'operatore ha assunto un doppio ruolo: quello di consulente per guidare gli utenti del CPI nel percorso di "attivazione" definito con la DAS; e quello di confidente, pronto ad ascoltare gli utenti, fornendo informazioni utili per provare a risolvere problemi emersi con la sospensione dell'attività lavorativa, ma che non hanno nulla a che fare con la sfera lavorativa.²¹ Il rapporto fiduciario che s'instaura fra *tutor* e utente diventa così un fattore importante anche per spiegare il grado di soddisfazione manifestato dalle persone che beneficiano dei servizi legati ad una dote.

Oltre a ciò, l'indagine empirica ha evidenziato che molti beneficiari della DAS si sono presentati ai CPI non conoscendo, o conoscendo solo parzialmente, le attività ed i servizi al lavoro connessi al sostegno economico garantito dalla CIG in deroga. Vi è però una parte minoritaria di lavoratrici e lavoratori che ha mostrato di essere informata sui contenuti della DAS, esprimendo, in certi casi, idee precise circa il corso di formazione da seguire. Generalmente, quando ci sono, le indicazioni provengono dal datore di lavoro, che ha richiesto la CIG in deroga, o dalle organizzazioni sindacali che hanno sottoscritto un accordo per gestire il periodo di sospensione del lavoro.

²⁰ Il servizio di bilancio di competenze può occupare dalle tre alle nove ore. Solitamente, più un lavoratore è a rischio di perdere il posto di lavoro, più sono le ore dedicate al bilancio di competenze.

²¹ Ad esempio, abbiamo osservato utenti che, dopo più incontri con lo stesso tutor, hanno chiesto - mostrando comunque una certa vergogna - informazioni per ottenere aiuti economici per l'acquisto di beni di prima necessità o per pagare rate non pagate.

In questi casi, riprendendo i profili emersi dai risultati della *survey* per ciò che concerne la spiegazione della fuoriuscita dalla disoccupazione, possiamo affermare che si tratta di lavoratori che si avvicinano maggiormente al tipo dei “proattivi”: sono infatti soggetti che vedono i corsi di formazione ed i servizi al lavoro proposti con la dote come una possibilità di arricchire le proprie competenze professionali. Di nuovo, però, sembra prevalere fra i lavoratori incontrati la convinzione che tale arricchimento professionale possa essere utile per migliorare l’attività lavorativa già in atto (e temporaneamente sospesa) e non con l’obiettivo di trovare un nuovo posto di lavoro.

Giacomo, ad esempio, è impiegato in un’azienda tessile della provincia di Lecco. Lavora nel settore da circa 25 anni e, nella sua vita lavorativa, ha avuto due datori di lavoro. Il periodo di CIG in deroga ha una durata di quattro mesi ed è strutturato a rotazione. Si presenta all’operatrice del CPI chiedendo di frequentare uno specifico corso di disegno CAD (*Computer-Aided Design*) su tessuto. Tale corso è stato scelto dal lavoratore in comune accordo con il datore di lavoro:

“con questo corso potrò imparare ad utilizzare il CAD in modo diverso rispetto a come lo utilizzo solitamente. Con questo metodo potrò disegnare fantasie che prima non ero in grado di fare. Faccio un lavoro che mi piace e sono sicuro che con nuove competenze potrò solo migliorare la mia attività.”

Questo ed altri esempi seguiti nel corso della ricerca sul campo hanno quindi fatto emergere un altro fattore in grado di far accrescere il livello di soddisfazione degli utenti: in effetti, chi si presenta ai CPI con indicazioni precise circa il percorso formativo da seguire nel periodo di CIG in deroga ha successivamente mostrato maggiore soddisfazione per il servizio offerto dall’ufficio pubblico.

L’indagine ha però messo in luce che la soddisfazione manifestata dagli utenti per i corsi di formazione ed i servizi al lavoro legati alla dote può derivare anche da altri fattori. In più casi, infatti, valutazioni positive sono sembrate derivare da elementi non strettamente connessi ai contenuti formativi dei corsi, come illustra il seguente esempio.

Presso CPI di Lecco incontro quattro lavoratrici - italiane e con un’età compresa fra i 40 ed i 50 anni - che stanno affrontando il secondo periodo di CIG in deroga in un anno e mezzo. Si presentano all’operatrice del CPI di Lecco dopo aver svolto un corso di buste paga. Sono felici del corso frequentato, ma tale soddisfazione sembra derivare da elementi estranei ai contenuti del corso:

“sono contenta di aver fatto questo corso perché ho incontrato persone simpatiche, che vivono la nostra stessa situazione...Insomma, ci siamo sfogate un po’ e abbiamo anche riso sul fatto che stiamo lavorando poco o niente! [...] Quando sono da sola e ci penso, non riesco mai a riderci su!”

