



Equo accesso e buon orientamento ai servizi: sfida inedita per il welfare aziendale

Giugno 2018

con il contributo di:






Equo accesso e buon orientamento ai servizi: sfida inedita per il welfare aziendale

Giugno 2018

indice

Perché è importante che il welfare aziendale metta in campo soluzioni per migliorare l'accesso al welfare	5
1. Orientare i lavoratori agli appropriati servizi di welfare può rendergli la vita migliore.....	7
2. I colli di bottiglia del welfare: forme e intensità delle nuove difficoltà di accesso	11
2.1. Di cosa si tratta	11
2.2. <i>Brancolando nel buio</i>: forme dell'accesso difficile.....	12
2.3. Io speriamo che me la cavo (da solo...).....	18
3. L'emergenza permanente della non autosufficienza	22
3.1. Un fenomeno colossale che impatta sulla vita di tanti lavoratori.....	22
3.2. Il costo specifico della confusione sui servizi	25
4. Orientamento scolastico e per il mercato del lavoro	27
4.1. Il caso dell'orientamento allo studio al tempo della scuola che vacilla	27
4.2. Il passaggio dalla licenza media alle scuole superiori: dimmi il tuo voto alla licenza media e ti preannuncio il tuo destino scolastico.....	28
4.3. Dalle superiori all'Università.....	31
4.4. E poi arriva il mercato del lavoro e tanta disillusione	38
4.5. I servizi per l'impiego, fantasmi del mercato del lavoro.....	42
4.6. Una società bloccata	44
4.7. L'asimmetria tra processi formativi e mercato del lavoro.....	47
4.8. L'orientamento che ci vorrebbe.....	49



Perché è importante che il welfare aziendale metta in campo soluzioni per migliorare l'accesso al welfare

Dal Primo *Rapporto Censis-Eudaimon* sul welfare aziendale è emerso con estrema chiarezza che il suo sviluppo è legato alla capacità concreta di migliorare la qualità complessiva della vita dei lavoratori, con particolare riferimento alle risposte a quei bisogni sociali che sempre meno trovano tutela nel welfare tradizionale.

Per questo il welfare aziendale deve partire dai fabbisogni sociali dei lavoratori delle aziende, dei loro familiari e delle comunità di riferimento, provando a operare come un segmento innovativo e integrativo del nuovo sistema di welfare.

Non un moltiplicatore di benefit indefiniti, ma una piattaforma di servizi, prestazioni e tutele che genera copertura aggiuntiva e personalizzata per lavoratori e famiglie.

Ecco il senso anche di quanto viene proposto nel presente testo, centrato sui temi dell'accesso al welfare, che siano di informazione, conoscenza o che siano di supporto all'individuazione e selezione dei servizi e percorsi di tutela più adatti alle persone coinvolte. Nel testo viene, quindi, data centralità:

- alle forme e alle difficoltà di accesso al welfare;
- all'orientamento per i servizi relativi ai non autosufficienti e ai longevi fragili;
- all'orientamento relativo ai percorsi di istruzione, dalle scuole medie all'università, e all'accesso al lavoro.

Troppo spesso le persone sono penalizzate perché non hanno le conoscenze e/o capacità per individuare e accedere ai servizi di cui hanno bisogno; e troppo spesso le persone sono troppo sole nel compiere scelte che poi condizionano la vita professionale e, in generale, quella personale.

Sono ambiti poco analizzati, e che, invece, molto condizionano la vita dei lavoratori e dei relativi familiari, perciò non è una forzatura dire che sono altrettanti ambiti in cui si gioca la capacità specifica del welfare aziendale di dare qualcosa in più ai lavoratori, migliorandone concretamente la qualità della vita.

■ 1. ***Orientare i lavoratori agli appropriati servizi di welfare può rendergli la vita migliore***

Non basta aumentare il numero e la tipologia di servizi e prestazioni nel welfare, se non si creano le condizioni perché le persone che ne hanno bisogno e/o diritto li utilizzino realmente.

È il tema dell'accesso al welfare, dalla sanità all'istruzione al socioassistenziale alle tante forme di integrazione del reddito; ed è un tema trasversale ai comparti del welfare, con una molteplicità di forme e modalità di manifestazione, sinora troppo poco analizzato e valutato.

Ai cittadini non basta avere l'eleggibilità a un servizio ma occorre:

- conoscere la sua esistenza prima o nel momento in cui se ne ha bisogno,
- sapere come accedere ad esso, chi lo eroga, come si ottiene;
- esser certi che è appropriato per il proprio bisogno, che è il tipo di servizio in grado di soddisfare le proprie esigenze.

Sono dimensioni per niente scontate, che ad oggi tendono a non trovare risposte strutturate, con un impatto di esclusione per tante persone che invece avrebbero bisogno di servizi a cui magari hanno diritto, ma che non conoscono, o che non sanno dove e come ottenere, o che non hanno ben capito che corrispondono a quelli in grado di rispondere alle loro esigenze.

Le differenti opportunità e capacità di accesso ai servizi sono una fonte specifica di disparità sociale; se l'assen-

za di un servizio o la sua inadeguatezza qualitativa penalizzano tutti coloro che di un servizio hanno bisogno, le differenze nell'accesso tendono a colpire in modo specifico i gruppi sociali più fragili, perché meno capaci di recuperare ed elaborare le informazioni per costruire panieri di servizi e prestazioni in linea con le proprie esigenze.

L'accesso richiede quindi servizi specifici, ad hoc, di informazione, supporto e orientamento per mettere le persone nelle condizioni di accedere ai servizi di cui hanno bisogno e/o ai quali hanno diritto.

Anche su questo piano, però, esiste una evidente asimmetria tra l'offerta dei servizi di informazione e orientamento e la domanda che visibilmente è esistente; l'esito è, ancora una volta, un trasferimento del peso e del costo dell'accesso al welfare sulle famiglie. Queste ultime infatti internalizzano il peso e il costo delle attività per consentire l'accesso ai servizi per chi ne ha bisogno: dal reperimento delle informazioni all'elaborazione delle procedure, tutto ricade sulle spalle dei membri attivi dei nuclei familiari, per dare aiuto ai familiari meno capaci anche se non coabitanti.

Ecco la portata del tema dell'accesso al welfare per i lavoratori e, più ancora, le lavoratrici: se un membro della famiglia ha bisogno di servizi di welfare e non è in grado da solo di capire a chi rivolgersi, come ottenerli, cosa chiedere e come farlo, allora il costo di questa attività in termini di tempo, energie e anche soldi ricade sui membri in grado di farlo.

Qui nasce una ulteriore fonte di intasamento per le vite dei lavoratori e delle lavoratrici, costi aggiuntivi che rendono i servizi che fluidificano l'accesso al welfare e/o che orientano rispetto alla sua offerta particolarmente importanti in questa fase.

Per fronteggiare questa situazione non ci sono soluzioni semplificatorie e guai a esaltare la soluzione *passerpartout*: il digitale. Con eccesso di semplicismo ipertecnologico si tende a dire che la *digital transformation* è

la panacea dei mali dell'accesso; perché genera informazione accessibile ovunque, da chiunque, in qualsiasi orario; perché emancipa da code, attese e da altri aspetti che rinviano alla gestione umana di procedure burocratico-amministrative.

Ma solo un tecnoentusiasmo fuori dalla complessità delle relazioni sociali può pensare che la semplice migrazione, magari in toto e accelerata sul *digital* possa risolvere gli annosi problemi dell'accesso; il rischio è la moltiplicazione delle disparità perché:

- ci sono i disconnessi e ci sono coloro che diffidano o che semplicemente resistono al ricorso ai servizi digitali;
- ci sono gli utilizzatori *low skilled*, che percepiscono come ancora troppo complicati i meccanismi di accesso e gestione dei rapporti con i servizi tramite il digital;
- ci sono tematiche che richiedono empatia umana, fisicità, rapporto diretto tra operatori/provider da un lato e cittadini dall'altro.

E allora occorre dire *digital* sì, soprattutto per gli aspetti di *routine* burocratico-amministrative che gestiti *in remote* consentono un recupero di tempo ed energie; occorre dire *no* a visioni semplificatorie che non colgono la complessità delle relazioni umane quando si parla di welfare e dintorni.

Imporre il tutto *digital* qui e subito non farebbe che sovraccaricare quelle generazioni di mezzo che già si occupano delle pratiche in digitale per se stessi, per i propri familiari inclusi i più anziani, che hanno ridotti tassi di utilizzo del digital.

Anche la gestione dell'accesso ai servizi, intesa come l'individuazione della tipologia di servizio di cui si ha bisogno, dei soggetti a cui rivolgersi, delle procedure per ottenerli e, più avanti, anche delle esigenze legate all'ero-

gazione del servizio nel tempo, genera *transfert* di impegno di energie e risorse verso le persone in età attiva. Come detto, la criticità dell'accesso al welfare ampiamente inteso è un fattore che contribuisce in misura rilevante a rendere le vite dei lavoratori, e delle lavoratrici più ancora, concitate e intasate.

