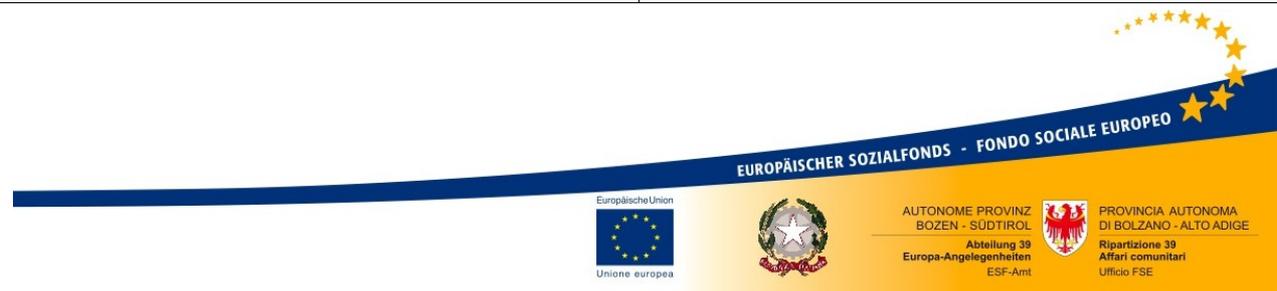


Un capitale umano inutilizzato II  
Barriere all'inserimento lavorativo di migranti qualificati e  
misure di contrasto: Il punto di vista delle imprese

Rapporto di ricerca

Elena Vanzo

Bolzano, 2014

	<b>Istituto di ricerca</b>
<p><b>Piazza Domenicani 35</b> <b>I-39100 BOLZANO</b> Tel. +39-0471-970115 Fax +39-0471-978245 <a href="http://www.apollis.it">www.apollis.it</a></p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"><p>Sozialforschung und Demoskopie</p><p><b>apollis</b></p><p>Ricerche Sociali e Demoscopia</p></div>
 <p>EUROPÄISCHER SOZIALFONDS - FONDO SOCIALE EUROPEO</p> <p>Europäische Union Unione europea</p> <p>AUTONOME PROVINZ BOZEN - SÜDTIROL Abteilung 39 Europa-Angelegenheiten ESF-Amt</p> <p>PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO - ALTO ADIGE Ripartizione 39 Affari comunitari Ufficio FSE</p>	



Cit.: Vanzo, Elena (2014): Barriere all'inserimento lavorativo di migranti qualificati e misure di contrasto: Il punto di vista delle imprese. Rapporto di ricerca di un'indagine empirica (Un capitale umano inutilizzato II). Bolzano: apollis.

Progetto numero: 681

Coordinatore del progetto: Hermann Atz

Bolzano, 2014.

## Indice

<b>Indice delle tabelle</b>	<b>5</b>
<b>Indice dei grafici</b>	<b>6</b>
<b>1 Il contesto</b>	<b>7</b>
<b>2 Obiettivi della ricerca</b>	<b>8</b>
<b>3 Metodologia d'indagine e struttura del campione</b>	<b>9</b>
3.1 Metodologia della rilevazione e piano di campionamento	9
3.2 Realizzazione dell'indagine di campo	9
<b>4 Risultati</b>	<b>11</b>
4.1 Cenni sociodemografici del campione	11
4.2 Le aziende con personale straniero	12
4.3 Il reclutamento di nuovo personale	14
4.4 Le professioni di difficile reperimento	17
4.5 Le competenze linguistiche	20
4.6 Titoli di studio esteri e riconoscimento	21
4.7 Competenze culturali	23
4.8 La gestione quotidiana della diversità	24
4.9 Vantaggi/svantaggi dell'inserimento lavorativo dei migranti	27
4.10 Misure per migliorare l'occupazione straniera	30
4.11 Previsioni di assunzioni	31

## Indice delle tabelle

Tabella 1: Quota di partecipazione .....	10
Tabella 2: Classificazione delle professioni di difficile reperimento .....	18
Tabella 3: Motivo della bassa probabilità di trovare figure profes- sionali di difficile reperimento tra la forza lavoro mi- grante .....	19
Tabella 4: Azioni intraprese dall'azienda a seguito di difficoltà con il personale straniero .....	25

## Indice dei grafici

Grafico 1: Settore produttivo delle aziende del campione.....	11
Grafico 2: Aziende per numero di addetti.....	12
Grafico 3: Provenienza degli addetti stranieri.....	13
Grafico 4: Madrelingua degli addetti.....	13
Grafico 5: Aziende con personale straniero in posti di responsabilità.....	14
Grafico 6: Importanza dei diversi canali per la ricerca di personale.....	15
Grafico 7: Altri canali importanti per cercare manodopera (risposta aperta).....	16
Grafico 8: Canali utilizzati quando c'è stata l'assunzione di personale straniero.....	16
Grafico 9: Barriere linguistiche per l'inserimento nel mondo del lavoro.....	20
Grafico 10: Deficit linguistici del personale non assunto.....	21
Grafico 11: Politica aziendale sui titoli di studio conseguiti all'estero.....	22
Grafico 12: Candidati stranieri non assunti per scarsa familiarità con gli usi locali.....	23
Grafico 13: Misure introdotte dalle aziende per migliorare l'integrazione dei migranti.....	26
Grafico 14: Personale straniero e gestione attività lavorativa (aspetti positivi) .....	27
Grafico 15: Cosa porta l'impiego di personale straniero.....	28
Grafico 16: Personale straniero e gestione attività lavorativa (aspetti negativi) .....	29
Grafico 17: Misure dell'amministrazione pubblica per promuovere l'occupazione straniera .....	30

## 1 Il contesto

Con il precedente progetto “Un capitale umano inutilizzato: Le qualificazioni dei lavoratori stranieri in provincia di Bolzano come punto di partenza per la loro integrazione nel mercato del lavoro locale”, concluso nel 2013 (d'ora in avanti indicato come “Capitale Umano I”) apollis ha cercato di porre in luce la situazione della manodopera straniera non comunitaria nel mercato del lavoro locale, con l'obiettivo di individuare quegli elementi che ne impediscono il pieno e vantaggioso utilizzo a beneficio sia dell'economia provinciale che della forza lavoro stessa, contribuendo così alla sua piena integrazione nel tessuto socio-economico locale.

## 2 Obiettivi della ricerca

L'obiettivo del progetto qui presentato è di verificare i risultati dell'indagine empirica effettuata tra le persone immigrate „Capitale umano“ attraverso le prospettive delle imprese e di elaborare una „road map“, in stretta collaborazione con i principali soggetti interessati e le amministrazioni competenti. La „road map“ indicherà quali misure implementare per migliorare l'integrazione delle forze di lavoro straniere nel mercato del lavoro altoatesino e per far diminuire il “mismatch” esistente tra le loro qualificazioni scolastiche/professionali e le attività effettivamente svolte. Un migliore utilizzo del capitale umano delle persone immigrate rappresenta un fondamentale fattore di crescita, migliora la qualità di vita degli interessati, alleggerisce il carico sui servizi sociali, e favorisce l'integrazione dei/le migranti nella società.

In questo modulo si intende svolgere un sondaggio tra i responsabili delle risorse umane nelle aziende per analizzare le barriere o gli ostacoli che vedono i datori di lavoro e per individuare quali misure vengono considerate importanti anche per le aziende.

### **3 Metodologia d'indagine e struttura del campione**

#### **3.1 Metodologia della rilevazione e piano di campionamento**

Per questa indagine sono stati intervistati telefonicamente i/le responsabili delle risorse umane delle aziende altoatesine nelle aziende altoatesine che soddisfavano i seguenti requisiti:

- aziende registrate nei settori: industria, costruzioni, alberghi e ristorazione, altri servizi (escluso: agricoltura, commercio, amministrazione pubblica);
- a questo campione è stata aggiunta anche una lista di aziende fornitaci dall'Ufficio del lavoro comprensiva di imprese di almeno 10 dipendenti e con più del 22% di dipendenti provenienti da Stati extra-UE (al netto delle aziende del commercio);
- esclusione delle aziende gestite da stranieri;
- esclusione delle aziende con soli occupati stranieri.

Questo campione è stato selezionato proprio per raggiungere più aziende possibili che occupano personale straniero, il campione non è quindi rappresentativo per il totale delle aziende del territorio provincia.

#### **3.2 Realizzazione dell'indagine di campo**

Nel periodo compreso tra il 08.04.2014 e il 15.04.2014 e il 28.04.2014 e il 13.05.2014 dal laboratorio telefonico di apollis a Bolzano sono state contattate in tutto 806 aziende secondo le regole sopra descritte, i numeri sono stati estratti dal Registro delle imprese e alle aziende contattate è stata chiesta la collaborazione all'indagine. Tra queste 806 aziende contattate sono state realizzate complessivamente 309 interviste.