Casi simili si sono presentati anche presso il CPI di Milano. Rosa, ad esempio, è una lavoratrice di circa 45 anni, di origine cilena. È impiegata come operaia presso una grande impresa del settore alimentare e, per la terza volta nell’ultimo anno e mezzo, sta vivendo un periodo di CIG in deroga

di tre mesi. Il terzo piano d'intervento personalizzato definito con il CPI di Milano prevede la partecipazione da parte dell'utente ad una serie di servizi, fra cui quello di *tutoring*. Quest'ultimo si articola in tre incontri di circa un'ora e mezza ciascuno, nei quali l'operatrice ha indicato all'utente una serie di siti in cui sono pubblicate le offerte di lavoro e come autocandidarsi per alcune di esse (primo incontro); ha accompagnato l'utente nell'area di orientamento del CPI in cui le sono stati mostrati diversi strumenti utili per cercare un nuovo lavoro (secondo incontro); ha infine presentato all'utente alcune simulazioni di colloqui di lavoro, soffermandosi sulle tecniche base di gestione del colloquio (terzo incontro). Al termine degli incontri, Rosa ha compilato un questionario sulla soddisfazione in cui ha espresso alti livelli di soddisfazione. Discutendo dei risultati è però emerso che per l'utente il servizio di *tutoring* è servito soprattutto come stimolo per ritornare ad usare il *personal computer*, migliorando la sua capacità di navigare in internet:

“avevo imparato ad usare il computer alcuni anni fa, con mia figlia. Poi abbiamo venduto il computer che avevamo a casa e così ho dimenticato quelle poche cose che avevo imparato. Venendo qui ho potuto tornare a esercitarmi. È un peccato che questi incontri siano già terminati!”

6. Conclusioni

La disoccupazione si presenta come una realtà molto complessa, che è stata oggetto di analisi sociologiche soprattutto a partire dalla grande crisi del 1929. Risalgono proprio a quel periodo i più importanti studi sociologici sul tema, in cui, per la prima volta, sono state individuate, misurate ed analizzate la struttura, le caratteristiche, le condizioni e le conseguenze della disoccupazione sulla vita delle persone e di intere comunità (Bakke 1933; Jahoda, Lazarsfeld e Zeisel 1986; Komarovsky 1940; Pilgrim Trust 1938). Si tratta di studi che hanno messo in luce l'esistenza di una disoccupazione non volontaria e della sua segmentazione, contribuendo a far conoscere le condizioni psicologiche relative alla mancanza di lavoro e gli effetti che tale mancanza provoca in termini di costruzione dell'identità, concezione del tempo e cambiamenti nei rapporti sociali, all'interno ed all'esterno della famiglia (Pugliese 1993; Orientale Caputo 2009).

Ma gli studi sulla disoccupazione degli anni Trenta sono importanti anche per i metodi di ricerca utilizzati. Da questo punto di vista, la ricerca condotta sulla comunità disoccupata di Marienthal rappresenta un punto di riferimento essenziale: i ricercatori infatti adottarono un approccio che combinava “l'uso dei dati numerici e l'immersione nella situazione concreta” (Jahoda, Lazarsfeld e Zeisel, p. 53). Nella pratica ciò ha significato una rilevante raccolta di materiale empirico attraverso diversi strumenti di ricerca, quali questionari, schede (per raccogliere informazioni sulle famiglie e sull'uso del tempo), ma anche osservazioni di tipo partecipante svolte presso la comunità.