Per questo il welfare aziendale non può non mettere nel suo *bouquet* di offerta una matrice di servizi di facilitazione e supporto all'accesso, dai tanti servizi sanitari e sociosanitari a quelli, ad esempio, per i giovani e gli studenti.

Il presente testo contiene una analisi delle criticità di accesso al welfare sperimentate dagli italiani, delle soluzioni informali che mettono in campo ad esempio in sanità, e delle soluzioni che beneficiano della loro positiva valutazione; viene poi data una attenzione specifica a due ambiti, i servizi per i non autosufficienti e l'orientamento scolastico e al lavoro per i giovani.

Si tratta di ambiti altamente significativi in cui è visibile lo stress sulla generazione attiva nel dare supporto agli anziani da un lato e ai giovani dall'altro; e sono ambiti nei quali è urgente lo sviluppo di servizi dedicati, magari da sperimentare, e che potrebbero dare forma ad un'azione integrativa potente da parte del welfare aziendale e dei suoi protagonisti.

In fondo il valore del welfare aziendale consiste nel contributo che mette in campo per rendere migliore, più facile e di qualità più alta la vita dei lavoratori che sono fortemente coinvolti nelle difficoltà di accesso al welfare per se stessi e i propri familiari, in particolare gli anziani non autonomi e i più giovani alle prese con le scelte per scuola e lavoro.

■ 2. *I colli di bottiglia del welfare: forme e intensità delle nuove difficoltà di accesso*

2.1. Di cosa si tratta

Erosione del welfare pubblico e nuovi bisogni accentuano la pressione del sistema del welfare e al contempo lo rendono più complesso: così i cittadini subiscono l'impatto delle maggiori difficoltà di accesso che riguardano:

- un vero e proprio razionamento con, ad esempio, le lunghe liste di attesa in sanità o per asili nido o la necessità di recarsi in altri territori per avere servizi indisponibili nel proprio;
- una difficoltà sostanziale nel fare il matching tra le proprie esigenze e la matrice dei servizi e delle prestazioni disponibili;
- una notevole complessità delle procedure;
- una non sempre chiarissima informazione su chi fa cosa.

Opaco e a tratti impenetrabile: così deve sembrare il welfare italiano a tante persone che ne hanno bisogno ma non riescono a intercettare i servizi e le prestazioni a cui sono eleggibili. Una complessità difficile da decriptare da soli e che tende a penalizzare i più vulnerabili, paradossalmente coloro che più ne avrebbero bisogno. Ecco l'origine dell'originale e aggiuntiva difficoltà degli italiani nel rapporto con il welfare: *l'accesso ai servizi*, che diventa così epicentro di una inedita sfida per il welfare aziendale.

2.2. *Brancolando nel buio*: forme dell'accesso difficile

Al 52,7% degli occupati italiani è capitato di avere un problema di welfare per se stessi o un proprio familiare e di non sapere a chi rivolgersi. Esperienza vissuta di più dalle donne (55%), dai residenti del Sud-Isole (59%) e, forse a sorpresa, laureati (59,1%) (tabb. 1 e 2).

■ **Tab. 1 - Esperienze di problemi di accesso a servizi di welfare (salute, previdenza, istruzione), per ripartizione geografica** (val. %)

<i>E' capitato, a Lei o a un membro della sua famiglia, di avere un problema di welfare (salute, previdenza, istruzione) e di:</i>	Nord-Ovest	Nord-Est	Centro	Sud e Isole	Totale
Non sapere bene a chi rivolgersi	49,3	49,1	52,4	59,2	52,7
Farsi aiutare da familiari/amici/ conoscenti che hanno già affrontato il problema	47,2	41,1	46,6	44,4	44,9
Pagare qualcuno (una società di servizi, un privato ecc.) per farlo risolvere	29,6	18,8	30,1	28,9	27,1
Rinunciare a risolverlo non avendo capito come fare	21,1	22,3	28,2	28,2	24,8

Il totale non è uguale a 100,0 perché erano possibili più risposte

Fonte: indagine Censis, 2018

■ **Tab. 2 - Esperienze di problemi di accesso a servizi di welfare (salute, previdenza, istruzione), per età (val. %)**

<i>E' capitato, a Lei o a un membro della sua famiglia, di avere un problema di welfare (salute, previdenza, istruzione) e di:</i>	Millennials (18-34 anni)	Baby boomers (35-64 anni)	Aged (64 anni e oltre)	Totale
Non sapere bene a chi rivolgersi	52,5	53,6	0,0	52,7
Farsi aiutare da familiari/amici/ conoscenti che hanno già affrontato il problema	52,5	43,2	0,0	44,9
Pagare qualcuno (una società di servizi, un privato ecc.) per farlo risolvere	33,1	25,6	0,0	27,1
Rinunciare a risolverlo non avendo capito come fare	28,8	24,0	0,0	24,8

Il totale non è uguale a 100,0 perché erano possibili più risposte

Fonte: indagine Censis, 2018

Quest'ultimo dato va letto con grande cautela perché spesso i laureati sono chiamati a dare supporto a familiari anziani e con minori capacità culturali per risolvere problemi altamente complessi, ad esempio nell'ambito previdenziale o in quello dei servizi per i non autosufficienti.

L'esperienza della confusione rispetto ai soggetti ai quali rivolgersi è stata vissuta trasversalmente alle specifiche tipologie occupazionali; avere un problema di sanità, di previdenza o di assistenza e non sapere chi sia l'interlocutore adatto è stata sperimentata da tanti italiani, e può essere considerata tutt'altro che un'eccezione.

Il dato è impressionante poiché indica che non basta essere eleggibile per uno specifico servizio, ma occorre conoscerlo e sapere come accedervi; in sostanza, quando si ha un problema occorre avere la capacità di capire chi e come può aiutarci ad accedere ai benefici che ci spetterebbero.

E' il welfare complicato per le persone che ne hanno bisogno e che non riescono a capire come entrare in relazione con esso.

Pertanto, il primo punto fermo è che esiste oggi in Italia un problema di accesso legato alla difficile intellegibilità del sistema rispetto ai bisogni delle persone. Troppi lavoratori segnalano che hanno avuto situazioni in cui al proprio bisogno sociale non riuscivano ad affiancare il servizio e/o soggetto deputato ad aiutarli.

Di fronte alle difficoltà ovviamente in tanti vanno a caccia di soluzioni e di aiuto: in prima battuta la fonte di aiuto a cui ci si rivolge sono i propri familiari. Infatti, il 44,9% degli occupati dichiara di essersi rivolto a familiari, amici che già avevano affrontato il problema per farsi aiutare.

E' una sorta di mutuo aiuto orizzontale, in cui il sapere accumulato da chi ha già dovuto affrontare le difficoltà si trasmette a chi invece deve affrontarle. Si tratta di una soluzione razionale, dentro i meccanismi di vera e propria autotutela sociale, che sempre più spesso beneficiano anche dei nuovi strumenti di trasmissione delle informazioni, dal web ai social network.

Ma al di là delle modalità di ricerca, fisiche e dirette o tramite web e social, quel che conta è che di fronte alle difficoltà le persone fanno ricorso ad una sorta di sportello sociale diffuso, dove chi ha avuto esperienza e sa come fare diventa il tutor di chi esperienza ancora non ha e non sa cosa fare.

È interessante notare la trasmissione intergenerazionale delle soluzioni che vede i giovani come destinatari di informazioni e supporti molto più degli adulti. In base al titolo di studio, poi, sono di più i laureati che vanno a caccia di supporto da chi ha avuto esperienze di difficoltà di accesso. Va tenuto in conto che chi ha più alto capitale culturale dispone di reti relazionali più forti ed è più capace di andare in cerca di aiuto. Ecco un punto che occorre non sottovalutare e che discrimina tra i lavoratori e in generale i cittadini: chi ha maggiori risorse culturali è anche più capace di cercare e trovare aiuto, ed ha maggiori probabilità di avere nella propria rete relazionale e di conoscenze persone che sono in grado di fornire soluzioni.

Le difficoltà di accesso quindi generano capacità reattive differenziate che tendono a moltiplicare le disuguaglianze sociali perché approfondiscono le linee di frattura tra chi è più dotato di risorse culturali e sa difendersi meglio e chi è più debole, vulnerabili e a più alto rischio di non riuscire a risolvere il suo problema di accesso al welfare.

Il mutuo aiuto orizzontale è particolarmente forte tra famiglie che hanno figli, perché è più alta la quota che ricorre all'aiuto di familiari o amici che hanno già fatto l'esperienza e hanno la soluzione giusta, per le persone che hanno figli fino a tre anni e in generale per le famiglie con minori.