	<i>lordo</i>		<i>netto</i>	
	<i>aziende</i>	<i>percento</i>	<i>aziende</i>	<i>percento</i>
<i>numero sbagliato</i>	60	7,4%		
<i>persona target non individuata</i>	162	20,1%		
<i>altri motivi</i>	72	8,9%		
<i>appuntamento non realizzato</i>	95	11,8%	95	18,6%
<i>non intervistabile</i>	0	0,0%	0	0,0%
<i>rifiuto persona target o del l'unità d'indagine</i>	108	13,4%	108	21,1%
<i>persona target intervistata</i>	309	38,3%	309	60,4%
<b>TOTALE</b>	806	100,0%	512	100,0%

**Tabella 1: Quota di partecipazione**

La quota di partecipazione di un'indagine campionaria descrive il rapporto tra le unità di analisi e il campione effettivamente realizzato.<sup>1</sup>

Per questa indagine sono stati utilizzati complessivamente 806 indirizzi. In 162 casi non è stato possibile individuare la persona target nell'azienda: in 60 casi i numeri di telefono erano sbagliati e in 72 aziende non è stato possibile realizzare un contatto, anche se non c'era alcuna indicazione di un numero sbagliato. Questi casi non sono stati considerati nel calcolo della quota di partecipazione netta.

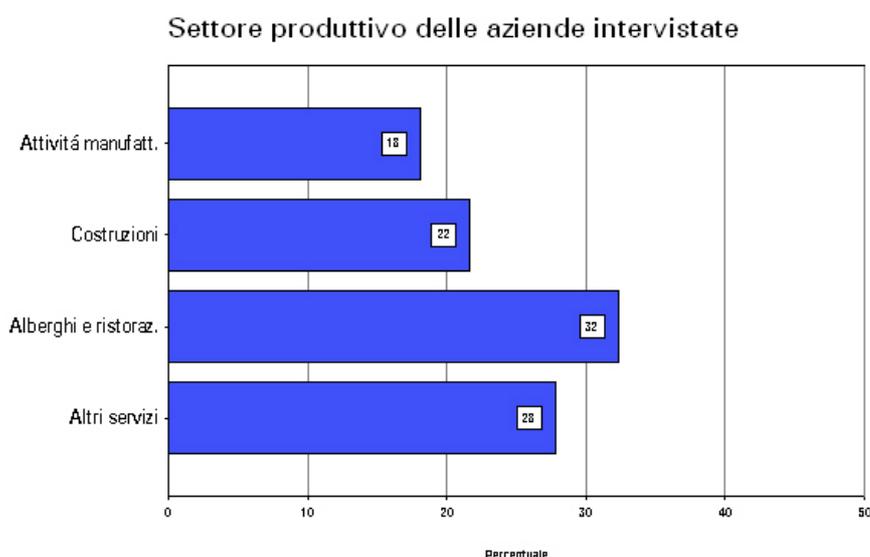
Nel caso in cui è stata individuata la persona target nelle aziende, in 203 casi non è stato possibile intervistarla: in 95 casi non è stato possibile fissare un appuntamento entro il termine di fine progetto, in 108 casi c'è stato un rifiuto da parte della persona target o da parte di un'altra persona dell'azienda contattata. Nelle aziende rimanenti sono state realizzate 309 interviste complete. La quota di partecipazione netta si attesta quindi al 60,4%.

<sup>1</sup> La differenza tra quota di partecipazione lorda e netta si riferisce alla questione se tutti i casi in cui non è avvenuta un'intervista appartengano o meno all'universo d'indagine. La quota di partecipazione lorda contiene tutti i casi: la quota si calcola sul rapporto tra le interviste realizzate e tutti i contatti avvenuti. Alla quota di partecipazione netta vengono invece sottratti tutti i contatti che non appartengono all'universo (incerto): in caso di un'indagine tra famiglie si sottraggono i contatti relativi alle aziende o alle seconde case ecc. Non risulta chiara la questione degli indirizzi in cui non è stato possibile realizzare un contatto; nel calcolo della quota di partecipazione netta questi vengono esclusi.

## 4 Risultati

### 4.1 Cenni sociodemografici del campione

Il campione di aziende contattato per questa indagine è composto da 309 aziende, di cui quasi un terzo provengono dal settore alberghiero e della ristorazione, il 28% dal settore dei servizi, il 22% dal settore edile e il 18% da aziende operanti nel settore manifatturiero (v. grafico 1).



**Grafico 1: Settore produttivo delle aziende del campione**

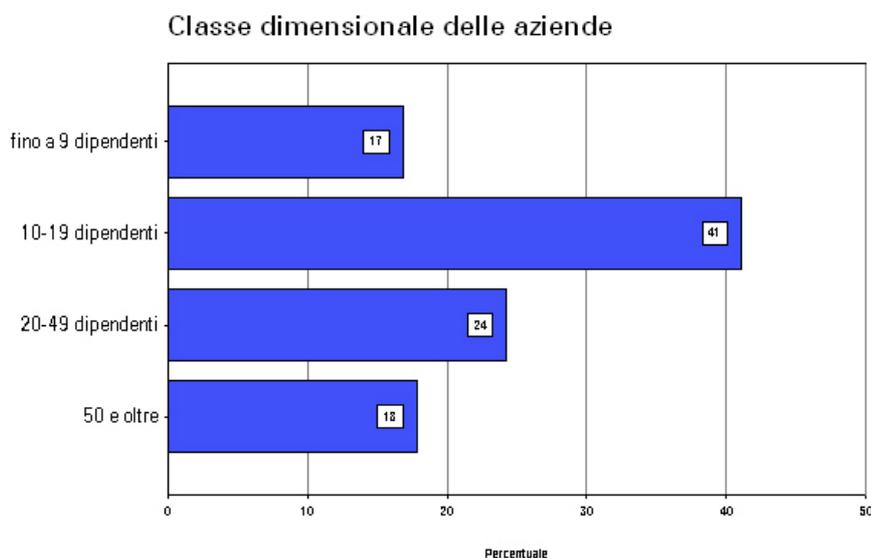
Le sedi delle aziende contattate sono dislocate in tutti i comprensori della Provincia di Bolzano. Poco più di un terzo delle aziende è dislocata in comuni urbani, i restanti due terzi in comuni rurali.

Il 9% delle aziende interpellate ha dei titolari di nazionalità italiana e straniera, il 91% delle aziende ha invece titolari di sola cittadinanza italiana.

Per quanto riguarda la persona intervistata, in 45% dei casi sono stati intervistati direttamente i titolari o amministratori delegati dell'azienda, in 23% dei casi i responsabili del personale e le interviste restanti sono state condotte con addetti che ricoprivano altre posizioni pur avendo profonde conoscenze riguardo a tematiche del personale.

Poco più del 40% delle aziende contattate occupa tra i 10 ed i 19 dipendenti, quasi un quarto delle aziende occupa tra i 20 ed i 49

addetti, il 18% delle aziende occupa più di 50 dipendenti e il 17% delle aziende occupa fino a 9 dipendenti<sup>2</sup> (grafico 2).



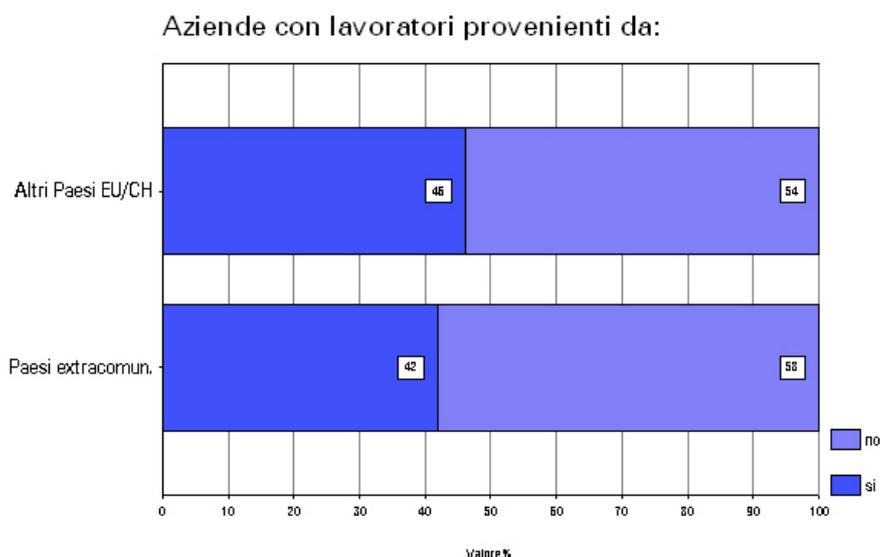
**Grafico 2: Aziende per numero di addetti**

## 4.2 Le aziende con personale straniero

Il 38% delle aziende interpellate occupano solo addetti di nazionalità italiana, mentre il 62% delle aziende del campione occupa attualmente dei lavoratori e delle lavoratrici straniere, con un picco dell'87% delle aziende occupate nel settore alberghiero e della ristorazione.

