

L'Agenzia Piemonte Lavoro - nell'ambito del progetto europeo Interreg III "Transalp Lavoro senza frontiere" - si pone l'obiettivo di verificare l'efficacia degli sportelli OlyJob di Torino e Susa in relazione alle richieste di personale effettuate dalle imprese nell'ambito del lavoro olimpico.

Per questo, assumendo il punto di vista delle imprese, nella presente ricerca si valuterà la relazione con il servizio OlyJob Point utilizzato, sia rispetto ai più importanti elementi operativi che lo caratterizzano, sia in relazione ai volumi di attività da esso raggiunti nelle diverse fasi del processo di matching (es. screening dei CV, candidature inviate alle imprese, soggetti assunti o in fase di assunzione).

L'intera analisi prenderà in considerazione il giudizio di 67 imprese, di cui 28 rivoltesi allo sportello di Torino, 36 a quello di Susa, e 3 ad entrambi. Alla luce della duplicazione provocata da questa ultima situazione, il totale di interviste effettuate risulterà pari a 70.

Si precisa inoltre che l'insieme di considerazioni che seguiranno sono da ritenersi come il frutto di un "primo bilancio" del lavoro svolto fino a questo momento dagli sportelli OlyJob di Torino e Susa. In prossimità dei prossimi dei Giochi Olimpici, è facile pensare che l'attività d'intermediazione degli sportelli esaminati possa proseguire durante ed oltre l'evento.

**LUCIA MOLLICA**

*Direttore Agenzia Piemonte Lavoro*

## **PRIMA PARTE: l'attività degli OlyJob Point dal punto di vista delle imprese**

"OlyJob" è l'acronimo di un servizio in grado di offrire un supporto specialistico alle aziende ed ai lavoratori per favorire l'incontro domanda e offerta di lavoro nei settori Turistico - Alberghiero e Servizi, anche in previsione di eventi significativi come le Olimpiadi Invernali di Torino 2006.

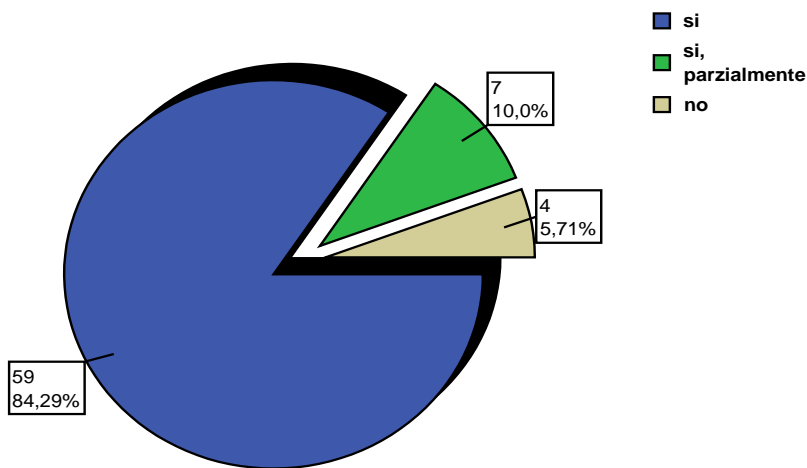
Nasce da un progetto Interreg III a vocazione europea attraverso la collaborazione tra Regione Piemonte, Provincia di Torino, Città di Torino, Agenzia Piemonte Lavoro, Eures Transalp e l'Agenzia nazionale francese per l'impiego ANPE Rhône-Alpes.

L'obiettivo del servizio è di soddisfare rapidamente le richieste di aziende e lavoratori, offrendo servizi pratici e adatti alle rispettive esigenze, attraverso la sinergia tra le equipe qualificate degli sportelli OlyJob ed un efficiente lavoro di rete con i Centri per l'impiego italiani e francesi, la rete Eures, le Associazioni di categoria, le Agenzie di lavoro interinale, ed il sistema formativo.

Fatta questa premessa, concentriamoci sull'elemento che in modo sintetico raccoglie l'insieme di considerazioni positive e negative formulate sul servizio: il giudizio di soddisfazione espresso dall'utilizzatore.

Stando ai dati a nostra disposizione, si evince che i punti di forza del servizio OlyJob prevalgono rispetto alle criticità riscontrate: la quasi totalità delle imprese intervistate, vale a dire l'84%, dichiara di essere completamente soddisfatto del servizio ricevuto dagli sportelli.

### **Soddisfazione circa il servizio ricevuto dagli sportelli OlyJob**



**Grafico 1**

Partendo da questa prima informazione, soffermiamoci sui punti nodali dell'interazione operatore-imprenditore, verificando per ciascuno di essi come varia il giudizio dell'intervistato. Ci chiederemo in altre parole, quali fattori hanno concorso alla formazione di un giudizio di soddisfazione così diffuso nei confronti del servizio OlyJob.