Come naturale che sia, è meno possibile ricorrere all'aiuto di familiari o amici per risolvere problemi di welfare legati alla non autosufficienza.

Il fenomeno infatti oggi tocca circa 3,1 milioni di italiani, ma è troppo recente e più ancora molte delle problematiche legate all'accesso alla sanità, alla previdenza, alle tutele e prestazioni legate all'invalidità e inabilità sono particolarmente complesse al punto che è davvero difficile trovare interlocutori preparati o che abbiano vissuto situazioni realmente analoghe.

La soluzione prestazionale, cioè il ricorso ad una società di servizi a pagamento è più diffusa tra i laureati e i lavoratori che si autodefiniscono benestanti, rispetto a quelli di ceto popolare o ceto medio. È comunque inte-

ressante rilevare che è il 27,1% dei lavoratori a ricorrere all'aiuto pagato di società specializzate, dato che disegna un mercato rilevante di servizi che nascono appunto dalle evidenti difficoltà di comprensione del welfare. In sostanza, il deficit di comprensione della galassia di servizi e prestazioni di welfare e relative tutele alimenta non solo flussi informali di mutuo aiuto nelle reti familiari e sociali, ma anche un vero e proprio mercato di servizi, che finisce per giocare un ruolo importante e positivo perché favorisce il matching tra domanda sociale e offerta di tutele, e al contempo consente alle persone di superare le barriere di accesso a tutele e prestazioni a cui hanno diritto, di cui hanno bisogno, ma che da sole non riuscirebbero a individuare e prendere.

Non sempre le cose si risolvono: il 24,8% dei lavoratori italiani dichiara di avere rinunciato a risolvere un problema di accesso al welfare perché non è riuscito a capire a chi dovesse rivolgersi.

Un formidabile, sommerso e ben poco analizzato razionamento dei servizi di welfare che coinvolge quote rilevanti di italiani, in questo caso di occupati per i quali il sistema è troppo complesso, opaco, impenetrabile al punto da spingerli a rinunciare a cercare una risposta ad un proprio bisogno.

E' presumibile che si rinunci per bisogni non urgentissimi e più ancora non ineludibili e tuttavia che si tratti di servizi e dispositivi per non autosufficienti a cui si avrebbe diritto nel pubblico gratuitamente a cui si rinuncia decidendo di acquistarli pagando tutto di tasca propria, ai tanti servizi per minori sino ad aspetti relativi alla previdenza, si finisce per decidere che alla fin fine non riuscendo a ottenere le informazioni di cui si ha bisogno, meglio lasciar perdere o cercare strade alternative pagando.

Occupati a basso titolo di studio e a reddito più basso sono i più coinvolti dai fenomeni di rinuncia per opacità del sistema; è un dato quasi scontato perché chi è più fragile sul piano culturale ed economico meno è in grado di combattere la non facile battaglia burocratica o semplicemente della comprensione di *chi fa cosa*.

Non sorprende d'altro canto che la rinuncia ad agire per opacità coinvolge di più le famiglie con bambini fino

a tre anni e i non autosufficienti, entrambe tipologie pronte a rivolgersi al privato a pagamento intero in caso di bisogni urgenti.

Il quadro delineato è piuttosto eloquente:

- esiste un problema di accesso difficile che rinvia alla complessità del sistema di offerta, inteso come procedure di accesso, tipologie di servizi in relazione ai bisogni, e anche di difficoltà di mettere insieme servizi e prestazioni diversificate in relazione alla specifica costellazione di bisogni della persona coinvolta. Non tutto è chiaro e non tutti riescono a capire come funzionano sanità, previdenza e assistenza sociale, cioè chi fa cosa, e a chi deve rivolgersi per un determinato problema.
- I lavoratori attivano antidoti alla complessità del sistema e relative difficoltà di accesso sia ricorrendo alle reti informali familiari e sociali, sia ricorrendo a società di servizi che pagano con risorse proprie. Soluzioni di supporto che consentono a molti di superare le barriere e che tuttavia amplificano le disuguaglianze perché sono più appannaggio di lavoratori ad alto titolo di studio e alto reddito.
- Non tutti risolvono i problemi di difficile comprensione e accesso, e tanti finiscono semplicemente per rinunciare all'accesso al welfare pubblico, ripiegando sul privato o semplicemente rinviando il servizio o prestazione di cui avevano bisogno.

Ecco il punto chiave del tema del difficile e differenziato accesso al welfare dei lavoratori: le soluzioni che le persone spontaneamente mettono in campo, informali o sul mercato privato dei servizi, finiscono per amplificare le disuguaglianze sociali, poiché hanno maggiori capacità di cercare e praticare soluzioni le persone con più alto titolo di studio e più alto reddito.

Il tema della capacità di comprendere a chi rivolgersi per il proprio problema e, in generale, quello dell'accesso differenziato al welfare finisce per essere un'altra faccia delle differenze sociali che dalla crisi in poi si sono moltiplicate.

2.3. Io speriamo che me la cavo (da solo...)

E' utile focalizzare se e in che misura, al di là delle esperienze vissute nel passato, i lavoratori si sentono in grado di affrontare problemi di accesso al welfare, dalla sanità alla previdenza all'assistenza sociale, qualora li dovessero fronteggiare. E' una verifica della domanda potenziale di supporto alla comprensione e all'accesso al welfare rispetto ai propri bisogni.

Il 51,5% dichiara di esser convinto di poter affrontare i problemi da solo, di avere comunque le *capability* per saltare le barriere di accesso e arrivare agli interlocutori giusti per avere i servizi e le tutele di cui ha bisogno (tabb. 3 e 4). Il 48,5% invece si dichiara esplicitamente non in grado di affrontare da solo queste difficoltà, ed è un dato di grande impatto perché indica sia la percezione di complessità del sistema agli occhi dei lavoratori sia la percezione di fragilità di fronte alle barriere di accesso.

Il sistema di welfare è oggi un mastodonte opaco e impenetrabile per una quota molto alta di lavoratori, che pertanto hanno assoluto bisogno di supporto nel trovare le risposte sanitarie, previdenziali e di assistenza appropriate.

■ **Tab. 3 - Opinioni sulla necessità di intermediari per prestazioni di welfare, per ripartizione territoriale** (val. %)

<i>Pensando ai temi come sanità, scuola, non autosufficienza, ecc., nel caso in cui avesse bisogno di prestazioni di qualche tipo, lei pensa:</i>	Nord-Ovest	Nord-Est	Centro	Sud e Isole	Totale
Di essere in grado di trovare da solo ciò di cui ha bisogno	50,0	43,8	52,4	58,5	51,5
Di aver bisogno di soggetti intermedi (patronati, organizzazioni di volontariato società di servizi ecc.) che mi aiutino a orientarmi per trovare ciò di cui ho bisogno	50,0	56,3	47,6	41,5	48,5
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: indagine Censis, 2018

■ **Tab. 4 - Opinioni sulla necessità di intermediari per prestazioni di welfare, per età (val. %)**

<i>Pensando ai temi come sanità, scuola, non autosufficienza, ecc., nel caso in cui avesse bisogno di prestazioni di qualche tipo, lei pensa:</i>	Millennials (18-34 anni)	Baby boomers (35-64 anni)	Aged (64 anni e oltre)	Totale
Di essere in grado di trovare da solo ciò di cui ha bisogno	50,8	51,2	83,3	51,5
Di aver bisogno di soggetti intermedi (patronati, organizzazioni di volontariato società di servizi ecc.) che mi aiutino a orientarmi per trovare ciò di cui ho bisogno	49,2	48,8	16,7	48,5
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: indagine Censis, 2018

Il bisogno di supporto decolla letteralmente per i genitori di bambini fino a 3 anni, i più in difficoltà di fronte al welfare e nella ricerca delle soluzioni per i propri bisogni. Ma le quote sono comunque alte per le famiglie con figli minori e per quelle con non autosufficienti.

La domanda di supporto per il contatto e l'accesso al welfare è alta; ed è un bisogno sociale diffuso, trasversale e più intenso in gruppi sociali vulnerabili e fragili, e anche in famiglie che sono alle prese con *lifechanging events* che li proiettano in bisogni nuovi e originali che non sanno come affrontare. La genitorialità è l'esempio paradigmatico perché sono i genitori di minori, e più ancora dei bambini fino a 3 anni quelli che più esplicitamente si dichiarano in difficoltà e pronti a ricorrere ad una qualche forma di aiuto da parte di intermediari.

Avere bisogni ed esigenze sociali, da quelli di natura sanitaria e sociosanitaria o relativi alle condizioni dei bambini sino a quelli di tipo previdenziale, e brancolare nel buio di fronte ad una offerta di welfare che appare opaca e ben poco comprensibile è fatto diffuso tra i lavoratori che richiede una risposta quanto più efficace e diffusa possibile.