Gli studi degli anni Trenta del secolo scorso sono stati un importante punto di riferimento per orientare la ricerca sulla disoccupazione in Lombardia. Il nostro principale obiettivo è stato quello d'indagare la composizione e le manifestazioni della disoccupazione nel corso di una crisi economica che, per diversi studiosi e commentatori, presenta alcuni tratti di somiglianza con la grande crisi del 1929. Fra gli aspetti comuni, vi è il carattere di massa che la disoccupazione assunse per la prima volta nel corso degli anni Trenta e che, anche se con intensità diverse, pare riproporsi nella recente crisi economica. Altre assonanze sono legate alla segmentazione della disoccupazione: le due crisi hanno provocato effetti rilevanti sui giovani (aumentando considerevolmente i tassi di disoccupazione giovanile), ma anche sui lavoratori adulti che, per la prima volta dopo molto tempo, hanno dovuto affrontare periodi prolungati di mancanza di lavoro. È proprio su quest'ultimo segmento che si è concentrata la nostra attenzione. Gli effetti della disoccupazione sulla popolazione adulta sono potenzialmente ancora più rilevanti in un contesto economico e sociale come quello lombardo, che, da molti anni, è caratterizzato da tassi d'impiego vicini alla piena occupazione. Nel nostro caso si è quindi trattato di analizzare la condizione del disoccupato fra occupati. Per fare ciò abbiamo combinato tecniche quantitative e qualitative tipiche della ricerca sociale, con l'obiettivo d'indagare gli elementi che contraddistinguono questo particolare segmento di disoccupati, le conseguenze della mancanza di lavoro sulla vita professionale e privata delle persone ed i principali percorsi d'azione che sono state intrapresi per contrastare ed uscire dalla situazione di disoccupazione.

In questo scritto abbiamo deciso di soffermare l'attenzione su alcuni dei dati empirici che sono emersi da due fasi specifiche della ricerca: l'indagine campionaria su persone adulte che, nel corso degli ultimi tre anni, hanno vissuto uno o più periodi di mancanza di lavoro e una serie di osservazioni partecipanti svolte presso i centri per l'impiego. Una scelta dettata dal desiderio di connettere relazioni statistiche, aspetti personali e biografici delle vicende individuali e istituzioni deputate ad intervenire in caso di disoccupazione. L'osservazione si è focalizzata sul disoccupato in un particolare momento del suo percorso di "reinserimento", vale a dire quando "certifica" formalmente lo stato di disoccupazione e, potenzialmente, inizia un percorso di "attivazione" con l'obiettivo di tornare ad essere un lavoratore occupato. Si tratta di un momento per certi aspetti cruciale, che, nella pratica, si concretizza in uno o più incontri fra chi è disoccupato e chi ha la responsabilità di fornire (o indicare) strumenti di sostegno e di "attivazione". Dalle pagine precedenti è emerso che si tratta di incontri in cui frequentemente si confrontano molteplici rappresentazioni della disoccupazione, che possono incidere sulla scelta d'intraprendere alcuni percorsi di azione piuttosto di altri.

L'indagine ha messo in luce quanto il lavoro rimanga un fattore centrale nella definizione dell'identità sociale. Il lavoro è un riferimento centrale per la costruzione dell'autostima e un elemento intorno al quale sembrano ruotare diverse sfere dell'esistenza personale. La mancanza di lavoro provoca quindi un generale senso di smarrimento che, in alcuni casi, pare trasformarsi in disperazione e in completa mancanza di fiducia in se stessi e nelle possibilità di trovare un nuovo impiego.²²

Le rappresentazioni della disoccupazione influiscono anche sugli atteggiamenti adottati con l'obiettivo del reimpiego. In questo senso, l'indagine campionaria ha evidenziato come i fattori "responsabilità" e "fatalismo" determinino due degli atteggiamenti prevalenti adottati di fronte alla ricerca di un nuovo lavoro (i "proattivi" ed i "fatalisti"). Abbiamo incontrato questi "tipi" di disoccupato anche presso i CPI. L'indagine empirica ha però mostrato come anche chi ha un atteggiamento "proattivo" possa manifestare sfiducia verso le proprie capacità (e verso il futuro). Il prolungarsi dei periodi di disoccupazione e le crescenti difficoltà incontrate nella ricerca di nuovi posti di lavoro sembrano infatti produrre cambiamenti anche in chi aveva un atteggiamento "proattivo" all'inizio del suo percorso di "attivazione".

Dal senso di disorientamento non sembrano immuni neppure quegli utenti che possono beneficiare della misura più innovativa fra quelle che sono state introdotte per contrastare gli effetti negativi sull'occupazione, provocati dalla crisi economica. Si tratta della cassa integrazione in deroga, connessa alla specifica "dote". In quest'ambito sono soprattutto le lavoratrici e i lavoratori con mansioni professionali medio-basse, un'età superiore ai 45 anni ed alla prima esperienza di disoccupazione, dopo molti anni di lavoro continuativo, che sembrano più vulnerabili. In queste situazioni, il rapporto tutor-utente diviene più importante e il percorso di "attivazione" sembra assumere un senso più ampio.