Un risultato importante, in quanto segnale della collaborazione tra servizi pubblici affini, deriva dai canali attraverso cui l'imprenditore ha conosciuto il servizio OlyJob. Nello specifico, i Centri per l'impiego si posizionano al primo posto per valore comunicativo (circa il 50% delle imprese) seguiti dall'incidenza del Web (circa il 20%).

Il ruolo ricoperto dal mezzo tecnologico nel processo di diffusione dell'informazione non è casuale bensì frutto di un progetto strutturato che ha portato alla creazione del sistema **OlyJob.Net**. L'OlyJob.Net infatti è un sistema telematico consultabile via internet (all'indirizzo [www.lavorosenzafrontiere.org](http://www.lavorosenzafrontiere.org)) utile a facilitare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro nei settori turistico-alberghiero e servizi: è rivolto sia alle imprese che vogliono effettuare ricerche on-line di lavoratori che alle persone in cerca di lavoro con la possibilità di inserire il proprio curriculum professionale.

Il sistema è uno degli strumenti a supporto del servizio specialistico OlyJob che opera a livello locale, nazionale ed europeo, anche in occasione di grandi eventi come i Giochi Olimpici del 2006 in collaborazione con i servizi pubblici per l'impiego italiani e francesi<sup>1</sup>.

### Canale attraverso cui l'impresa ha conosciuto il servizio Olyjob

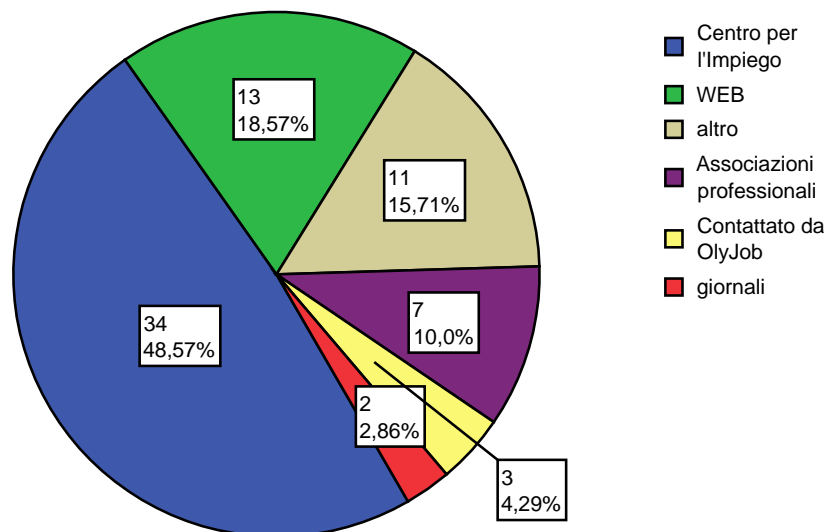


Grafico 2

<sup>1</sup> Come gli sportelli OlyJob, anche il sistema telematico OlyJob.Net nasce da un progetto Interreg III a vocazione europea attraverso la collaborazione tra Regione Piemonte, Provincia di Torino, Città di Torino, Agenzia Piemonte Lavoro, Eures Transalp e l'Agenzia nazionale francese per l'impiego ANPE Rhône-Alpes.

Continuando a ripercorrere le primissime fasi dell'interazione tra i due attori esaminati, si scopre che dopo essere venuto a conoscenza dell'esistenza del servizio OlyJob, l'imprenditore predilige la modalità telefonica (66% dei casi) per effettuare il primo contatto con l'operatore dello sportello.

Invece, indipendentemente dal carattere personale o impersonale del mezzo di primo contatto, è ancora una volta diffuso tra gli intervistati (97% dei casi) il giudizio di soddisfazione rispetto ai tempi di risposta del servizio OlyJob.