Non basta la ricognizione dei bisogni sociali e la costruzione di una matrice di servizi e prestazioni ampia e articolata, occorre poi mettere le persone nelle condizioni concrete, quotidiane, operative di capire chi gli deve dare cosa, cioè quali sono i servizi e le prestazioni che sono la risposta alle proprie esigenze.

Il mercato si è impossessato del bisogno di informazione e orientamento nel welfare rispondendo con servizi a pagamento modulati sulle esigenze delle persone; è evidente che altrettanto può essere fatto nell'alveo del welfare aziendale.

■ 3. *L'emergenza permanente della non autosufficienza*

3.1. Un fenomeno colossale che impatta sulla vita di tanti lavoratori

Nel 2016 sono 3.378.000 le persone non autosufficienti in Italia pari al 18% della popolazione anziana: a livello territoriale, le quote oscillano tra il 7% del Sud-Isole, il 5,8% del Centro, il 5,5% del Nord-Est e il 4,7% del Nord-Ovest (tab. 5). Rispetto al 2005 l'aumento dei non autosufficienti è stato di 769.000 unità pari a +29,5%, con picchi nel Nord-Est (+41,2%) e nel Sud-Isole (+33,3%). La grande maggioranza dei non autosufficienti sono anziani: infatti nel 2016 l'80,8% ha oltre 65 anni di età (+31,2% rispetto al 2005), e pertanto il 20,2% delle persone anziane è non autosufficiente, con quote che oscillano tra il 22,2% del Sud-Isole, il 17,6% del Centro ed il 15,5% del Nord-Ovest e anche del Nord-Est. Rispetto al 2005 gli anziani non autosufficienti sono aumentati di 649.000 unità, pari a +31,2%.

Il trend crescente non si fermerà tenuto conto del nesso con invecchiamento, diffusione di patologie croniche e degenerative e del gap tra speranza di vita e anni di vita senza disabilità.

Nel 2031 vi saranno 4.666.000 persone non autosufficienti, +1.288.000 unità rispetto al 2016 (+38,1%) (tab. 6); e l'area geografica più a rischio per l'incalzare degli incrementi è il Sud-Isole, con un incremento previsto del +10,5%, seguita dal Nord-Est (+8,4%), dal Centro (+7,6%) e dal Nord-Ovest (+5,5%).

Si attende una dinamica crescente anche per la quota di anziani sul totale non autosufficienti visto che nel 2031 saranno circa l'85% del totale con +4 punti percentuali rispetto al 2016, esito di un +1.229.000 milioni di unità rispetto al 2016 (+45,1%). Sono numeri impressionanti che mostrano la portata della problematica e la sua dinamica crescente, di fronte alla quale ben poco robusta appare la soluzione messa sinora in campo.

Invece di un riflessione operativa, occupa spazio nell'arena pubblica una soluzione futuribile che agli italiani appare come una sorta di *scary welfare*: l'assistenza ai non autosufficienti con i robot. A tale soluzione è contrario ben il 73% degli italiani con almeno 75 anni e oltre.

■ **Tab. 5 - I non autosufficienti in Italia, per ripartizione territoriale, 2005-2016** (v.a. in mgl, var. %)

	2016 (v.a. mgl)	% sul totale popolazione	% su anziani	var. % 2005-2016
Nord-Ovest	720	4,7	15,5	16,3
Nord-Est	607	5,5	15,5	41,2
Centro	662	5,8	17,6	27,6
Sud e Isole	1.389	7,0	22,2	33,3
Totale	3.378	5,9	18,0	29,5

Fonte: elaborazione Censis su dati Istat

■ **Tab. 6 -Stime sull'andamento dei non autosufficienti in Italia, 2016-2031** (v.a. in mgl, var. %)

	Persone non autosufficienti	Diff.2016-2031
2031 (v.a. mgl)	4.666	+1.288
% sul totale popolazione	8,1	+2,3
% su anziani	23,9	+3,7
var. % 2016-2031	38,1	-

Fonte: elaborazione Censis su dati Istat

Più che un poco fruttuoso dibattito su premature soluzioni futuribili è invece decisivo puntare l'attenzione sull'impreparazione del welfare e l'asimmetria tra domanda e offerta di servizi, dalla domiciliarità alla residenzialità.

Infatti:

- l'assistenza domiciliare integrata ha una rete insufficiente, che non cresce, lontana dall'erogare l'assistenza continuativa e multidimensionale di cui hanno bisogno i non autosufficienti;
- la residenzialità è di fatto residuale con 273.000 ospiti, resistenze culturali anche a causa di una certa *bad reputation* del settore, amplificata da casi specifici di mala assistenza. Tranne poche eccellenze, vince nel settore mediocrità che rilancia la memoria infelice degli ospizi di un tempo.

Le risorse pubbliche hanno subito tagli drastici, con ad esempio il Fondo per le politiche sociali sceso da 850 milioni di euro nel 2004 a 277 milioni di euro nel 2017; il Fondo nazionale per la non autosufficienza addirittura azzerato nel 2012, poi rifinanziato con 400 milioni nel 2015 e 2016, sino a 500 milioni di euro; c'è poi una molteplicità di fondi regionali con diversa consistenza e funzionalità.

Di fatto c'è carenza di risorse e disomogeneità territoriale di servizi e relative spese che oscillano tra 282 euro procapite della Provincia autonoma di Trento e 26 euro procapite della Calabria; nelle regioni meridionali la spesa è in media pari a poco più di un terzo rispetto al Nord.

I non autosufficienti sono assistiti a domicilio e le famiglie oltre a erogare cure direttamente pagano anche personale privato a cominciare dalle per le cui retribuzioni si stima una spesa annua di 9 miliardi di euro a cui aggiungere una spesa sanitaria privata di circa 4,6 miliardi di euro l'anno.

E' vero che in alcuni territori sono state attivate sperimentazioni e gli investimenti, tuttavia il quadro globale è

frammentato, confuso, al di sotto dei bisogni. E non basta certo l'intensa attività di associazioni che cercano di imporre, anche per via giudiziaria, l'esigibilità del diritto all'erogazione delle prestazioni sociosanitarie domiciliari e residenziali.

Peraltro, la normativa sembra confermare che le famiglie devono assumere il peso dell'assistenza se è vero che per la residenzialità nei casi in cui l'ospite non è in grado di pagare il 50% della retta con proprie risorse, entra in gioco la responsabilità diretta, nei beni, dei familiari. Un esproprio forzoso delle risorse a danno di persone e relativi familiari con bisogni di cura ineludibili e insufficiente disponibilità economica.

Ma c'è anche una ulteriore dimensione di cui poco si parla e che consiste appunto nella estrema complessità della rete di servizi di cui ha bisogno un non autosufficiente, che rende assolutamente vulnerabili le persone quando si trovano a dover avviare un percorso assistenziale per la persona che ha perso la propria autonomia.

Di seguito viene descritto in che misura il fenomeno coinvolge i lavoratori e come impatta sulla loro vita.

3.2. Il costo specifico della confusione sui servizi

Al 48,6% dei lavoratori con un non autosufficiente in famiglia è capitato di avere un problema di welfare e di non sapere a chi rivolgersi; solo il 37% è riuscito a trovare supporto da amici, parenti, persone che avevano avuto analoga esperienza in materia.

Esiste una notevole complessità che affерisce alla ricerca di soluzioni per le persone non autosufficienti i cui bisogni chiamano in causa servizi e prestazioni trasversali rispetto ai tradizionali comparti del welfare, dal sanitario al sociosanitario al socioassistenziale.

Questa complessità genera costi specifici per i familiari e nel caso dei lavoratori significa che anche quando viene

trovata una soluzione per l'assistenza propriamente detta, ad esempio con una badante, resta un costo di gestione della persona senza autonomia che è molto alto e che vuol dire tempo ed energie e anche risorse monetarie. La Legge 104 pur mostrandosi come un bel segnale di attenzione, non è certo una soluzione, tanto più che riguarda solo i lavoratori dipendenti e nulla cambia per chi svolge attività professionali, di libera professione. E troppo poco è stato valutato il costo specifico dell'accesso, cioè dell'individuazione di soggetti, procedure, tipologie di servizi a cui rivolgersi per avere le risposte adeguate.

Un filone formidabile di bisogno che non può essere messo da parte o considerato come puramente residuale dal welfare aziendale.

Non sorprende, infatti, che ben il 28% dei lavoratori con un non autosufficiente in famiglia si sia rivolto ad una società di servizi a pagamento per risolvere il problema e addirittura il 25% dichiara semplicemente di avere rinunciato a risolvere il problema. E' chiaro che si trattava di un problema che poteva essere messo da parte, ma guai a sottovalutare che dietro la non soluzione di un problema c'è molto spesso il ricorso ad una soluzione a pagamento che tutto semplifica.