Dal grafico sottostante (grafico 3) si evince che nel 46% delle aziende lavorano addetti provenienti da Paesi Comunitari (con l'aggiunta di lavoratori/trici svizzeri/e) e nel 42% delle aziende lavorano anche dipendenti provenienti da Paesi extracomunitari. Nel settore alberghiero e della ristorazione si registra una percentuale molto più alta della media di addetti stranieri: il 70% di queste aziende occupa personale proveniente da Paesi Comunitari e poco più della metà personale extracomunitario.

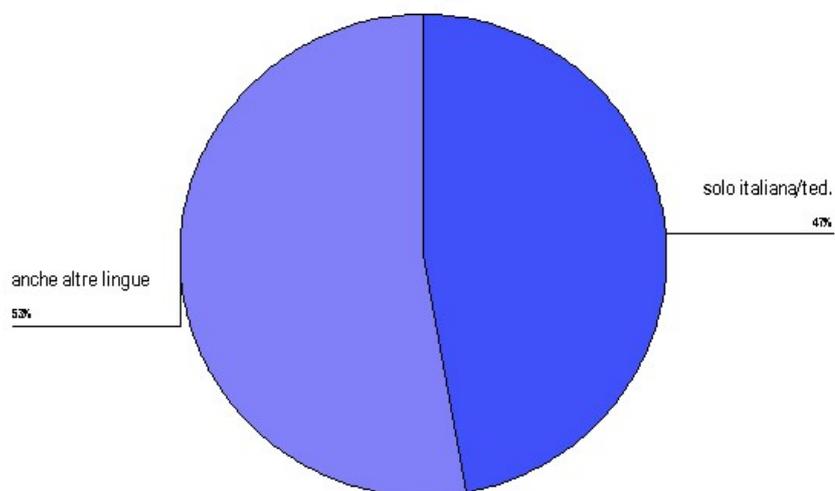
<sup>2</sup> In fase preliminare è stato deciso di selezionare solo le aziende medio-grandi con almeno 10 dipendenti per puntare l'attenzione su quelle aziende con un maggior numero di dipendenti stranieri ed escludendo così tutte le aziende più piccole (che sono la maggioranza). La banca dati da cui abbiamo selezionato il campione non era probabilmente aggiornata, per questo nel campione rientrano comunque aziende piccole con meno di dieci dipendenti.



**Grafico 3: Provenienza degli addetti stranieri**

Vista la particolarità del bilinguismo della Provincia di Bolzano è stata posta anche la domanda in merito alla presenza in azienda di lavoratori stranieri che non siano però di madrelingua tedesca o italiana, in quanto questi lavoratori (in gran parte provenienti da Austria e Germania) risultano avvantaggiati nell’inserimento nel mercato del lavoro rispetto agli stranieri con madrelingua né italiana né tedesca. La percentuale di persone straniere scende dal 62% di aziende con personale straniero in generale al 53% di aziende che occupa effettivamente addetti che hanno una madrelingua diversa dall’italiano e dal tedesco (grafico 4).

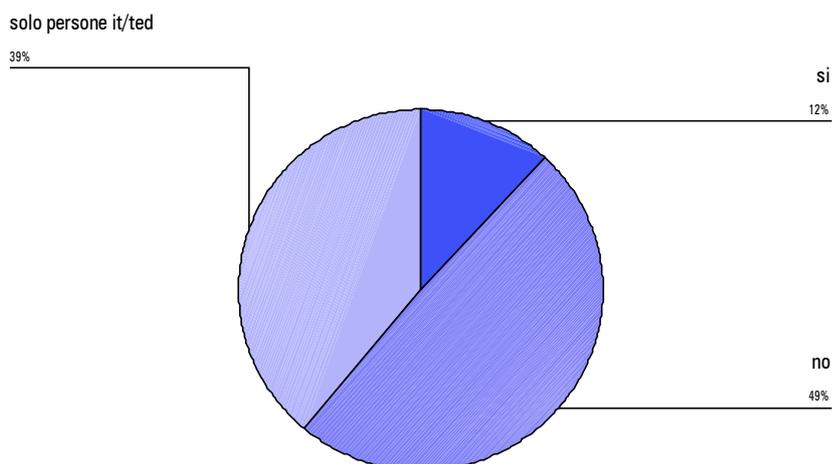
Aziende con personale di madrelingua ...



**Grafico 4: Madrelingua degli addetti**

Nel 12% di tutte le aziende intervistate ci sono addetti stranieri che occupano posti di responsabilità/decisionali: tale percentuale cresce all'aumentare della dimensione dell'azienda, arrivando al 24% tra le aziende di più grande dimensione.

Aziende con personale straniero in posti di responsabilità



**Grafico 5: Aziende con personale straniero in posti di responsabilità**

Tra le aziende che non occupano addetti stranieri in posti decisionali e di responsabilità, il 14% crede che la probabilità che nei prossimi anni vengano occupati tali posti da parte di personale straniero sia piuttosto alta, le aziende restanti credono che tale probabilità risulti piuttosto bassa.

### 4.3 Il reclutamento di nuovo personale

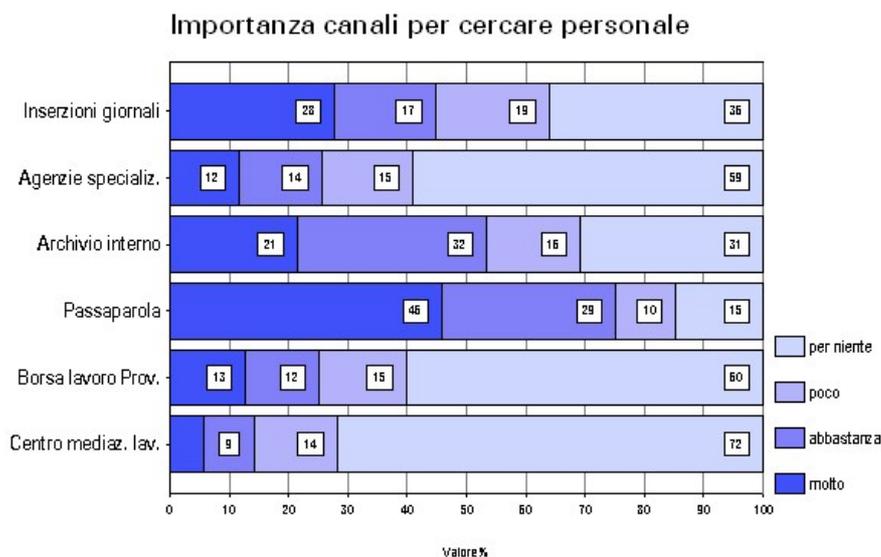
Negli ultimi tre anni l'87% delle aziende ha assunto del personale, nel 30% dei casi sono state assunte più di dieci persone. Sempre negli ultimi tre anni, nel 45% delle aziende ci sono state assunzioni di personale straniero.

L'incontro fra domanda (da parte delle imprese locali) e offerta (di lavoratori stranieri) di lavoro avviene attraverso diversi canali. L'indagine ha evidenziato come i canali più importanti per instaurare un rapporto di lavoro<sup>3</sup> siano rappresentati principalmente dal passaparola, quindi dalla segnalazione di possibili candidati al datore di lavoro da parte di dipendenti, amici o da parte del direttivo (75%), dall'archivio interno aziendale con le domande di assunzio-

<sup>3</sup> Le percentuali inserite sono il risultato della somma delle risposte „molto importante” e „abbastanza importante”.

ne depositate spontaneamente dai candidati e per il 45% dalle inserzioni pubblicitarie sui giornali.