### Modalità di primo contatto tra impresa ed operatore Olyjob

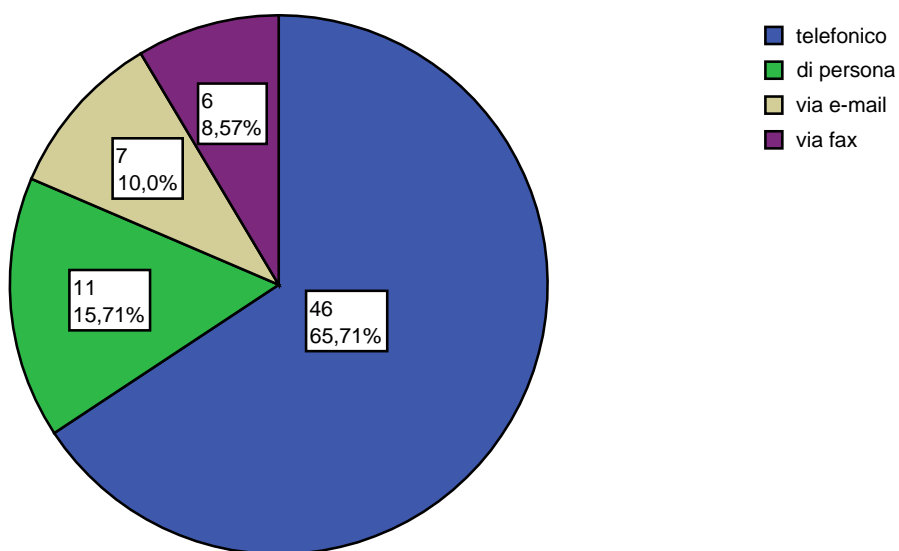
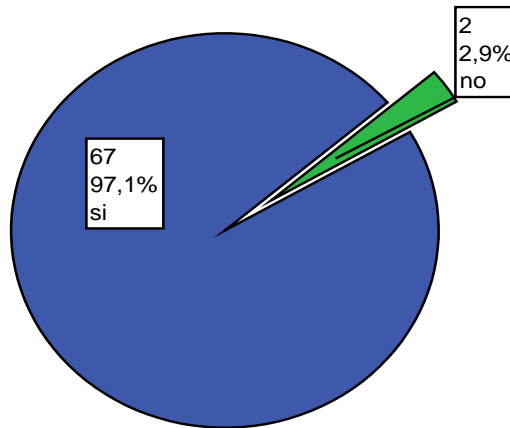


Grafico 3

**Soddisfazione dell'impresa  
rispetto ai tempi di risposta del servizio in seguito del primo contatto**

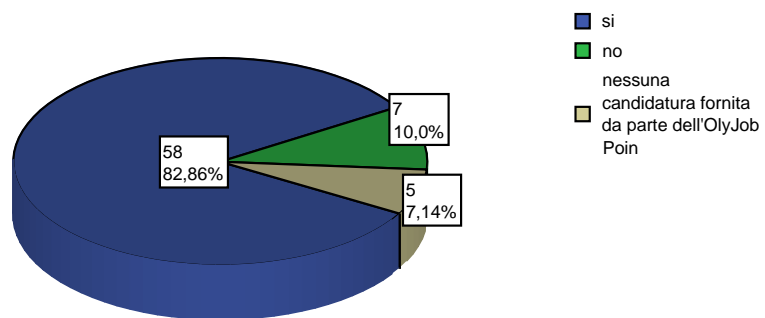


**Grafico 4**

Proseguendo quindi l'analisi dell'interazione instauratasi tra gli attori del servizio in seguito al primo contatto, passiamo alle candidature oggetto di successivo matching.

Per quanto riguarda la dimensione quantitativa, l'82% degli intervistati, vale a dire 58 imprese su 70, dichiara di aver ricevuto un numero adeguato di candidati rispetto a quello precedentemente richiesto agli operatori dello sportello di riferimento.

**Adeguatezza del numero di candidature fornite dallo sportello**



**Grafico 5**

Visto l'ingente numero delle candidature, vediamo ora quale giudizio è stato formulato sulla loro dimensione qualitativa. Considerando il ventaglio di

professioni proprie del settore Turistico–Alberghiero e dei Servizi, il buon risultato ottenuto a riguardo della “coerenza del profilo dei candidati rispetto alle mansioni da svolgere”, evidenzia la specializzazione raggiunta dal servizio OlyJob proprio nel settore sopra citato.

#### Coerenza del profilo dei candidati segnalati rispetto alle mansioni da svolgere nell'impresa richiedente

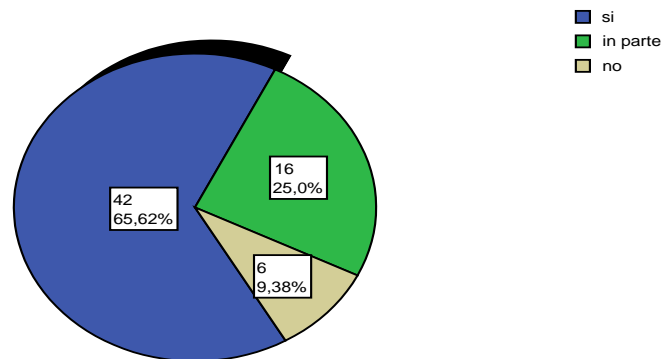


Grafico 6

Ma se il concetto di adeguatezza potrebbe risultare al lettore troppo generico, dettagliandolo nel livello di professionalità e di affidabilità posseduto dal candidato assunto, si scopre che entrambi gli attributi vengono visti dalle imprese in prevalenza come positivi. Infatti, il livello di professionalità dei candidati è insufficiente per una sola impresa, mentre l'affidabilità è risultata totale per il 37% degli intervistati<sup>2</sup>.