Dalle sedie a rotelle ai pannoloni ai tanti e diversi dispositivi medici che pure dovrebbero essere garantiti nell'alveo del servizio sanitario, è noto che la complessità delle procedure o anche il tempo necessario per espletarle, spesso con richiesta esplicita di recarsi in stretti orari di ufficio presso sovraffollati locali, spinge i lavoratori a metter mano alle tasche pagando prestazioni o servizi pur necessari.

Dietro la rinuncia alla soluzione di una problema di accesso c'è un esborso di denaro per l'acquisto diretto di una prestazione.

L'orientamento e il supporto al rapporto con i servizi di welfare costituiscono oggi domande sociali alte e crescenti provenienti dai lavoratori italiani che hanno nella rete familiare ampiamente intesa una persona non autosufficiente.

■ 4. Orientamento scolastico e per il mercato del lavoro

4.1. Il caso dell'orientamento allo studio al tempo della scuola che vacilla

L'orientamento per le scelte scolastiche, universitarie e lavorative è esigenza che coinvolge:

- 1,1 milioni di 13-14enni, in particolare per decidere sul percorso da intraprendere, nell'ambito del secondo ciclo tra istruzione secondaria di secondo grado e istruzione e formazione professionale;
- 1,7 milioni di 17-19enni che dalla scuola superiore devono optare per università, formazione o entrare direttamente nel mercato del lavoro;
- 10,4 milioni di 19-35enni che sono *job seeker* in passaggio dalla post-istruzione al lavoro (tab. 7).

Un target ampio e articolato portatore di bisogni complessi che hanno assoluta necessità di risposte appropriate, peraltro con alto impatto sul funzionamento complessivo del sistema sociale italiano.

Infatti, sono età decisive, momenti di passaggio nei percorsi professionali e di vita altamente rilevanti per i singoli e, nel complesso, per la società e, pertanto, non è un caso che gli esiti di queste fasi poi si intrecciano strettamente, e spesso sono concause di vere e proprie patologie italiane.

L'orientamento è quindi un'attività potenzialmente di grande valore, in grado di dare un contributo ad affrontare derive patologiche che coinvolgono le scelte delle persone alle età indicate; è un aiuto alla persona, affinché percorra adeguatamente il suo percorso evolutivo, integrato nel più ampio contesto sociale.

■ **Tab. 7 -Popolazione di riferimento per servizi di orientamento, per ripartizione territoriale, 1 gennaio 2017 (v.a.)**

	Nord-Ovest	Nord-Est	Centro	Sud e Isole	Totale
13-14 anni	290.124	213.594	214.265	419.427	1.137.410
17-19 anni	433.061	318.331	319.471	663.118	1.733.981
20-35 anni	2.590.451	1.866.550	2.004.168	3.993.120	10.454.289

Fonte: elaborazione Censis su dati Istat

4.2. Il passaggio dalla licenza media alle scuole superiori: dimmi il tuo voto alla licenza media e ti preannuncio il tuo destino scolastico

Il voto conseguito alla licenza media è un segnalatore quasi infallibile della scelta dei ragazzi del percorso di studi alle cosiddette scuole superiori.

Infatti, la quota di chi passa alle scuole secondarie di secondo grado o superiori cresce al crescere del voto, salendo a circa il 91% tra chi prende sette per diventare il 100% tra chi prende dieci e lode (tab. 8). Invece, si riduce drasticamente la quota di chi va nei due rami dell'istruzione e formazione professionale (IeFP). Tra chi prende sei, invece, il 77,8% va alla scuola secondaria di secondo grado e la rimanente parte all'IeFP, di cui il 13% presso strutture formative accreditate dalle Regioni e il 9,2% presso Istituti professionali. Con riferimento agli indirizzi di studio si osserva, inoltre, che (tab.9):

tra coloro che prendono almeno otto alla licenza media prevale nettamente la quota che opta per i licei: il 62,9%

- tra chi prende otto, l'81% tra chi prende 9, circa il 91% tra chi prende dieci e il 94,2% tra chi prende dieci e lode.
- al ridursi del voto conseguito aumenta la quota sia dei tecnici (dal 5,6% tra i dieci e lode al 45,2% tra i sei) sia dei professionali (dallo 0,2% tra i dieci e lode al 32,8% tra i sei).

■ **Tab. 8 - Percorso di istruzione e formazione secondaria prescelto, per votazione conseguita alla licenza media, a.s. 2016-2017 (*)** (val.%)

	Scuola secondaria di II grado	Corsi quinquennali presso Istituti Professionali che conseguono anche la qualifica leFP (sussidiarietà integrativa)	Corsi leFP presso Istituti Professionali (sussidiarietà complementare)	Corsi leFP presso strutture formative accreditate dalle Regioni	Totale
sei	77,8	7,3	1,9	13,0	100,0
sette	90,9	3,4	0,7	5,0	100,0
otto	97,0	1,2	0,2	1,6	100,0
nove	99,2	0,4	0,0	0,4	100,0
dieci	99,8	0,1	0,0	0,1	100,0
dieci e lode	99,9	0,1	0,0	0,0	100,0
Totale	91,9	2,8	0,7	4,6	100,0

(*) Non include la Provincia Autonoma di Bolzano

Fonte: dati Miur

■ **Tab. 9 - Scuole superiori scelte dagli studenti per votazione conseguita alla licenza media, a.s. 2016-2017 (*)** (val. %)

	Liceo	Tecnico	Professionale	Totale
sei	22,0	45,2	32,8	100,0
sette	40,4	43,2	16,3	100,0
otto	62,9	30,9	6,2	100,0
nove	81,0	17,2	1,8	100,0
dieci	90,9	8,4	0,7	100,0
dieci e lode	94,2	5,6	0,2	100,0

(*) Non include la Provincia Autonoma di Bolzano - Fonte: dati Miur

I dati segnalano che il voto introietta pienamente una sorta di valutazione complessiva del soggetto che si avvia, per scelta e presumibilmente per orientamento, verso il percorso di scuola superiore più adatto: licei per chi consegue votazione alta, tecnico e professionale per chi invece ottiene bassi voti.

Il voto conseguito alla licenza media è anche un buon indicatore delle successive performance scolastiche, poiché dopo cinque anni tra coloro che nell'a.s. 2010/2011 hanno conseguito alla licenza media:

- sei, ben il 67,1% non è arrivato al quinto superiore, un ulteriore 1,9% non è stato ammesso all'esame di diploma e meno di un terzo, il 31%, è stato ammesso all'esame di maturità;

-
- dalla votazione sette fino al dieci e dieci e lode la quota di ammessi all'esame di diploma cresce dal 62,6% al 97,2%, nel mentre crolla la quota di chi non arriva al quinto superiore, che appunto scende dal 35,6% di chi ha avuto sette come votazione alla licenza media al 2,6% per i dieci, dieci e lode (tab. 10).

Canali scolastici ben definiti, percorsi strutturati che nel complesso incanalano i giovani verso percorsi scolastici rigidi, al punto che chi alle medie non ha buone performance, arranca e poi semplicemente viene espulso dalla scuola prima di arrivare alla maturità.

Alla rappresentazione di una scuola buonista, accogliente, mammona fa da contraltare la realtà di una scuola ferocemente ancorata ad una valutazione sintetizzata in un voto che annuncia successi e fallimenti.

Se sei bravo alle medie, sei bravo alla maturità; se sei scarso alle medie, sei scarso alla maturità alla quale peraltro hai buone probabilità di non arrivare.

4.3. Dalle superiori all'Università

Anche questa delicata fase di passaggio nel percorso di vita, studi e tendenzialmente professionale delle persone può essere rappresentato con semplicità, a partire dal voto conseguito. Infatti, dai dati dei voti conseguiti all'esame di stato - più comunemente noto come esame di maturità - emerge che optano per l'immatricolazione all'università il 21,8% di coloro che hanno avuto come voto di diploma 60, la quota poi cresce al 33,4% tra 61 e 70, al 47% tra 71 e 80, al 62% tra 81 e 90, al 72,2% tra 91 e 99, all'83,4% per chi ha preso 100 ed al 91,3% per chi ha preso 100 e lode (tab. 11).