In generale, la ricerca ha evidenziato un elevato livello di eterogeneità sia per ciò che concerne le situazioni di disoccupazione e i suoi effetti sulla vita di lavoratori e lavoratrici, sia per ciò che riguarda le rappresentazioni della disoccupazione e gli atteggiamenti adottati delle persone di fronte ai percorsi finalizzati al reinserimento lavorativo. "Immergersi" nella situazione concreta di due CPI

²² Analizzando altri dati empirici che non sono stati presi in considerazione in questo scritto, i casi in cui le persone hanno manifestato disperazione e mancanza di auto-stima di fronte ad episodi di disoccupazione sono anche quelli in cui abbiamo registrato maggiori mutamenti nella concezione del tempo. Ad esempio, dalle interviste in profondità realizzate con persone disoccupate è emerso che, al di là dell'età, del genere, dell'istruzione e della nazionalità, il tempo dedicato a cercare lavoro –visitando ad esempio numerose agenzie per il lavoro in modo continuativo – è considerato da alcuni intervistati come "tempo vuoto". Inoltre, in certi casi, il fatto di avere potenzialmente più tempo da dedicare ad altri ambiti della propria vita (ad esempio ai figli o agli amici) non è stato interpretato come un'opportunità, in quanto la persona disoccupata si sente "deprivata" non solo del ruolo di lavoratore, ma anche di quelli di padre, marito o amico.

ha inoltre messo in luce quanto il particolare incontro fra utente ed operatore possa aumentare tale eterogeneità, segmentando ulteriormente, ad esempio, l'accesso alle informazioni ed ai servizi forniti nei CPI.

All'interno dei CPI possono però verificarsi incontri informali fra utenti – precedenti all'incontro con l'operatore – che sembrano contribuire anch'essi a frammentare l'accesso a informazioni e servizi. All'interno della sala d'aspetto del CPI di Milano, ad esempio, abbiamo osservato come i “legami forti” (Granovetter 1973) siano in grado d'influire sulla raccolta d'informazioni utili per trovare un nuovo lavoro o, almeno, per aver accesso all'intera gamma di servizi offerti dal CPI. Ad esempio, la presenza di un “mediatore informale” – rappresentato da una persona anziana, di riferimento all'interno della comunità marocchina – si è infatti dimostrata importante per orientare persone appartenenti alla stessa comunità, che si sono presentate presso l'ufficio pubblico. In questo caso, i “legami forti”, che uniscono mediatore informale e persone disoccupate della stessa comunità, permettono di condividere informazioni utili per affrontare concretamente le procedure necessarie per certificare lo stato di disoccupazione e quindi per iniziare un percorso di “attivazione”. Si crea così una situazione in cui canali d'informazione informali diventano rilevanti per accedere a canali d'informazione formali, dimostrando ancora una volta la difficoltà di costruire sistemi formali capaci in astratto di rispondere in modo adeguato ai bisogni sociali emergenti.

7. Riferimenti bibliografici

Accornero A., Carmignani F., 1986. *I paradossi della disoccupazione*. Bologna: Il Mulino.

Ambrosini M., 2001. *La fatica di integrarsi. Immigrati e lavoro in Italia*. Bologna: Il Mulino.

Bakke W. E., 1933. *The Unemployed Man*. London: Nisbet and Co.

Barbieri G., Gennari P., Linfante G., Rustichelli E., Sestito P., 2003. Valutare i servizi per l'impiego: implementazione della riforma, attivismo dei servizi e chances lavorative degli utenti. In *Politica Economica*, a. XIX, n. 3, 343-372.

Barbieri P., 2003. Self-employment in Italy: Scaling the Class Barriers. In Müller W., Arum R. (a cura di). *Self-employed Dynamics and Social Inequality: a Crossnational Study of Self-employment in Advanced Economies*. Princeton: Princeton University Press.

Barbieri P., Mingione E., 2003. I cambiamenti del lavoro: Perché occorre un nuovo welfare state. In *Assistenza Sociale*, n. 1-2, gennaio-giugno.