#### Livello di professionalità posseduto dai candidati assunti

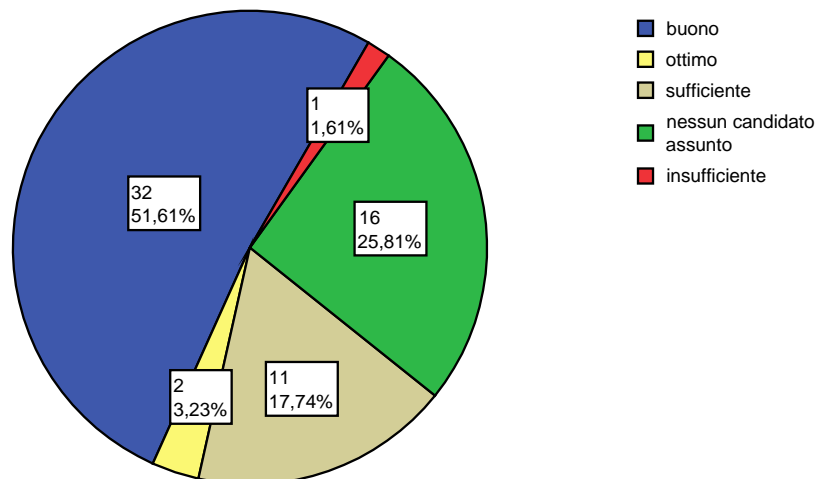
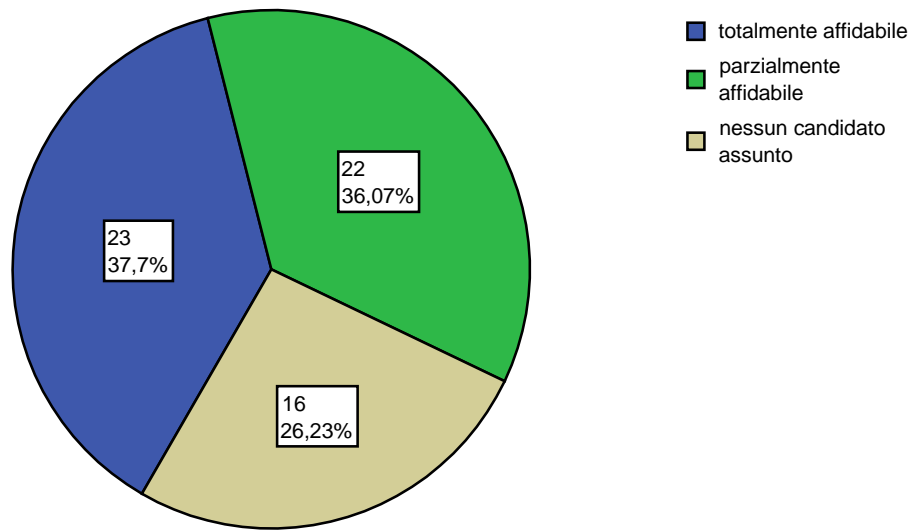


Grafico 7

<sup>2</sup> Le considerazioni legate al livello di professionalità ed all'affidabilità dei candidati segnalati dal servizio OlyJob ed in seguito assunti dalle imprese, sono esclusi i pareri di 16 imprese per le quali alla segnalazione non ha fatto seguito l'assunzione.

### Livello di affidabilità posseduto dai candidati assunti



**Grafico 8**

## SECONDA PARTE: l'efficacia del matching operato dagli sportelli OlyJob

Come anticipato nella parte introduttiva, il secondo punto oggetto di approfondimento riguarda la quantificazione delle candidature entrate a far parte del processo di incontro domanda – offerta di lavoro olimpico, gestito dai rispettivi sportelli OlyJob di Torino e Susa.

La figura che segue fornisce un'immediata rappresentazione dello stato delle tre variabili su cui ci soffermeremo, vale a dire il numero di lavoratori richiesti agli sportelli, il numero di nominativi ricevuti dalle imprese richiedenti, ed infine, il numero di lavoratori assunti (o in fase di assunzione).