■ **Tab. 10 - Studenti licenziati dell'a.s. 2010/2011 per votazione conseguita all'esame di licenza media in base alle *performance* scolastiche alle scuole superiori, a cinque anni di distanza, a.s. 2015-2016 (val.%)**

	E' ammesso all'esame di diploma	Non è ammesso all'esame di diploma	Non arriva in V superiore	Totale
Voto esame I ciclo a.s. 2010/2011				
Sei	31,0	1,9	67,1	100,0
Sette	62,6	1,8	35,6	100,0
Otto	83,0	1,0	15,9	100,0
Nove	93,4	0,4	6,1	100,0
Dieci/Dieci e lode	97,2	0,2	2,6	100,0
Totale	67,0	1,3	31,7	100,0

Fonte: elaborazione Censis su dati Miur

■ **Tab. 11 - Immatricolati all'università per voto conseguito all'esame di maturità nell'a.s. 2016-2017**
(val. %)

	% immatricolati all'università
Voto di diploma	
60	21,8
61-70	33,4
71-80	47,0
81-90	61,9
91-99	72,2
100	83,4
100 e lode	91,3
Tipo di percorso	
Licei	73,8
Tecnici	33,1
Professionalità	11,3

Fonte: elaborazione Censis su dati Miur

Il meccanismo selettivo più classico, quello che fa capo al voto di maturità funziona in modo molto visibile, poiché i bassi voti tendono a evitare il passaggio all'università, laddove chi consegue voti più alti opta per continuare gli studi.

Meccanismo semplice, per certi versi razionale, ovviamente se si assume che il voto è espressione di un processo equo ed efficace di valutazione sull'intero territorio nazionale.

Riguardo al passaggio all'università, il 73,8% dei diplomati del liceo si immatricola all'università, il 33,1% dei diplomati agli istituti tecnici e l'11,3% ai professionali.

Il voto in prima battuta e il tipo di scuola superiore prescelta disegnano percorsi scolastici e di studio precostituiti, facilmente prevedibili, quasi obbligati.

E in quali facoltà si immatricolano gli studenti italiani, considerando il voto conseguito alla maturità? I dati parlano chiaro:

- ingegneria fa il pieno dei bravi poiché la sua quota tende a gonfiarsi man mano che si prendono in considerazione studenti con voto più alto, dall'8,9% di chi ha conseguito 60 al 25,6% tra chi ha preso 100 e lode;
- anche medicina attira i voti alti, e si passa dal 4,7% di chi ha preso 60 al 13,7% di chi ha preso il massimo con lode.
- dinamica discendente rispetto al voto hanno, invece, gli immatricolati alle facoltà politico-sociale (dal 13,2% di chi ha preso 60 al 2,6% di chi ha preso 110 e lode) ed economico-statistica dal 18,5% al 9,4%.
- più stabili le immatricolazioni delle facoltà letterarie, psicologia e anche giuridiche, con oscillazioni molto contenute al variare del voto (tab. 12).

Ancora una volta i dati rendono quasi inutile ogni forma di orientamento, poiché a vincere è il voto ed, eventualmente, la scuola di provenienza, se liceo o altra tipologia.

E sorprende, in una fase storica così potentemente soggettiva, dove i saperi si vanno riarticlando e si moltiplicano forme e contenuti dell'accesso alla conoscenza, una rigidità nella scuola che quasi precostituisce i percorsi di istruzione e formativi delle persone. Di fatto il voto incarna quel che un ragazzo è e quel che sarà, nel percorso scolastico.

La distribuzione dei diplomati per voto conseguito segnala che conseguire un voto alto alla maturità è obiettivo non facile: infatti, nei licei è il 7,5% a conseguire il voto 100, e il 2% a prendere 100 e lode (tab. 13).

■ **Tab. 12 - Diplomati a.s. 2016, che si sono immatricolati all'università nell'a.a. 2016/2017, per area didattica e voto all'esame di maturità (val.%)**

	60	61-70	71-80	81-90	91-99	100	100 e lode
Agraria	4,0	4,1	3,5	3,0	2,4	1,6	1,0
Architettura	3,2	3,3	3,5	3,5	3,0	2,5	1,3
Chimico-Farmaceutica	3,3	4,0	4,8	5,9	6,1	6,3	6,4
Difesa e sicurezza	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1
Economico-statistica	18,5	16,4	15,0	14,0	13,1	12,1	9,4
Educazione fisica	5,0	3,9	2,5	1,4	0,8	0,3	0,0
Geo-biologica	6,1	5,9	6,8	7,5	8,4	8,5	8,3
Giuridica	9,3	8,2	8,1	7,7	7,0	7,1	6,3
Ingegneria	8,9	11,1	13,4	16,9	19,9	22,9	25,6

	60	61-70	71-80	81-90	91-99	100	100 e lode
Insegnamento	5,3	5,3	4,6	3,6	2,6	1,7	0,9
Letteraria	6,6	6,9	7,1	6,9	6,7	6,7	6,2
Linguistica	5,2	6,2	7,1	8,1	8,6	7,5	5,3
Medica	4,7	5,0	5,6	6,0	6,8	9,1	13,7
Politico-sociale	13,2	12,4	10,6	7,9	6,2	4,4	2,6
Psicologica	2,2	2,6	3,0	3,1	2,8	2,0	1,3
Scientifica	4,4	4,6	4,3	4,7	5,5	7,0	11,6
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: elaborazione Censis su dati Miur

Nei tecnici e professionali, dove si è visto che si registra una potente selezione all'accesso con una concentrazione di studenti a bassa performance scolastica, le quote che vanno sopra al 100 sono ancora inferiori, intorno allo "zero virgola".

Ecco, dunque, alcuni risultati evidenti:

- la scuola italiana seleziona molto e lo fa utilizzando intensamente il voto. Chi prende voti bassi alle medie ha altissima probabilità o di lasciare la scuola o di arrivare stentatamente al diploma e poi entrare nel mercato del lavoro;
- i bravi per eccellenza vanno nei licei e poi a ingegneria o medicina, con una predilezione forte per questi due corsi di studio.

■ **Tab. 13 - Studenti per tipo di scuole superiori e voto conseguito all'esame di maturità nell'a.s. 2016-2017 (*)** (val.%)

	60	61-70	71-80	81-90	91-99	100	100 e lode	Totale
Liceo classico	2,5	14,9	25,3	25,7	14,9	12,4	4,2	100,0
Liceo linguistico	4,7	22,0	29,8	23,9	11,3	7,0	1,3	100,0
Liceo scientifico	5,5	22,4	27,7	22,2	11,0	8,5	2,8	100,0
Liceo scientifico-opzione scienze applicate	7,8	28,4	29,2	19,1	8,7	5,4	1,4	100,0
Liceo delle scienze umane	7,1	25,6	30,8	21,1	9,7	5,1	0,6	100,0
Liceo delle scienze umane-opzione economico-sociale	9,0	30,3	30,2	18,2	7,8	4,0	0,5	100,0
Liceo musicale e coreutico	6,5	24,3	29,5	22,1	10,2	6,9	0,5	100,0
Liceo artistico	6,1	26,5	32,7	20,8	9,1	4,5	0,4	100,0
Totale licei	5,6	23,0	28,7	22,2	10,9	7,5	2,0	100,0
Tecnici	11,2	34,0	28,0	15,9	6,7	3,7	0,5	100,0
Professionalisti	11,6	36,6	29,2	15,2	5,3	2,0	0,1	100,0
Totale II grado	8,5	29,0	28,6	18,9	8,5	5,3	1,2	100,0

(*) Non include la Provincia Autonoma di Bolzano - Fonte: dati Miur

4.4. E poi arriva il mercato del lavoro e tanta disillusione

Il 50,1% dei giovani di età compresa tra 15 e 34 anni con diploma liceale e occupato è convinto di svolgere un lavoro inadeguato al proprio livello di istruzione; è il 37,3% per i diplomati di un istituto tecnico/lfts, il 40,8% per chi proviene da un istituto professionale e il 41,3% per chi ha la qualifica professionale triennale.

In sostanza chi opta per il liceo e poi sceglie di non seguire il percorso universitario ha un elevato rischio di finire a svolgere occupazioni insoddisfacenti, inferiori al proprio livello di istruzione; chi opta per gli istituti tecnici e professionali, invece, ha più probabilità di collocarsi in occupazioni un po' più in linea con le proprie qualificazioni.

La frustrazione per il lavoro svolto tra i giovani ad alto titolo di studio resta comunque nel complesso significativa, con il 38,5% dei diplomati e laureati di età compresa tra 15 e 34 anni, che ritiene che il lavoro che svolge richiederebbe un titolo di studio inferiore a quello di cui dispongono. Entrando nel merito dei laureati, i sovraistruiti insoddisfatti del lavoro sono il 22,5% per le lauree tecnico-scientifiche e il 38,2% per le aree disciplinari umanistiche e il 40,2% per quelle socioeconomiche e giuridiche (tab. 14). Un *mismatch* percepito da cui discende la convinzione di non avere grandi opportunità di reddito, carriera e quindi anche una certa disaffezione al lavoro e la sensazione di essere sprecati. Infatti, tra i diplomati che sentono di svolgere un lavoro inferiore alla propria qualificazione, è molto soddisfatto del proprio lavoro il 42,2%, mentre tra i giovani non in condizione di sovraistruzione la quota dei molto soddisfatti supera il 59%; tra i laureati, invece, coloro che sono molto soddisfatti per il lavoro che svolgono, sebbene distante dalla propria qualifica, sommano il 43% (tab. 15).