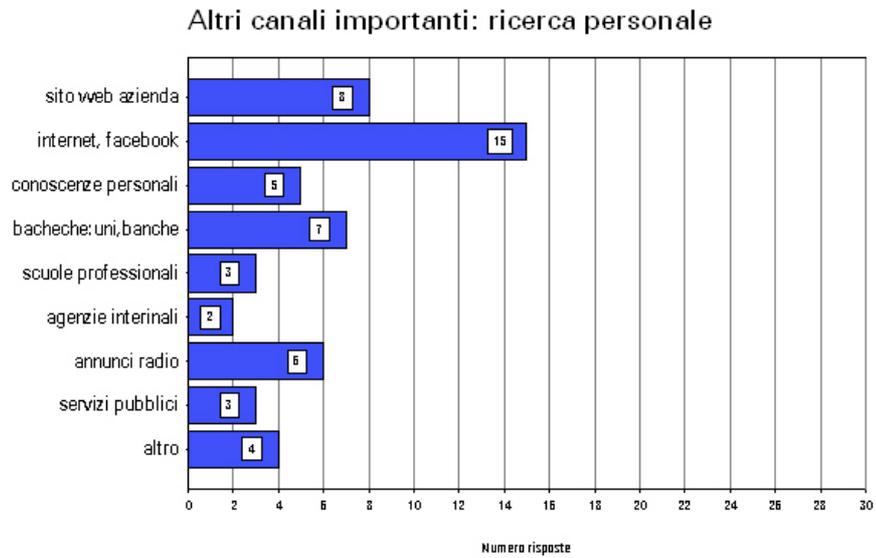
Meno segnalati sono gli altri canali, quali i Centri di mediazione al lavoro, la borsa lavoro della Provincia e i servizi di agenzie specializzate nel reclutamento del personale (grafico 6).



**Grafico 6: Importanza dei diversi canali per la ricerca di personale**

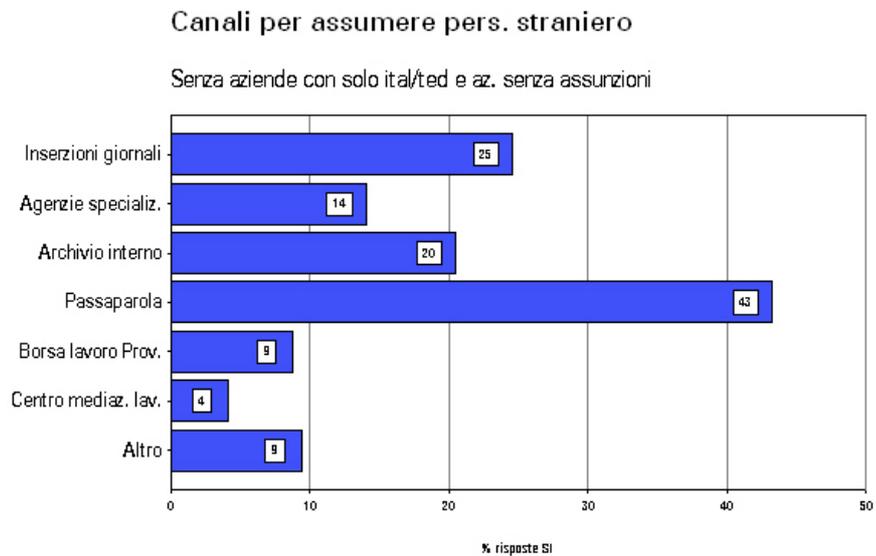
Alcune aziende considerano importanti anche altri canali non inseriti nella lista della domanda precedente ed hanno fornito ulteriori specificazioni: per le ultime ricerche di personale sono risultati importanti anche l'utilizzo di siti internet e/o facebook, annunci sulla pagina web dell'azienda, l'utilizzo di bacheche come ad esempio la bacheca dell'università, delle banche o nei bar (grafico 7).<sup>4</sup>

<sup>4</sup> La codifica della domanda aperta ha previsto la lettura delle risposte date in forma libera e la costruzione di un insieme chiuso ed esaustivo di modalità disgiunte. Nella sezione delle tabelle del compendio statistico si trova la lista completa delle risposte fornite dalle persone intervistate.



**Grafico 7: Altri canali importanti per cercare manodopera (risposta aperta)**

Anche nel caso di assunzioni di personale straniero, le modalità maggiormente utilizzate sono state il passaparola (che prevale decisamente sulle altre modalità), l'archivio interno di domande di assunzione depositate spontaneamente e le inserzioni pubblicitarie sui giornali (grafico 8).



**Grafico 8: Canali utilizzati quando c'è stata l'assunzione di personale straniero**

## Conclusioni:

*I risultati dell'indagine evidenziano l'assoluta prevalenza dei canali informali di accesso al mercato del lavoro. In questo quadro, una barriera ad una piena integrazione nel mercato del lavoro riguarda la possibilità stessa di accedere ai canali di passaparola. Coloro che dispongono di minor capitale sociale (come ad esempio i neo-arrivati oppure gli individui socialmente più isolati) rischiano quindi di rimanere esclusi o marginalizzati nel mercato del lavoro. Anche le candidature spontanee depositate negli archivi interni delle aziende possono essere legate al risultato di un ampio passaparola e anch'esso, quindi, si può inserire tra i canali di reclutamento legato alle reti sociali. Nonostante il fatto che l'indagine evidenzi come i datori di lavoro intervistati siano del tutto autosufficienti nella fase del reclutamento del personale, anche le aziende trarrebbero vantaggio da un servizio pubblico che in modo pro-attivo possa mediare lavoratori immigrati qualificati. Difatti, tra le misure per promuovere i livelli di occupazione del personale straniero, le aziende considerano in modo piuttosto importante il coordinamento delle diverse banche dati per il reclutamento del personale tenute da diverse associazioni di categoria con quella del Servizio lavoro della Provincia autonoma (v. paragrafo 4.10).*

## 4.4 Le professioni di difficile reperimento

La domanda di forza lavoro delle imprese non trova sempre rapidamente le professionalità di cui ha bisogno. Quasi la metà delle aziende afferma di aver riscontrato delle difficoltà, negli ultimi anni, nel reperire candidati idonei a ricoprire una figura professionale specifica. Le aziende che hanno riscontrato maggiormente questa difficoltà sono:

- le aziende operanti del settore manifatturiero (59%);
- le aziende del settore alberghiero/ristorazione (56%);
- e le aziende di grandi dimensioni, nella nostra definizione quelle con più di cinquanta dipendenti (63%).

Le 146 aziende che hanno risposto di avere riscontrato tali difficoltà hanno poi risposto alla domanda su quali professioni fossero<sup>5</sup> (tabella 2). Le figure professionali attualmente più difficili da reperire sono:

- nel 47% delle aziende si tratta di una professione nelle attività commerciali e nei servizi. La parte maggiore è compo-

---

<sup>5</sup> Le 146 aziende che dovevano rispondere hanno evidenziato 157 professioni di difficile reperimento (risposta multipla). Alcune aziende hanno segnalato più professioni ma in genere le professioni richieste rientravano nello stesso campo.

sta dalle professioni qualificate nelle attività ricettive e della ristorazione come gli/le addetti/e nelle attività di ristorazione: camerieri/e, (aiuto) cuochi/e.

- Nel 34% dei casi si tratta di professioni artigiane e operaie specializzate, in particolare falegnami, operai specializzati nella lavorazioni meccaniche o metalliche, idraulici, imbianchini.
- A grande distanza seguono le professioni qualificate, dove si cerca in primo luogo personale tecnico, come infermieri/e e primi/e cuochi/e. Tra le figure rientranti nei "Professionisti" rientrano progettisti di software laureati, insegnanti di lingue, commercialisti e ingegneri.
- All'ultimo posto si trovano le professioni non qualificate, in cui rientrano in particolare i lavori di pulizie.

<i>Professioni</i>	%	<i>Professioni (in grandi gruppi)</i>	%
<b>Imprenditori, dirigenti, esercenti</b>	<b>0,6</b>	<b>Qualificate</b>	<b>14,6</b>
<b>Professionisti</b>	<b>3,2</b>		
<b>Tecnici (es.: infermieri/e, primo/a cuoco/a)</b>	<b>10,8</b>		
<b>Impiegati (es.: contabili, assistenti)</b>	<b>5,7</b>	<b>Addetti alle attività commerciali/ servizi</b>	<b>47,1</b>
<b>Addetti ai servizi e alle vendite</b>	<b>41,4</b>		
<i>Professioni qualificate nelle attività commerciali: commessi, addetti alle vendite</i>	5,1		
<i>Professioni qualificate nelle attività ricettive e della ristorazione (addetti nelle attività di ristorazione: camerieri/e, (aiuto) cuochi/e)</i>	35,7		
<i>Servizi sanitari e sociali</i>	0,6		
<b>Artigiani ed operai specializzati (in particolare falegnami, operai specializzati nella lavorazioni meccaniche o metalliche, idraulici, imbianchini)</b>	<b>33,8</b>	<b>Artigiani ed operai specializzati</b>	<b>33,8</b>
<b>Professioni non qualificate</b>	<b>4,5</b>	<b>Non qualificate</b>	<b>4,5</b>
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>Totale</b>	<b>100,0</b>

**Tabella 2: Classificazione delle professioni di difficile reperimento**

Ben il 71% delle aziende che ha riscontrato delle difficoltà nel reperire candidati idonei a ricoprire una figura professionale specifica afferma che la probabilità di trovare questa figura tra la forza lavoro migrante sia piuttosto bassa. I motivi di questa bassa proba-

bilità sono stati ricondotti in gran parte alla mancanza dei candidati di una adeguata formazione e preparazione e alla mancanza di esperienza lavorativa nel settore richiesto nonché alle scarse conoscenze linguistiche, in particolare del tedesco (tabella 3).