Nell'ambito del settore Turistico-Alberghiero e dei Servizi, sono più di 2.000 i posti di lavoro messi a disposizione dalle imprese che hanno scelto il servizio OlyJob. Di fronte a tale domanda, la risposta degli sportelli è stata di circa il 30% superiore (con 2.696 nominativi ricevuti dalle imprese), consentendo così alle imprese un margine di scelta più ampio nella selezione delle candidature.

Da ciò ne deriva che, in termini di inserimenti lavorativi, 1 posto su 4 di cui si compone la domanda olimpica è stato occupato da un candidato OlyJob.

### QUADRO SINTETICO DELL'ATTIVITA' DI INTERMEDIAZIONE

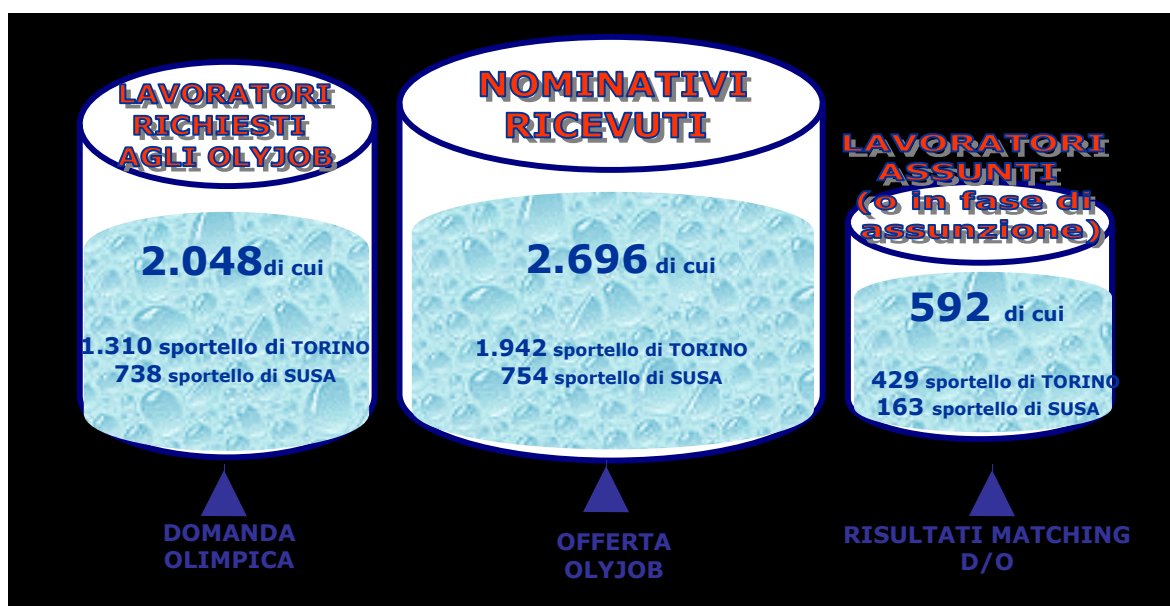
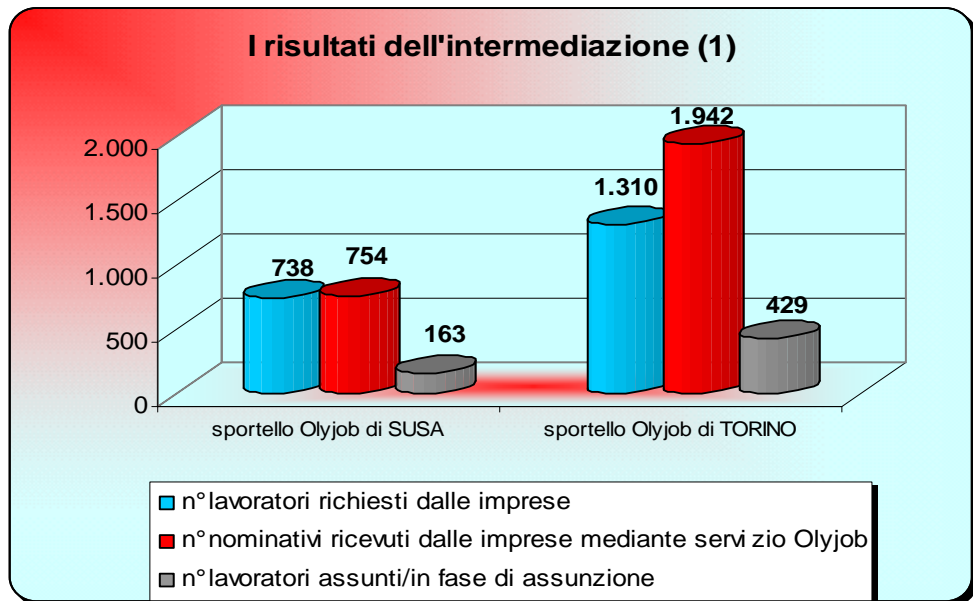