Interessante notare che i giovani hanno idee molto precise sull'utilità e spendibilità nel mercato del lavoro di alcune delle materie studiate nelle scuole secondarie. Infatti, una recentissima *indagine del Censis* ha consentito di verificare le opinioni sulla importanza per la formazione e la collocazione nel mercato del lavoro di alcune materie di studio nelle scuole secondarie di primo e/o secondo grado.

■ **Tab. 14 - Diplomati e laureati di 15-34 che svolgono un lavoro inadeguato rispetto al proprio titolo di studio, per tipo di diploma o indirizzo del titolo di studio, Il trimestre 2016 (val. %)**

	%
Totale diplomati	41,2
Liceo	50,1
Qualifiche triennali	41,3
Professionale	40,8
Tecnico + IFTS	37,3
Totale laureati	32,4
Socio-economiche e giuridiche	40,2
Umanistiche e servizi	38,2
Tecnico-scientifiche	22,5
Totale diplomati + laureati	38,5

Fonte: elaborazione Censis su dati Istat

■ **Tab. 15 - Diplomati e laureati di 15-34 anni che si dichiarano “molto soddisfatti” del proprio lavoro, per condizione adeguata o inadeguata, Il trim. 2016 (val. %)**

	%
Diplomati	54,0
Diplomati che svolgono un lavoro adeguato rispetto al titolo di studio	59,2
Diplomati che svolgono un lavoro non adeguato rispetto al titolo di studio	42,2
Laureati	59,0
Laureati che svolgono un lavoro adeguato rispetto al titolo di studio	64,8
Laureati che svolgono un lavoro non adeguato rispetto al titolo di studio	43,0

Fonte: elaborazione Censis su dati Istat

Pressoché plebiscitaria è l'utilità attribuita dai giovani (18-34enni) a matematica considerata molto utile da quasi il 99%, seguita immediatamente da grammatica italiana, informatica, lingua straniera e diritto con quasi il 98% di rispondenti che le reputa altrettanto utili; il 95,9% e il 93,8% valutano molto utili, rispettivamente, economia e storia. Sono il latino (51,4%) e il greco antico (41,1%), in particolare, a riscuotere un minore apprezzamento (tab. 16).

Il greco è l'unica materia per la quale la quota di giovani che lo reputano inutile per la spendibilità nel mercato del lavoro è superiore a quella che invece lo reputa utile.

Nella percezione collettiva quindi va scemando l'importanza del latino e del greco con i giovani che sempre meno li reputano funzionali a un percorso professionale e di spendibilità reale nel mercato del lavoro. Sorprende l'attenzione alla storia, che di certo non richiama immediata spendibilità nel mondo del lavoro, eppure i giovani la percepiscono come una materia che vale la pena studiare alle scuole secondarie e che conquista ai loro occhi una specifica spendibilità sul mercato. Infine, l'ampia condivisione intorno all'utilità della grammatica italiana pone la competenza in italiano come una precondizione per collocarsi sul mercato del lavoro.

■ **Tab. 16 –Persone di 18-34 anni che giudicano “molto utile” lo studio di alcune materie scolastiche per la futura collocazione nel mercato del lavoro, 2016** (*% molto utile*)

	%
Matematica	98,6
Grammatica italiana	97,9
Informatica	97,9
Lingua straniera	97,9
Diritto	97,3
Economia	95,9
Storia	93,8
Latino	51,4
Greco	41,1

Fonte: indagine Censis, 2016

4.5. I servizi per l'impiego, fantasmi del mercato del lavoro

Trovare lavoro in Italia è da sempre faccenda privata, familiare, relazionale, in cui la dimensione formalizzata, dell'intermediazione ufficiale e strutturata conta poco e rende ancora meno. Dati Istat recenti mostrano che per cercare lavoro (tab. 17):

- l'84,7 dei 15-34enni si è rivolto ad amici e conoscenti;
- l'80% ha inviato un cv/sostenuto un colloquio;
- il 75,4% ha consultato offerta sui giornali o su web;
- il 26,4% ha contattato un centro per l'impiego;
- il 16,5% una agenzia interinale;
- il 9% ha partecipato o fatto domanda per partecipare ad un concorso pubblico;
- l'1,7% ha avviato un'attività di lavoro autonomo.

La relazionalità informale e le iniziative dirette di contatto e rapporto con soggetti che richiedono lavoro o di consultazione e iniziativa sul web prevalgono nettamente su ogni forma di intermediazione formale, con una funzione ridotta dei centri per l'impiego.

I giovani più degli altri fanno concorsi pubblici e ricorrono anche un po' di più alle agenzie interinali, mentre resta bassa anche tra di loro la quota che si rivolge ai centri per l'impiego, a testimoniare una residualità cristallizzata.

I giovani tendono ad ampliare lo spettro di canali a cui ricorrono con una rincorsa a moltiplicare i contatti, nella speranza che ciò fluidifichi e acceleri la collocazione nel lavoro.

Focalizzando l'attenzione sui laureati nel 2011 della classe di età 20-34 anni, che hanno trovato occupazione

dopo il conseguimento della laurea, emerge che solo un residuale 4,7% ha trovato impiego tramite il centro per l'impiego, il 32,8% ha messo inserzioni o inviato curriculum, il 24,3% con l'aiuto di amici o conoscenti, l'11% dopo stage o tirocinio, il 9,8% grazie a segnalazione dell'Università, il 9,9% ha avviato una attività autonoma, mentre il 7,6% ha partecipato a un concorso pubblico (tab. 18).

L'informalità, la disintermediazione rispetto ai centri per l'impiego è ancora più potente per i laureati.

■ **Tab. 17 - Persone in cerca di occupazione di 15-34 anni per azioni di ricerca, 2017** (val.%, risposte multiple)

Azioni di ricerca	%
Amici e conoscenti	84,9
Inviato cv/sostenuto colloquio	80,7
Consultato offerte su giornali/internet	75,4
Risposto o messo inserzioni su giornali/internet	34,3
Contattato centro per l'impiego	26,4
Contattato agenzia interinale	16,5
Concorso pubblico (domanda/prova)	9,0
Avvio attività autonoma	1,7
Altre azioni	0,3

Fonte: elaborazione Censis su dati Istat

■ **Tab. 18 - I canali di accesso al lavoro utilizzati dai laureati nel 2011 di 20-34 anni, occupati, 2015** (per 100 laureati)

	%
Inserzioni o Invio curriculum	32,8
Informale	24,3
Dopo stage o tirocinio	11,0
Avvio attività autonoma	9,9
Segnalazione Università	9,8
Concorso pubblico	7,6
Centro per l'impiego	4,7

Fonte: elaborazione Censis su dati Istat

E alla fin fine è il concorso pubblico per i giovani la via maestra per trovare il lavoro adeguato alla propria istruzione, mentre molto meno accade tramite centri per l'impiego, internet/inserzioni sulla stampa, contatto diretto con datore di lavoro e anche reti relazionali con amici e conoscenti. Semmai le cose vanno meglio per chi trova lavoro tramite segnalazione dell'università o chiamata diretta di datore di lavoro o anche stage o tirocini.

4.6. Una società bloccata

Con percorsi scolastici così rigidamente prefissati e una collocazione nel mercato del lavoro lontana dagli studi fatti e dalle aspettative dei giovani, si arriva ad una società dalla mobilità bloccata, dove è difficile salire verso l'alto e facile cadere.

Che la nostra sia una società bloccata lo testimoniano dati semplici che mostrano l'elevata coincidenza tra i percorsi scolastici e professionali dei genitori e quello dei figli. Tra i giovani di età compresa tra 25 e 34 anni il 54,3% di questi non ha conseguito alcuna progressione nei livelli di istruzione rispetto a quelli dei genitori. Di questi il 48% ha un livello di istruzione uguale a quello dei genitori, con una prevalente stagnazione nei livelli bassi. Sono, infatti, i giovani con al più la qualifica professionale, figli di genitori con titolo di studio equivalente, a rappresentare la quota più numerosa (24,7%) (tabb. 19 e 20).

Dati Istat mostrano inoltre che le persone che hanno potuto beneficiare di una dote familiare alta, intesa come mix di livello di istruzione dei genitori, loro posizione professionale e titolo di godimento dell'abitazione, hanno redditi mediamente più alti anche a distanza di molto tempo. Inoltre, le persone con dote familiare elevata conseguono titoli di studio più elevati e sono meno esposti al rischio della mancata occupazione.