	<b>Risposte multiple (99 aziende)</b>
<b>Motivo della bassa probabilità di trovare figure professionali di difficile reperimento tra la forza lavoro migrante (Domanda aperta e codificata in risposte omogenee)</b>	<b>Numero risposte</b>
<i>I candidati non hanno una adeguata formazione/preparazione; i candidati non hanno la necessaria esperienza.</i>	61
<i>Scarse conoscenze linguistiche</i>	19
<i>Problemi culturali</i>	5
<i>Si preferiscono persone del posto</i>	9
<i>Altro</i>	17
<b>TOTALE</b>	111

**Tabella 3: Motivo della bassa probabilità di trovare figure professionali di difficile reperimento tra la forza lavoro migrante**

Il 29% delle aziende con difficoltà nel reperire candidati idonei a ricoprire delle figure professionali specifiche, credono invece che la probabilità di trovare questa figura tra la forza lavoro migrante sia piuttosto alta. Questa percentuale risulta particolarmente alta solo tra:

- le aziende operanti nella ristorazione, dove il 45% delle aziende crede che la probabilità sia piuttosto alta;
- tra le aziende che si avvalgono già di personale straniero. Queste infatti rispondono in modo un più ottimista rispetto alle aziende che occupano solo cittadini italiani (35% contro il 14%).

Conclusioni:

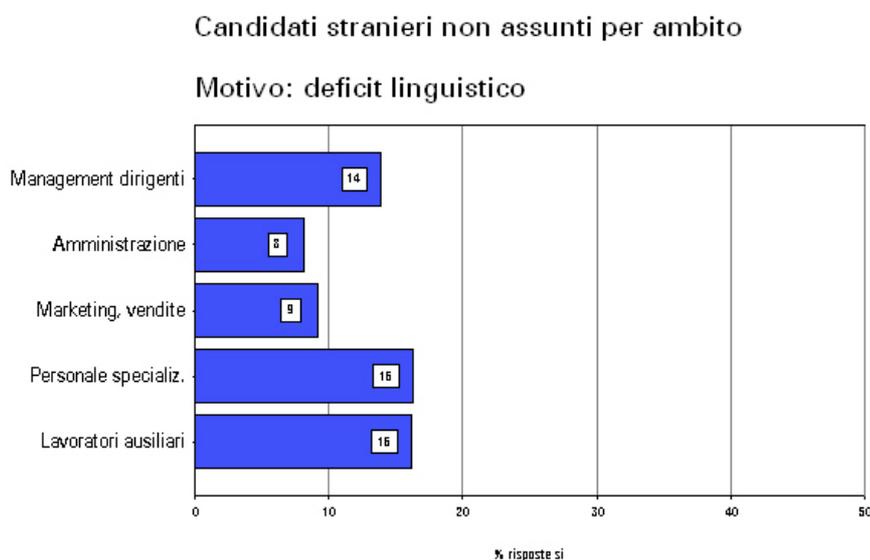
*Nonostante la crisi e la disoccupazione crescente, quasi un'azienda su due ha riscontrato delle difficoltà nel reperire candidati idonei a ricoprire delle figure professionali specifiche. Le professioni di più difficile reperimento rientrano in gran parte tra le professioni qualificate nelle attività ricettive e della ristorazione, in particolare gli addetti nelle attività di ristorazione: camerieri/e, (aiuto) cuochi/e nonché tra le professioni artigiane ed operaie specializzate (si cercano soprattutto falegnami, operai specializzati nella lavorazioni meccaniche o metalliche, idraulici, imbianchini). Questa difficoltà dovrebbe venire approfondita per sviluppare tempestiva-*

*mente misure che permettano di mettere in contatto efficacemente domanda e offerta di lavoro. Secondo le aziende, le barriere maggiori all'inserimento lavorativo sono la mancanza di un'adeguata formazione/preparazione, la mancanza di esperienza professionale e scarse conoscenze linguistiche.*

#### 4.5 Le competenze linguistiche

La dimensione linguistica è ovviamente di primaria importanza nella fase di integrazione sociale e lavorativa. Dall'indagine "Capitale umano I" e dalle interviste qualitative svolte nella fase preliminare di questa indagine emerge chiaramente che le conoscenze linguistiche rimangono una marcata debolezza della forza lavoro straniera.

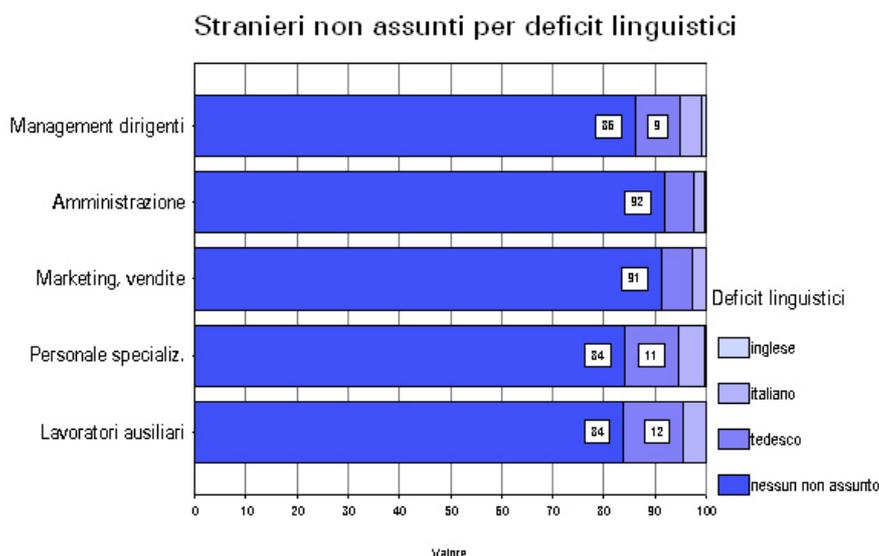
I responsabili del personale<sup>6</sup> nelle aziende contattate, alla domanda se nelle ultime ricerche di personale fatte dalla propria azienda vi siano stati dei candidati stranieri, altrimenti idonei, ma non assunti a causa di un deficit di conoscenze linguistiche, hanno risposto di essersi trovati in questa situazione, ma non in modo molto frequente (grafico 9). Le percentuali fluttuano dall'8% al 16% delle aziende a seconda della professione richiesta.



**Grafico 9: Barriere linguistiche per l'inserimento nel mondo del lavoro**

<sup>6</sup> Si intendono qui le persone contattate in generali, sia i dirigenti che i proprietari che le altre persone intervistate informate sulle tematiche del personale.

Quando l'unica barriera all'assunzione è risultata la scarsa conoscenza linguistica, si è trattata il più delle volte delle scarse conoscenze della lingua tedesca (grafico 10).