- Barbieri P., Scherer S., 2005. Le conseguenze sociali della flessibilizzazione del mercato del lavoro in Italia. In *Stato e mercato*, n. 74, agosto.
- Barbieri P., Scherer S., 2009. Labour Market Flexibilisation And Its Consequences In Italy. In *European Sociological Review*, 25, 6, pp.667-692.
- Baronio G., Marocco M., 2008. *Il caso dei “Centri integrati per l’impiego”: le prospettive di costruzione di un sistema integrato di politiche attive e passive in Italia*. Collana Studi Isfol, n. 3.
- Bernardi F., Nazio T., 2005. Globalisation and transition to adulthood in Italy. In Blossfeld H.P. *et al.* (a cura di). *Globalisation, Uncertainty And Youth In Society*. London: Routledge, pp. 347-372.
- Colasanto M., Lodigiani R., 2008. *Welfare possibili. Tra Workfare e Learnfare*. Milano: Vita & Pensiero.
- Contini B., Trivellato U., 2005. *Eppur si muove. Dinamiche e persistenze nel mercato del lavoro italiano*. Bologna: Il Mulino.
- Depolo M., Sarchielli G., 1987. *Psicologia della disoccupazione*. Bologna: Il Mulino.
- Geertz C., 1973. *The Interpretation of Cultures*. New York: Basic Books.
- Gilli D., Landi R., 2009. Nuova disciplina dei centri per l’impiego, preliminari interventi in tema di potenziamento dei centri e di formazione degli addetti e realizzazione di politiche di attivazione. In Trivellato U. (a cura di). *Regolazione, welfare e politiche attive del lavoro*. Roma: Cnel, pp. 191-201.
- Granovetter M., 1973. The Strength of Weak Ties. In *American Journal of Sociology*, 78 (5).
- ISFOL, 2008. *Rapporto Isfol 2008*. Soveria Mannelli (CZ): Rubbettino Editore.
- ISFOL, 2009a. *Rapporto Isfol 2009*. Soveria Mannelli (CZ): Rubbettino Editore.
- ISFOL, 2009b. *Monitoraggio dei Servizi per l’impiego 2008*. Soveria Mannelli (CZ): Rubbettino Editore.
- ISTAT 2008. *Rilevazione sulle forze lavoro, III trimestre 2008*. Roma: Istat.

- Jahoda M., Lazarsfeld P.F., Zeisel H., 1986. *I disoccupati di Marienthal*. Roma: Edizioni Lavoro.
- Komarovsky M., 1940. *The Unemployed Man and his Family*. Institute of Social Research. New York: Dryden Press.
- Lipsky M., 1980. *Street-level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*. New York: Russell Sage Foundation.
- Moscovici S., 1989. Le rappresentazioni sociali. In Ugazio V. (a cura di). *La costruzione della conoscenza*. Milano: Franco Angeli.
- Pilgrim Trust, 1938. *Men without work. A report made to the Pilgrim Trust*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Pirrone S., Sestito P. 2006. *Disoccupati in Italia*. Bologna: Il Mulino.
- Pisati, M. 2003. *L'analisi dei dati. Tecniche quantitative per le scienze sociali*, Bologna, Il Mulino.
- Pugliese E., 1993. *Sociologia della disoccupazione*. Bologna: Il Mulino.
- Reyneri E., 2006. La vulnerabilità degli immigrati. In Saraceno C., Brandolini A. (a cura di). *Disuguaglianze economiche e vulnerabilità sociale in Italia*. Bologna: Il Mulino.
- Reyneri E., 2007. Lavoro e lavori nel contesto italiano. In Perulli A. (a cura di). *Il futuro del lavoro*. Matelica: Halley.
- Reyneri E., 2010. L'impatto della crisi sull'inserimento degli immigrati nel mercato del lavoro dell'Italia e degli altri Paesi dell'Europa meridionale. In *Prisma. Economia, società e lavoro*, n. 2.
- Saraceno C., 2002. Paradossi della flessibilità: una prospettiva di genere e generazionale. In Magatti M., Fullin G. (a cura di). *Percorsi di lavoro flessibile*. Roma: Carocci.
- Sarchielli G., Depolo M., Fraccaroli F., Colasanto M., 1991. *Senza lavoro. Vincoli, strategie e risorse per la costruzione sociale della occupabilità*. Bologna: Il Mulino.
- Schizzerotto A., 2002. *Vite ineguali*. Bologna: Il Mulino.
- Sen A., 1999. *Development as Freedom*. Oxford: Oxford University Press.

Villa P. (a cura di), 2007. *Generazioni flessibili. Nuove e vecchie forme di esclusione sociale*. Roma: Carocci.

Zucchetti E., 2005. *La disoccupazione. Letture, percorsi, politiche*. Milano: Vita & Pensiero.