E' il 26,5% delle persone con dote familiare alta ad avere una laurea rispetto a circa il 18,5% di chi ha una dote familiare bassa.

La dote di partenza è un presupposto ancora altamente rilevante per la collocazione sociale, sia come titolo di studio che come riuscita professionale; chi parte da una dote familiare più bassa ha difficoltà a salire nella scala sociale, dallo studio al lavoro.

Certo è da notare quel 18,5% di persone che nonostante una dote familiare bassa ottiene un titolo di studio universitario e il 14,8% una collocazione lavorativa alta.

Facendo riferimento a variabili più semplici e dirette si rileva che tra le persone laureate che hanno figli, il 60,5% ha figli laureati, la quota scende al 34,8% tra i diplomati ed al 10,6% tra chi ha al massimo la licenza media (tab. 21). Dati che, come i precedenti, confermano, da diversa angolazione, come siano flebili le dinamiche ascensionali all'interno del sistema paese.

■ **Tab. 19 – Livello del titolo di studio dei 25-34enni rispetto a quello dei genitori, 2013** (val.%)

Livello	%
Inferiore	6,3
Uguale	48,0
Superiore	45,7
Totale	100,0

Fonte: elaborazione Censis su dati Ocse-PIAAC

■ **Tab. 20 – Quota di 25-34enni con titolo di studio uguale a quello dei genitori per livello di istruzione, 2013** (val.%)

	%
Totale 25-34enni con titolo di studio uguale a quello dei genitori	48,0
<i>Fino alla qualifica professionale</i>	24,7
<i>Diploma</i>	17,7
<i>Laurea e più</i>	5,6

Fonte: elaborazione Censis su dati Ocse-PIAAC

■ **Tab. 21 - Titoli di studio raggiunti da persone di 25-34 anni per titolo più elevato dei genitori, 2016 (val.%)**

		Titolo figli			Totale
		Licenza media	Diploma	Laurea	
Titolo genitori	Al massimo licenza media	42,6	46,8	10,6	100,0
	Diploma	12,0	53,2	34,8	100,0
	Laurea	3,9	35,7	60,5	100,0

Fonte: Istat, Rilevazione sulle forze di lavoro

4.7. L'asimmetria tra processi formativi e mercato del lavoro

Volendo sintetizzare il percorso interpretativo fin qui sviluppato, si può osservare, dunque, come la società italiana sia caratterizzata da un'evidente asimmetria tra percorsi formativi e contesto sociale all'interno del quale si articolano.

Se la soggettività è il grande motore del nostro tempo, come l'asimmetria dei percorsi conoscitivi, allora la rigidità dei percorsi scolastici nella loro facile prevedibilità è anch'essa esito di una distanza siderale tra percorsi dell'istruzione e realtà sociale e lavorativa.

I giovani, da un lato, vengono indirizzati lungo traiettorie educative e formative in gran parte predeterminate

dalle valutazioni finali di ogni ciclo di istruzione, che, a loro volta, sono il portato di quelle precedenti e sono anche sensibilmente influenzate dalla qualità dal *background* familiare; dall'altro, sono spronati all'impegno e alla progressione negli studi con il rischio di essere vittime della loro *overeducation* in un mercato del lavoro poco propenso a valorizzare il capitale umano e dove sono tendenzialmente più soddisfatti i giovani occupati con competenze meno elevate o di più immediata applicabilità.

In definitiva, quella italiana appare una società visibilmente bloccata dove i figli ottengono lo stesso titolo di studio dei genitori, dove un percorso scolastico iniziato male difficilmente consente poi di essere modificato. Meccanismi di selezione avversa, non meritocratica ma legati alla cristallizzazione di processi sociali e formativi emergono quindi anche nei percorsi scolastici propriamente detti.

All'interno di questo quadro non si può non rilevare la pericolosa tendenza a depersonalizzare l'orientamento, a puntare sulla tecnicità di un voto astratto e troppo poco attento alla valutazione delle propensioni e degli interessi personali, e quindi esito di una ridotta attenzione alla comprensione della particolarità dei ragazzi.

E l'orientamento scolastico in questo quadro diventa pura informazione, mai formazione e investimento sulle attitudini, abilità, passioni, interessi, potenzialità individuali.

E, invece, sarebbe rilevante e di grande utilità sociale un orientamento scolastico non fondato su una applicazione asettica di tecniche, ma su una attenta valutazione di capacità, aspettative, competenze, talenti che molto spesso sono asimmetrici rispetto alla metrica della valutazione e dell'organizzazione per materie delle scuole.

4.8. L'orientamento che ci vorrebbe

Il *mismatch* e le sue conseguenze psicologiche sono rilevanti, tenuto conto del grado di insoddisfazione per il lavoro svolto, in particolare tra chi ha elevati livelli di istruzione; si genera una psicologia di massa fragile esito anche di uno stato di minorità che nasce da lavori che non danno soddisfazione, retribuzioni basse, precarietà, assenza di prospettive di carriere, un percorso duro e a ostacoli a cui i giovani non sono preparati e attrezzati psicologicamente.

Occorre uno sforzo di preparazione al mercato del lavoro, una consapevolezza soggettiva di se stessi, delle proprie capacità e limiti, così da poter utilizzare al meglio ogni forma di supporto all'orientamento e alle scelte.

Nel percorso orientativo deve essere coinvolta altresì la famiglia soprattutto nel caso dei giovani preadolescenti, poiché con il contributo della famiglia possono esserne evidenziate le aspettative; può essere avviato un dialogo costruttivo finalizzato al massimo allineamento delle possibili ipotesi di orientamento con le attitudini personali; possono essere meglio garantite pari opportunità di accesso, nel caso di individui con ridotta dote familiare, grazie al coinvolgimento attivo dei genitori nei percorsi educativi dei propri figli.

Tuttavia, al centro non può che essere la persona con attitudini, valori e desideri, non certo astratte indicazioni su sbocchi professionali facili.

Dalla scelta della scuola a quella della collocazione nel mercato del lavoro, è fondamentale mettere in movimento le risorse soggettive profonde, vere, adeguate. L'asetticità di valutazioni di sole competenze e tecniche, specie nei ragazzi in età evolutiva piena, ad esempio nelle scuole secondarie di secondo grado, finisce per portare a valutazioni affrettate, parziali, che tengono fuori aspetti cruciali come la crescita emotiva e relazionale, che è decisiva anche per il percorso formativo da scegliere.

Piena consapevolezza di sé significa poi riuscire a elaborare strategie personali più efficaci, adeguate a se stessi, e meno condizionate da fattori esterni o da valutazioni parziali.

L'orientamento in questa chiave non può che avere una portata più formativa che informativa, più di autovalutazione ed *empowerment* delle persone che di pura indicazione e dei tipi di studio o dei tipi di lavoro che oggi vanno per la maggiore.

In una società ad alta complessità di percorsi ed esigenze soggettive, con una riarticolazione evidente del ciclo di vita e delle opportunità delle persone, fa letteralmente venire i brividi una scuola che incasella con tanta rigidità le persone che finiscono per portarsi dietro un voto che annuncia un percorso scolastico e nel mercato del lavoro.

La stessa scuola dove gli alunni migliori hanno percorsi ad ostacoli, che inevitabilmente portano verso carriere professionali insoddisfacenti, con un *overeducation* che genera tensioni, disillusioni.

D'altro canto, come non vedere una retorica falsa che chiede ai giovani competenze per poi scaricarli su lavori sottopagati e poco soddisfacenti.

Una struttura produttiva e di imprese che reclama competenze, professionalità, capacità operativa concreta per ripagarla sempre e comunque con bassi redditi e lavori squalificanti. Tra scuola e impresa chi è senza peccato scagli la prima pietra...



Il **Censis** svolge da oltre cinquant'anni una costante e articolata attività di ricerca, consulenza e assistenza tecnica in campo socio-economico. Tale attività si è sviluppata nel corso degli anni attraverso la realizzazione di studi sul sociale, l'economia e l'evoluzione territoriale, programmi d'intervento e iniziative culturali nei settori vitali della realtà sociale: la formazione, il lavoro e la rappresentanza, il welfare e la sanità, il territorio e le reti, i soggetti economici, i media e la comunicazione, il governo pubblico, la sicurezza e la cittadinanza.



Eudaimon dal 2002 è il principale provider italiano specializzato nei servizi di Welfare Aziendale e nella progettazione e gestione dei Piani di Welfare destinati al benessere dei dipendenti. Grazie alla lunga esperienza maturata al fianco delle principali aziende italiane, Eudaimon è l'unica società in Italia con una proposta completa per il Welfare Aziendale, sia per le grandi imprese, sia per le PMI.

Socio fondatore di AIWA-Associazione Italiana Welfare Aziendale. Partner di numerose Unioni Industriali per la realizzazione di Piani di Welfare Territoriale dedicati alle PMI.