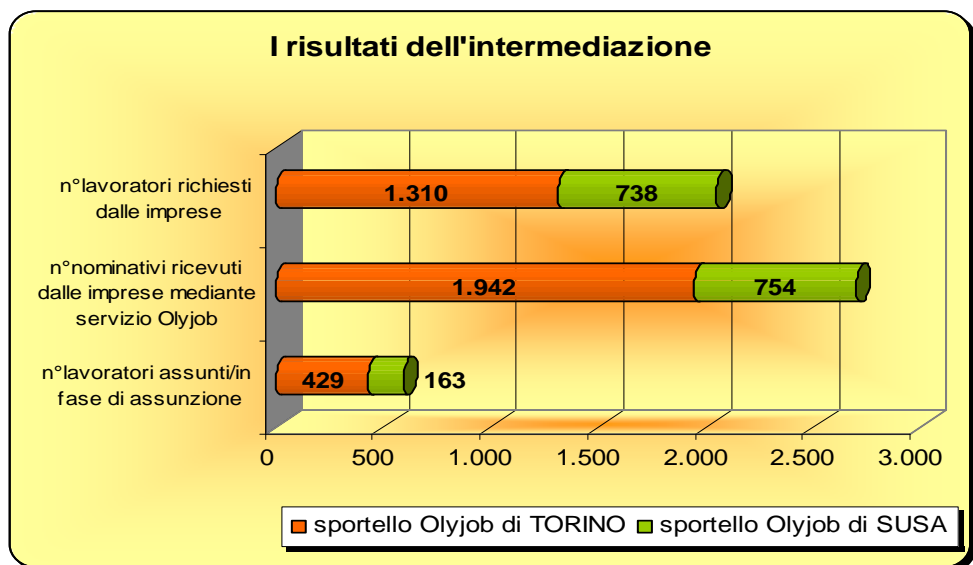
Figura 1

Spostiamoci a questo punto, dal quadro generale dell'attività di intermediazione gestita dal servizio OlyJob, ai due elementi che hanno concorso nel suo disegno. In questa seconda parte, infatti, i risultati dell'analisi verranno esplicitati in relazione a quanto avvenuto nella sede di Torino rispetto a quella di Susa.

I due grafici che seguono rappresentano in modo diverso il tipo di dettaglio appena introdotto. Innanzitutto, come si vede dall'altezza delle barre verticali, i volumi di attività dello sportello OlyJob di Torino sono circa il doppio di quelli registrati fino a questo momento per Susa. Per questo, il 60% del flusso totale di lavoratori richiesti dalle imprese e poco meno del 70% di quelli ricevuti nonché assunti (o in fase di assunzione) è riconducibile all'attività della sede di Torino.