**Grafico 10: Deficit linguistici del personale non assunto**

Conclusioni:

*Per svolgere i lavori più qualificati è sicuramente necessario possedere ottime competenze linguistiche nelle due lingue locali principali. Non sembra che succeda spesso che si presentino candidati stranieri ai colloqui di assunzione senza disporre di competenze linguistiche necessarie. Quando ciò accade, le non assunzioni sono dovute in particolare alle scarse conoscenze della lingua tedesca.*

*La più grande barriera all'inserimento lavorativo viene vista nella formazione professionale e nell'esperienza lavorativa, che non sempre risulta adeguata alle richieste delle imprese.*

*I datori di lavoro si aspettano che i lavoratori (migranti) posseggano già determinate competenze linguistiche o che si preoccupino singolarmente per migliorarle. Tra le misure più adatte per promuovere i livelli occupazionali del personale straniero, soprattutto per quanto riguarda le posizioni di difficile reperimento, le aziende giudicano come molto importante che l'amministrazione pubblica offra corsi di lingua specifici sui temi lavorativi (spiegato nel dettaglio nel paragrafo 4.10).*

#### **4.6 Titoli di studio esteri e riconoscimento**

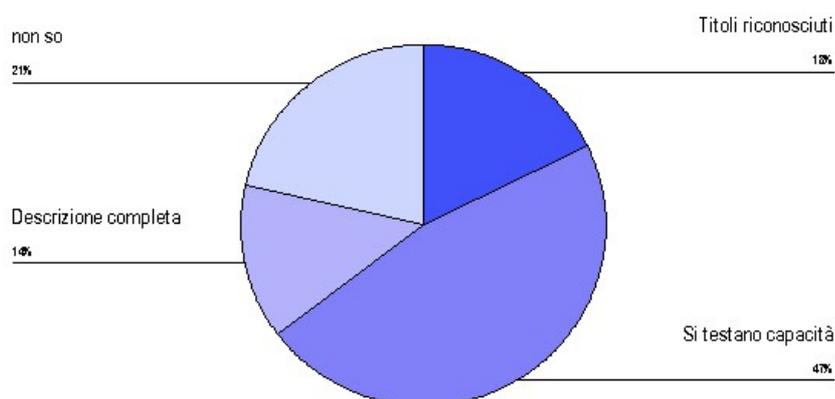
Gran parte delle aziende interpellate ha affermato che la politica aziendale in merito ai titoli di studio conseguiti all'estero è di tipo

informale: quasi la metà afferma di voler innanzitutto testare le capacità lavorative concrete dei candidati (si veda il grafico 11). Il 18% delle aziende richiede dei titoli di studio ufficialmente riconosciuti: tale percentuale correla con la dimensione dell'azienda, in quanto tra le aziende più piccole solo il 10% richiede dei titoli riconosciuti e tra quelle più grandi questa percentuale sale al 25%. Nel settore alberghiero, solo il 10% delle aziende richiede titoli di studio riconosciuti.

Il 14% delle aziende richiede una descrizione completa delle competenze acquisite all'estero (tra le aziende del settore alberghiero/ristorazione quasi una su quattro).

Ben una persona intervistata su cinque non è stata in grado di rispondere a questa domanda.

#### Politica aziendale riguardo ai titoli di studio conseguiti all'estero



**Grafico 11: Politca aziendale sui titoli di studio conseguiti all'estero**

Durante le ultime ricerche di personale fatte dalle imprese, sono stati pochi i candidati stranieri a non essere stati assunti per la difficoltà nel riconoscimento dei titoli di studio o per difficoltà nel riconoscimento delle qualifiche professionali (è capitato tra l'1% e il 5% delle aziende, a seconda del profilo richiesto).

#### Conclusioni:

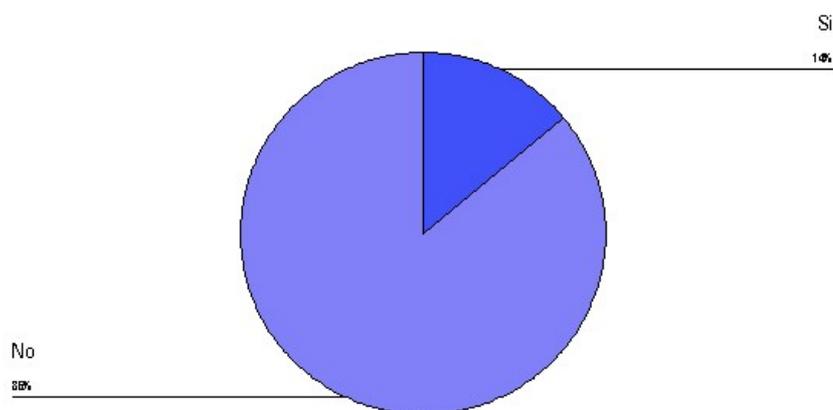
*Nella maggior parte dei settori (nel privato) i titoli di studio non ricoprono un fattore determinante per l'assunzione. Quasi un'azienda su cinque richiede dei titoli di studio riconosciuti, mentre quasi*

la metà delle aziende testa le capacità lavorative concrete dei candidati. Su questo tema regna anche un po' di incertezza: quasi un intervistato su cinque non è in grado di rispondere a questa domanda. Il riconoscimento dei titoli viene richiesto in modo in particolare dalle aziende di grandi dimensioni.

#### 4.7 Competenze culturali

Il 14% delle aziende si è trovata nella situazione di scartare candidati stranieri a causa della loro scarsa familiarità con gli usi locali (grafico 12).

Scartati candidati stranieri per scarsa familiarità usi loc.



**Grafico 12: Candidati stranieri non assunti per scarsa familiarità con gli usi locali**

Le motivazioni più frequenti sulla non assunzione di candidati stranieri a causa della loro scarsa familiarità con gli usi locali sono ancora legati alle scarse conoscenze linguistiche, alcuni intervistati hanno però formulato le seguenti motivazioni:

- che i clienti non si fiderebbero di personale straniero:

*“die Kunden akzeptieren das im ländlichen Raum nicht, kann nicht mit Ausländer auf Baustelle gehen”;*

*“Kunden sind Landwirte, sehr traditionsbewusst, ausländische Arbeiter werden abgelehnt”;*

- e hanno sottolineato alcune differenze rispetto al personale autoctono:

*“kein Vertrauen aufgrund eines Gesprächs”;*

*“Mentalität nicht wie Einheimische”;*

*“weil sie nicht gute Referenzen gehabt haben”.*

**Conclusioni:**

*In aggiunta alle competenze linguistiche, per alcune occupazioni è necessario possedere una certa familiarità con la cultura locale e con le abitudini della popolazione locale. In alcuni casi il fatto di essere “straniero” ha portato delle aziende a mettere in discussione nei possibili candidati la fiducia, la mentalità e l'accettazione da parte di clienti di tipo tradizionale come i contadini.*

#### **4.8 La gestione quotidiana della diversità**

La crescente presenza di lavoratori stranieri presso le aziende italiane pone nuove sfide nella gestione del personale, caratterizzato da una crescente eterogeneità culturale e religiosa.

Nel 37% delle aziende in cui lavora personale straniero, è capitato che l'azienda riscontrasse una qualche difficoltà col personale straniero. Le 69 aziende che hanno indicato i motivi delle difficoltà hanno fatto riferimento alla gestione delle ferie, alle difficoltà di interazione con gli altri dipendenti e ai motivi religiosi.

Esempi di citazioni:

*„andere Kulturen, Essgewohnheiten, Probleme mit verschiedenen Gruppen“*

*“ferie in un'unica soluzione, molto prolungate anche se non maturate”*

*“ferie per lunghi periodi abbinate a lunghi periodi di malattia nei loro Paesi”*

*“wenn zwei vom gleichen Land sind, dann reden sie in ihrer Sprache”*

*“[i dipendenti immigrati] chiedono ferie prolungate anche di un mese, difficoltà di abitudini (ramadam) ed è difficile chiedere straordinari, ma è tutto superabile”.*

Alla domanda su quali siano state le azioni intraprese dall'azienda a seguito di queste difficoltà, quasi la metà delle aziende ha affermato di aver trovato una soluzione in modo informale attraverso il dialogo con i lavoratori e trovando un accordo o un compromesso. Alcuni esempi di risposte sono state:

*“[si parla di gestione delle ferie, ndr.] ho acconsentito gestendo bene il problema avendolo saputo dall'inizio (ho suddiviso la forza lavoro in base a questo problema)”*

*“ich respektiere es einfach und koche kein Schweinefleisch”*

*“Lösung gefunden im Dialog”*

In altri casi le misure adottate sono state più drastiche, sia assumendo altro personale (*“zuerst fragen, wenn Ramadam gehalten wird, dann stelle ich sie nicht an”*), altri invece sono dovuti ricorrere al licenziamento (tabella 4).