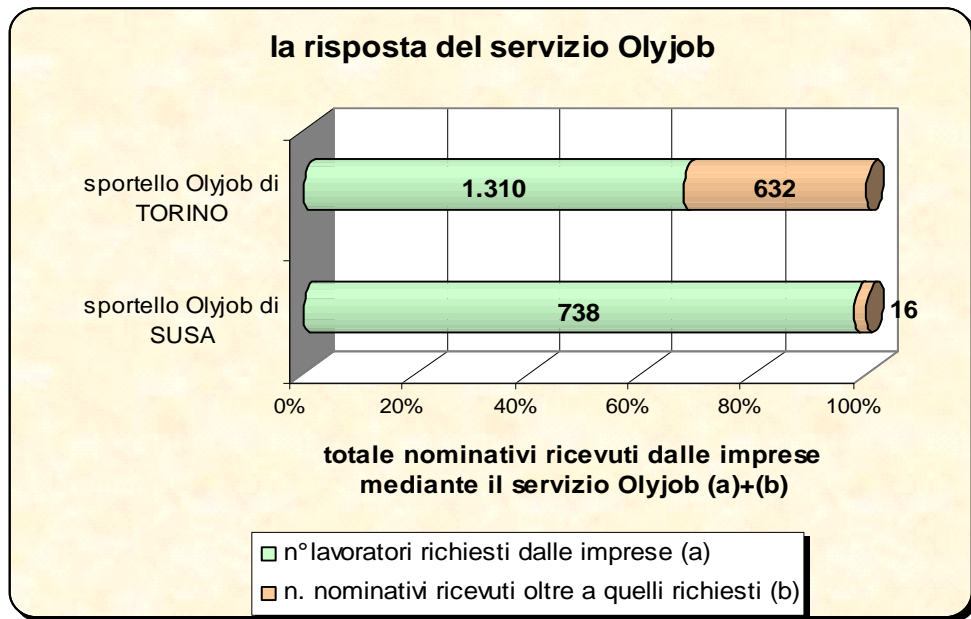


**Grafico 9**



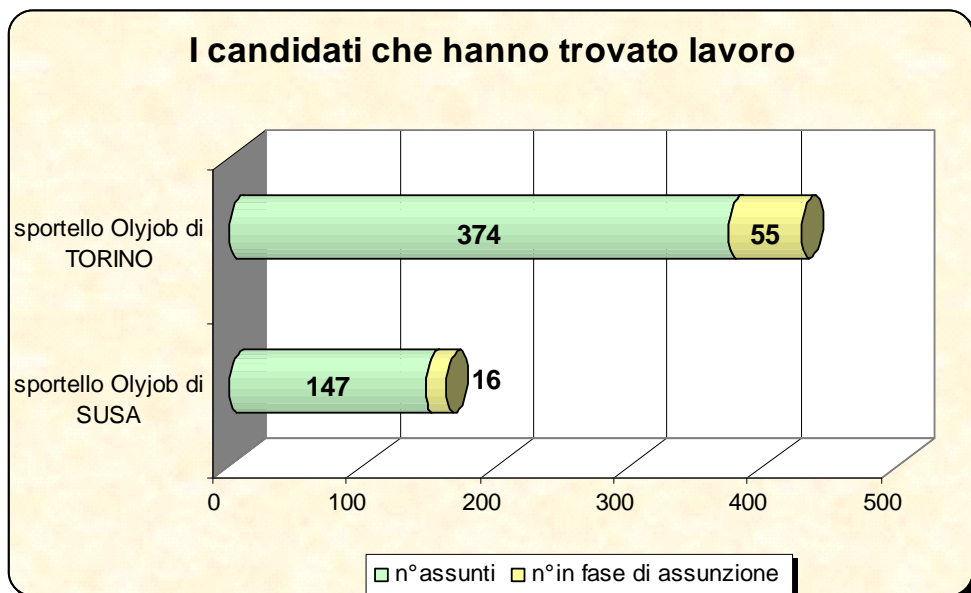
**Grafico 10**

Come già ribadito, la risposta del servizio rispetto alla richiesta delle imprese non è stata univoca. Per questo, ad esempio, dal grafico seguente si vede che lo sportello OlyJob di Torino ha inviato circa il 40% di nominativi in più rispetto all'entità della domanda (modalità b), aumentando così la possibilità di scelta delle imprese interlocutrici. Nella sede di Susa, l'entità della domanda e dell'offerta coincidono per la quasi totalità (ad esclusione di 16 nominativi).



**Grafico 11**

Scorporando ulteriormente il risultato sull'occupazione creata dal servizio (barra più in basso del grafico che precede) notiamo innanzitutto che il numero totale di assunti ammonta a 521 mentre quello di coloro che sono in fase di assunzione è di gran lunga inferiore, scendendo fino a 71.



**Grafico 12**

Mettendo a confronto le informazioni fornite dai grafici 11 e 12 si arriva ad una valutazione dell'incidenza dell'operato del singolo sportello sui volumi di occupazione. Il risultato di grande interesse che ne deriva, ci segnala che sia a Torino che a Susa servono all'impresa circa 4 candidature (nominativi ricevuti) per ogni lavoratore assunto o in fase di assunzione (valore medio). Quest'ultima considerazione esige, tuttavia, una precisazione dovuta all'esistenza di una quota di domanda olimpica legata al servizio OlyJob che non è ancora stata

soddisfatta. Questa, che abbiamo chiamato sinteticamente "domanda inevasa", è utile per conoscere le mete future dell'attività di intermediazione svolta dai due sportelli. Allo stato attuale, infatti, la sede di Torino e quella di Susa dovranno occuparsi rispettivamente di circa il 70% e l'80% del totale di lavoratori richiesti dalle imprese ma non ancora trovati (a+b nel grafico che segue).

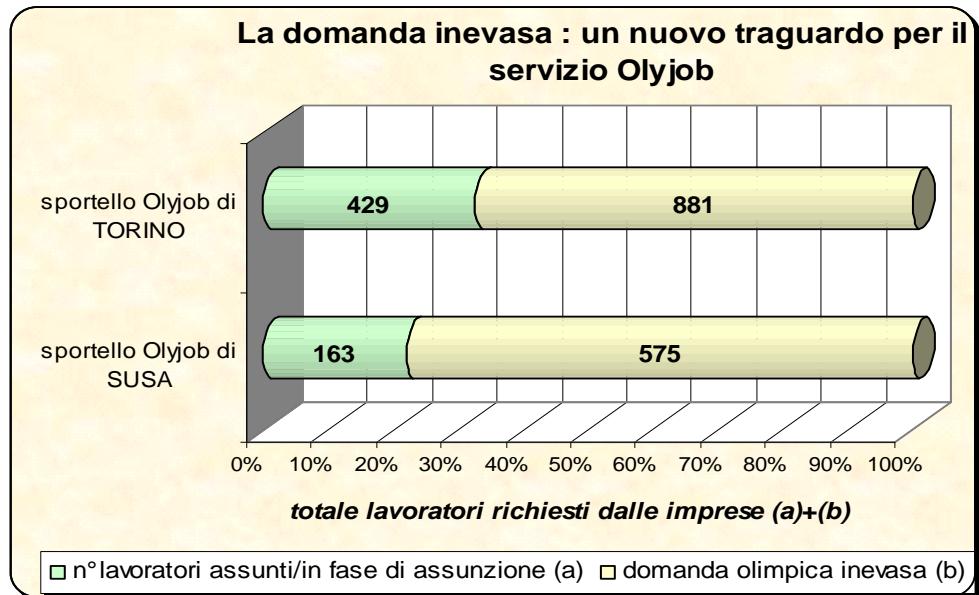


Grafico 13

Per l'insieme di considerazioni di natura qualitativa e quantitativa fin qui presentate, interpretiamo favorevolmente l'interesse manifestato dal 64% delle imprese intervistate verso forme di collaborazione, anche estranee al contesto olimpico, con il servizio OlyJob.

**Interesse a forme di collaborazione anche estranee al contesto olimpico**

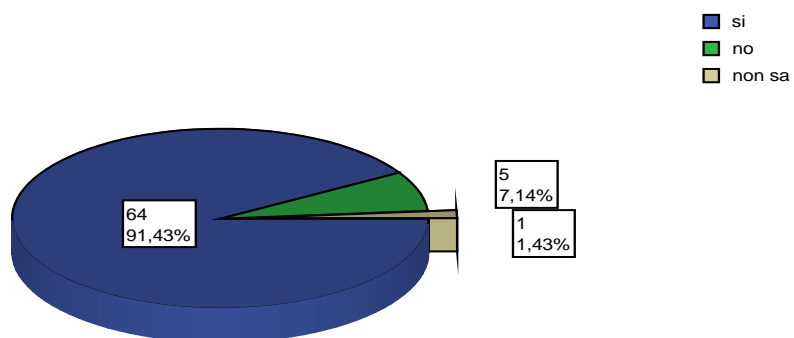


Grafico 14

## Conclusioni

A poco più di sei mesi dall'ideazione del servizio OlyJob, i risultati, emersi da questo primo bilancio delle attività svolte dagli sportelli di Torino e Susa nel settore Turistico-Alberghiero e dei Servizi, appaiono confortanti sia sul piano qualitativo che quantitativo.

Tenendo presente il contributo apportato dai Centri per l'impiego e dal sistema telematico OlyJob.Net, il giudizio sul servizio nel suo complesso, come nei suoi aspetti specifici, è positivo.

L'84% delle imprese intervistate dichiara di essere soddisfatto del servizio ricevuto dagli sportelli, ed il 97%, dei tempi di risposta a seguito del primo contatto con l'operatore. Avendo poi ottenuto un numero di candidature adeguato alle richieste nell'82% dei casi, la prevalenza delle imprese intervistate dichiara inoltre di aver selezionato profili coerenti con le mansioni da svolgere (58%), quindi candidati professionali (50%) ed affidabili (37%).

L'altro lato della medaglia, vale a dire la quantificazione dell'attività di intermediazione del lavoro olimpico, indica uno scenario di "working in progress". Sono poco più di 2.000 i posti di lavoro messi a disposizione dalle imprese che hanno scelto il servizio OlyJob, di circa il 30% in più è il totale di candidature inviate loro per la selezione dagli sportelli di Torino e Susa (vale a dire 2.696 nominativi ricevuti dalle imprese), e ben 592 i lavoratori assunti o in fase di assunzione.

Questo significa che, in termini di inserimenti lavorativi, 1 posto di lavoro su 4 di cui si compone la domanda olimpica è stato occupato da un candidato OlyJob e che, per arrivare a questo obiettivo, è necessario inviare alle imprese richiedenti circa 4 candidature per ogni lavoratore assunto (o in fase di assunzione).

La totalità dei risultati fino a qui presentati, seppur consistente, rappresenta una delle tappe di un più ampio percorso evolutivo che, avendo come meta la soddisfazione della domanda olimpica inevasa, si protrarrà durante ed oltre l'evento olimpico.