	(64 aziende)
	Numero risposte
Azienda ha assunto dell'altro personale	7
Licenziamento	12
Parlato e trovato un accordo/compromesso	31
Azienda si è avvalsa di consulenza professionale	3
Azienda ha introdotto nuove regole	1
Nessuna misura adottata	3
Altro	7
<b>TOTALE</b>	<b>64</b>

**Tabella 4: Azioni intraprese dall'azienda a seguito di difficoltà con il personale straniero**

La grande maggioranza delle aziende (71%) che occupano addetti stranieri<sup>7</sup> ha anche introdotto varie misure per agevolarne l'inserimento lavorativo (grafico 13). Le misure più adottate sono:

- l'offerta di supporto nel disbrigo di pratiche burocratiche, offerto dal 59% delle aziende, ed in particolare da quelle operanti nel manifatturiero;
- quasi un'azienda su quattro utilizza la figura del *tutor* o del *mentor*, cioè l'affiancamento con una persona che svolga le stesse mansioni per il passaggio delle competenze legate al lavoro e /o per imparare la lingua. Ciò è previsto in particolare tra le aziende più grandi con almeno 50 dipendenti e tra le aziende operanti nel manifatturiero e nei servizi;
- Il 15% delle aziende ha introdotto invece la figura del mediatore/*diversity manager*, cioè di un profilo professionale specifico, con il compito di creare e mantenere un clima di lavoro favorevole all'integrazione di tutti i lavoratori/trici. L'utilizzo del mediatore prevale tra le aziende più piccole.

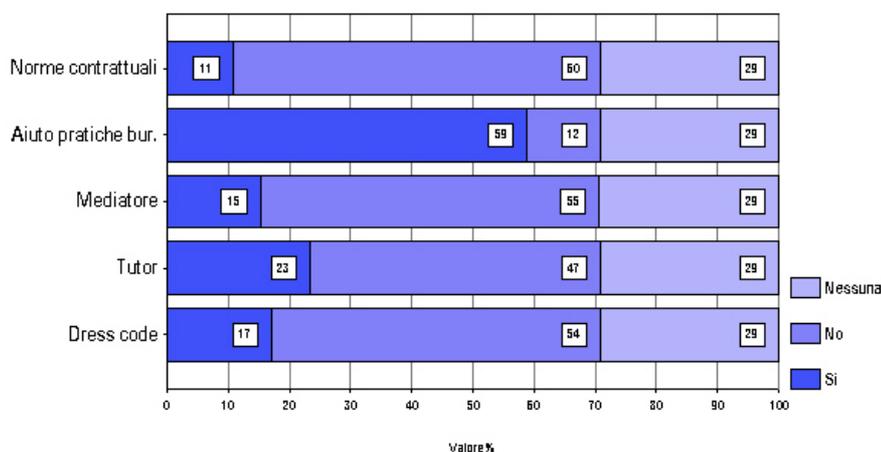
<sup>7</sup> Da questi dati sono escluse le aziende con personale con soli lavoratori di madrelingua solo italiana o tedesca.

- Per quanto riguarda il *dress code*, il 17% delle aziende ne ha introdotto uno. L'introduzione di un codice di abbigliamento riguarda in modo più che proporzionale le aziende del settore manifatturiero.

Rimane un 29% di aziende che non ha introdotto nessuna delle misure proposte: tra questo gruppo prevalgono le aziende del settore delle costruzioni (37%). Nel settore manifatturiero il numero delle aziende che non ha introdotto alcuna misura è invece al minimo (11%).

### Misure introdotte dalle aziende

Solo aziende con personale straniero (no it./ted.)



**Grafico 13: Misure introdotte dalle aziende per migliorare l'integrazione dei migranti**

### Conclusioni:

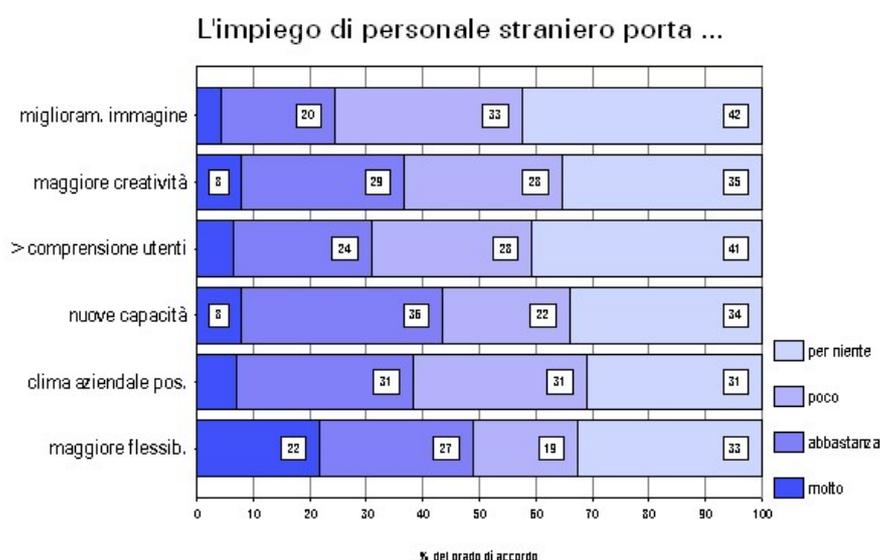
*Le problematiche riscontrate dalle interviste sono quelle tipiche dell'incrocio fra modelli culturali e religiosi totalmente diversi. I modelli organizzativi delle aziende locali sono tarati sul modello culturale corrente. Per le persone di religione musulmana, ad esempio, i tempi di lavoro e di tempo libero dipendono anche dal dover pregare alcune volte nell'arco di una giornata.*

*Sono poche le aziende che adottano misure formali per migliorare l'integrazione dei lavoratori migranti, la gestione della diversità avviene per lo più in modo informale. Le misure più adottate sono nel supporto dello sbrigo di pratiche burocratiche (59%) e l'affiancamento di un tutor.*

### 4.9 Vantaggi/svantaggi dell'inserimento lavorativo dei migranti

Un ambiente di lavoro positivo in cui il personale immigrato e quello autoctono lavora insieme senza conflitti dipende anche dalla gestione aziendale. I fattori determinanti sono un atteggiamento positivo verso la diversità, quindi se l'azienda dimostra una certa tolleranza nella gestione quotidiana e se si impegna in caso di tensioni.

Alle persone intervistate è stato chiesto il grado di accordo rispetto ad una serie di aspetti legati al lavoro con il personale migrante (grafico 14).



**Grafico 14: Personale straniero e gestione attività lavorativa (aspetti positivi)**

Quasi la metà delle aziende afferma che l'impiego di personale straniero porti una maggiore flessibilità nell'affrontare picchi di lavoro, nel senso di maggior disponibilità a straordinari e lavoro in orari disagiati con breve preavviso e che l'inserimento lavorativo dello straniero è considerato anche per certi aspetti una fonte di opportunità perché coincide con l'introduzione di nuove capacità (il 43%). Quasi quattro aziende su dieci credono che il personale straniero porti una maggiore creatività e innovazione e un clima aziendale positivo.

Per analizzare meglio questa domanda è stata costruita una tipologia di aziende che conta le risposte "molto" e "abbastanza" per ogni aspetto positivo. Analizzando il numero di vantaggi<sup>8</sup> presi in

<sup>8</sup> Si considerano come vantaggi le risposte "molto" e "abbastanza" dei sei items della batteria, come svantaggi le risposte "poco" e "per niente".

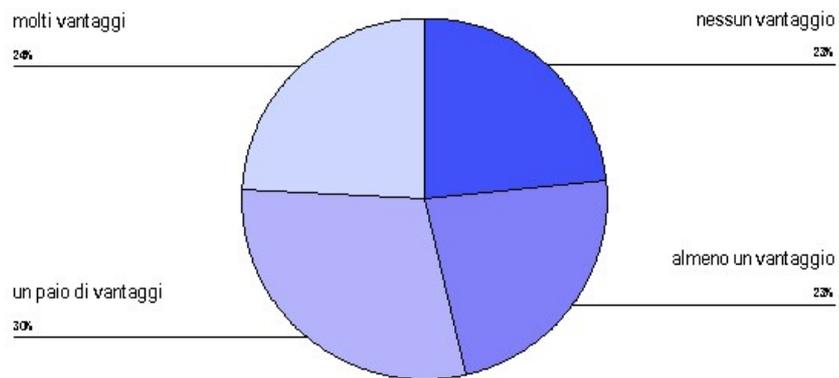
considerazione dalle aziende si ricavano dei risultati interessanti (grafico 15).

Un quarto delle aziende vede molti vantaggi (almeno quattro della lista) nell'impiego di personale straniero. In questo gruppo prevalgono:

- ➔ le aziende operanti nei servizi;
- ➔ le aziende dislocate nei comuni urbani;
- ➔ le aziende in cui almeno uno dei titolari è straniero.

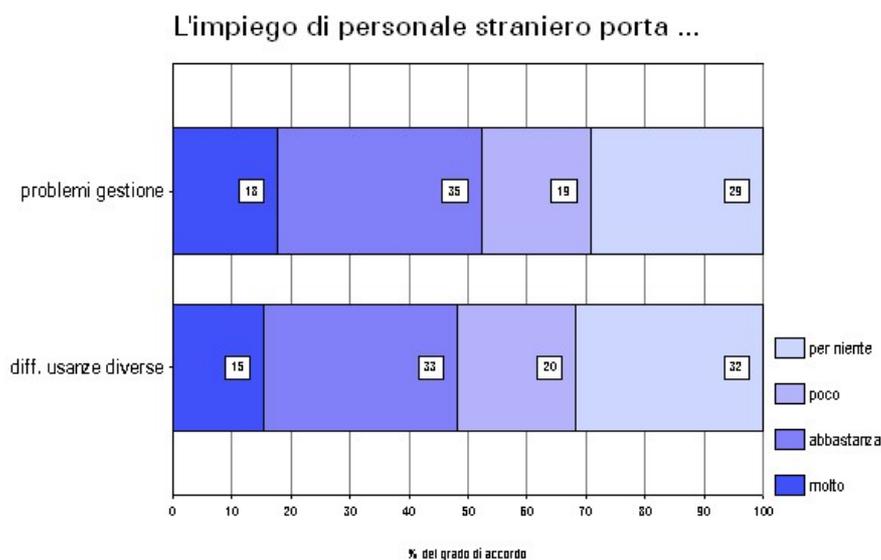
Tra il 30% di aziende che considerano un paio di vantaggi (due o tre aspetti positivi) nell'impiego di personale straniero prevalgono le aziende di grandi dimensioni e quelle in cui ci sono persone straniere che ricoprono posti di responsabilità.

#### Cosa porta l'impiego di personale straniero



#### Grafico 15: Cosa porta l'impiego di personale straniero

Dal grafico 15 si evince anche che il 23% delle aziende non riconosce nessun vantaggio (dalla lista proposta) rispetto all'impiego di personale straniero e che un altro 23% riconosce un solo aspetto positivo tra quelli elencati nella lista delle possibili risposte. Le aziende più critiche sono quelle attive nel manifatturiero e nelle costruzioni dislocate principalmente nei comuni rurali.



**Grafico 16: Personale straniero e gestione attività lavorativa (aspetti negativi)**

Per circa la metà delle aziende l'impiego di personale straniero porta anche qualche svantaggio nella misura in cui non si riesce a gestire la diversità che la accompagna (più frequenti problemi nella gestione del personale e difficoltà nel conciliare usanze diverse).

Il settore meno critico riguardo a questi aspetti è il settore alberghiero/ristorazione.

La gestione del personale risulta (o risulterebbe) più problematica soprattutto per il settore delle costruzioni e per quelle aziende in cui sono occupate solo persone di madrelingua italiana o tedesca (le persone intervistate facevano probabilmente riferimento a esperienze pregresse).

**Conclusioni:**

*I lavoratori migranti si trovano di solito nelle aziende che hanno un atteggiamento positivo nei confronti della diversità. Diverse aziende lamentano dei problemi di gestione e difficoltà nel conciliare usanze diverse, anche se poi dalle domande aperte sembrano difficoltà piuttosto superabili tramite il dialogo e la mediazione. Più della metà delle aziende intervistate riconosce dei vantaggi nell'occupare personale straniero, tra queste prevalgono le aziende operanti nel settore alberghiero/ristorazione, le aziende attive nei servizi, quelle dislocate in ambienti urbani e quelle in cui ci sono già posti di responsabilità ricoperti da stranieri.*

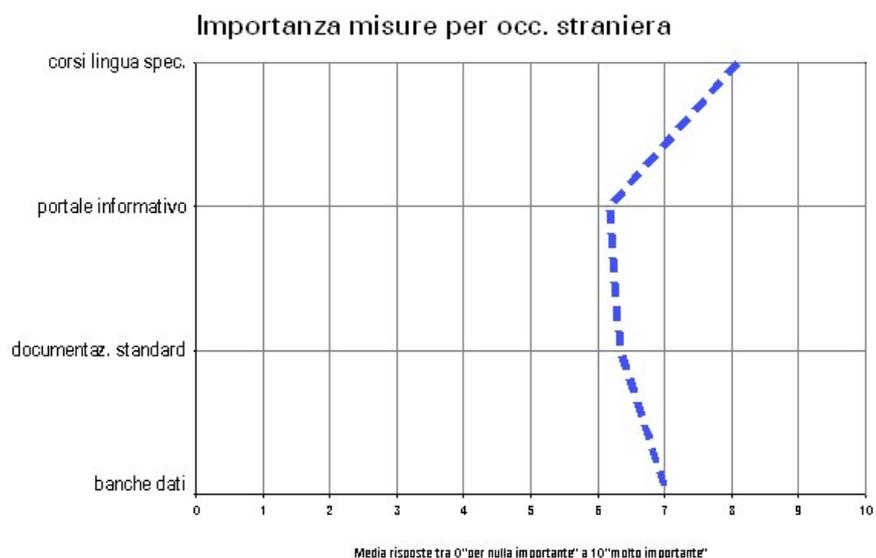
*All'incirca la metà delle aziende all'impiego di personale straniero è collegato anche qualche svantaggio nella misura in cui non si riesce a gestire la diversità che lo accompagna a causa di più frequenti problemi nella gestione del personale e difficoltà nel conciliare usanze diverse.*

#### 4.10 Misure per migliorare l'occupazione straniera

Alla domanda se l'amministrazione pubblica (o altre istituzioni) potrebbe intervenire per promuovere i livelli occupazionali del personale straniero, soprattutto per quanto riguarda le posizioni di difficile reperimento, le aziende hanno considerato come particolarmente importante "l'offerta di corsi di lingua specifici sui temi lavorativi" (voto 8) ed a seguire il "coordinamento delle diverse banche dati per il reclutamento del personale tenute da diverse associazioni di categoria con quella del Servizio lavoro della Provincia Autonoma" (voto 7).

Risultano di importanza nella media la "creazione di un portale informativo sul riconoscimento di titoli e qualifiche acquisite all'estero" e "la predisposizione di una documentazione standardizzata delle qualificazioni professionali acquisite all'estero" (grafico 17).

Le risposte risultano molto simili anche tra le aziende che hanno riscontrato difficoltà nel reperire candidati idonei a ricoprire una figura professionale specifica e tra quelle che non hanno riscontrato tale difficoltà.



**Grafico 17: Misure dell'amministrazione pubblica per promuovere l'occupazione straniera**

### *Conclusioni:*

*Le aziende rimarcano nuovamente l'importanza delle conoscenze linguistiche, sembra che i datori di lavoro non considerino la qualificazione linguistica come un loro compito, ma si aspettano che i lavoratori (migranti) posseggano già determinate competenze o che si preoccupino singolarmente per migliorarle. Pertanto, non vi sono quasi misure operative per migliorare le competenze linguistiche. I datori di lavoro si aspettano che i lavoratori (migranti) posseggano già determinate competenze o che si preoccupino singolarmente per migliorarle. Tra le misure più adatte per promuovere i livelli occupazionali del personale straniero, difatti, le aziende giudicano come molto importante che l'amministrazione pubblica offra corsi di lingua specifici sui temi lavorativi, che sia quindi la "Provincia" a colmare questo deficit.*

*Per quanto riguarda l'assunzione di personale, le aziende sono piuttosto autosufficienti, ma considerano comunque come una buona opportunità l'istituzione di un servizio pubblico che in modo pro-attivo possa mediare lavoratori immigrati qualificati tramite il coordinamento delle diverse banche dati per il reclutamento del personale tenute da diverse associazioni di categoria con quella del Servizio lavoro della Provincia autonoma. Un miglioramento delle meccaniche d'incontro della domanda e dell'offerta del lavoro immigrato è sicuramente importante ed una sua maggiore efficienza non può che portare benefici al sistema economico e sociale della nostra Provincia.*

### **4.11 Previsioni di assunzioni**

Le previsioni di assunzione di nuovo personale nei prossimi dodici mesi sono piuttosto positive: poco più della metà delle aziende ritiene probabile che assumerà del personale.

Le aziende più propense ad assunzioni di personale sono quelle operanti nel settore alberghiero/ristorazione e nei servizi mentre tra le aziende operanti nelle costruzioni prevalgono quelle che al momento non credono di assumere nuovo personale.

Anche la dimensione aziendale influisce sulla propensione ad assumere: ben 70% delle aziende di grandi dimensioni (con più di 50 dipendenti) prevede che nei prossimi 12 mesi assumerà nuovo personale.

Tra le aziende che credono che assumeranno del nuovo personale, più della metà crede che assumerà del personale straniero, il 28% che assumerà personale straniero solo in mancanza di professionalità locali, e il 18% crede che assumerà solo personale locale.