

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

Indagine qualitativa preliminare

Paolo Attanasio

Bolzano, 2013

Piazza Domenicani 35
I-39100 BOLZANO
Tel.: +39-0471-970115
Fax: +39-0471-978245
info@apollis.it

Sozialforschung und Demoskopie

apollis

Ricerche Sociali e Demoscopia

EUROPÄISCHER SOZIALFONDS - FONDO SOCIALE EUROPEO



AUTONOME PROVINZ
BOZEN - SÜDTIROL
Abteilung 39
Europa-Angelegenheiten
ESF-Amt



PROVINCIA AUTONOMA
DI BOLZANO - ALTO ADIGE
Ripartizione 39
Affari comunitari
Ufficio FSE

Cit.: Attanasio, Paolo (2013): Barriere all'inserimento lavorativo di migranti qualificati e misure di contrasto. Il punto di vista delle imprese (Un capitale umano inutilizzato II). Indagine qualitativa preliminare, Bolzano: apollis

Progetto numero: 681

Coordinatore del progetto: Hermann Atz

Bolzano, 2014.

Indice

1	Introduzione	5
2	Il quadro economico-occupazionale di riferimento	8
3	Le interviste qualitative	11
4	La situazione generale	13
5	Le risposte dei datori di lavoro	15
6	Le tematiche affrontate	16
6.1	Procedure di reclutamento.....	16
6.2	Vantaggi e svantaggi nell'assunzione-gestione di personale straniero.....	17
6.3	Clima di lavoro.....	20
6.4	Titoli di studio e riconoscimento.....	21
6.5	Seconde generazioni.....	22
6.6	Mangelberufe.....	22
6.7	Considerazioni conclusive.....	23
7	Allegato	26
7.1	Allegato 1: Dimensione e incidenza personale non comunitario nelle imprese intervistate.....	26
7.2	Allegato 2: Interviste effettuate (in ordine cronologico)...	26
7.3	Allegato 3: Traccia di intervista qualitativa.....	27

1 Introduzione

Con il precedente progetto “Un capitale umano inutilizzato: 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. Vogliamo richiamare qui sinteticamente i risultati dell'indagine, dato che costituiscono la premessa del presente progetto “Un capitale umano inutilizzato II. Ostacoli per l'inserimento di migranti in posti di lavoro qualificati e misure per superarli – la prospettiva delle imprese” (d'ora in avanti indicato come “Capitale Umano II”). Il progetto Capitale Umano I ha dunque messo in luce l'esistenza, in provincia di Bolzano, di una forza-lavoro migrante caratterizzata da una forte stabilità, e che fa della permanenza su questo territorio il proprio progetto di vita a lungo termine: oltre il 70% del campione di circa 650 lavoratori e lavoratrici intervistato risiede infatti in Sudtirolo da almeno 8 anni. Il primato di stabilità detenuto dalla provincia di Bolzano è confermato anche dal Rapporto CNEL-IDOS sugli indici di integrazione: dall'ultima edizione del Rapporto risulta infatti che il nostro territorio presenta il più alto indice di inserimento stabile d'Italia, con il 72,6% dei residenti non comunitari titolari di un permesso di soggiorno a durata illimitata, che corrisponde ad un punteggio di 100/100. Tale valore è direttamente riconducibile-spiega il Rapporto-all'indice di inserimento sociale. *“L'assunto di fondo che collega questo dato con l'indice di inserimento sociale è che più tale quota è elevata, più gli immigrati che intendono insediarsi in maniera duratura in Italia (come un permesso di soggiorno di durata illimitata presuppone, non necessitando di rinnovo periodico) vedono salvaguardate le condizioni legali per una permanenza stabile (conservazione dello status di regolarità della presenza), scongiurando il rischio di caduta nell'irregolarità e il conseguente obbligo legale di rimpatrio a cui, invece, la temporaneità dei permessi di soggiorno soggetti a scadenza – soprattutto in anni di crisi economico-occupazionale – li espone (essendo essi obbligati a una periodica dimostrazione di possedere ancora tutti i requisiti necessari per il rinnovo)”*.¹ Un'ulteriore conferma oggettiva di questa “Vor-

¹ Consiglio nazionale dell'economia e del Lavoro, Indici di integrazione degli immigrati in Italia, IX Rapporto, Roma, 13 luglio 2013, pag. 63.

liebe” dei residenti stranieri (e in particolare non comunitari, oggetto del nostro studio) ci viene dall'ISTAT, che indica Bolzano come la provincia con il più elevato indice di trattenimento in tutto il Paese, in quanto rimane in loco il 94,6% dei cittadini non comunitari che avevano ottenuto un permesso di soggiorno in provincia nel 2007, seguita da Genova (90,3%), Aosta (90,1%), Imperia (89,9%) e Trento (89,4%).² Oltre alle suaccennate caratteristiche di stabilità, il campione intervistato ha un buon livello di istruzione, superiore sia (in misura limitata) alla generalità della forza lavoro locale, che (in misura più accentuata) rispetto alla forza lavoro straniera a livello nazionale. Oltre a questi aspetti di per sé positivi, però, il progetto “Capitale Umano I” ha anche messo in evidenza alcuni nodi critici, che pesano sull'inserimento occupazionale dei lavoratori extra-EU in Alto Adige. Si tratta in primo luogo di un deficit di competenze linguistiche: solo il 20% del campione intervistato si definisce bilingue tedesco-italiano, in un territorio dove la padronanza di entrambe le lingue (o, più spesso, dell'una o dell'altra alternativamente, come vedremo più avanti) rappresenta spesso un requisito di inserimento lavorativo, anche se spesso limitato ai livelli più alti. Un ulteriore problema è anche rappresentato dalla difficoltà di riconoscimento del proprio titolo di studio conseguito nel paese di origine, lamentata da oltre un quinto degli intervistati, e che ovviamente è all'origine del fenomeno definito “sovracquilificazione”, che interessa complessivamente il 55% dei lavoratori e delle lavoratrici non comunitari residenti in provincia, con significative differenze per genere, fascia di età, grado di istruzione (più alto per donne, ultracinquantacinquenni e laureati). Se queste sono le premesse, è evidente (come posto in luce dall'indagine campionaria) che il panorama lavorativo è caratterizzato da una forte segregazione occupazionale, in cui oltre tre persone su quattro svolgono un lavoro da operaio, e circa una su tre è un impiegato. Anche l'offerta di lavoro da parte dell'economia locale appare piuttosto limitata a tre-quattro settori fondamentali, e dunque la forza lavoro straniera è occupata per circa il 25% nel settore turistico-alberghiero, seguito dal 15% nell'industria, l'11% rispettivamente nell'edilizia e nel settore domestico-assistenziale. In sostanza, oltre il 60% degli stranieri in provincia di Bolzano lavora in soli quattro settori economici.

Partendo dunque delle risultanze (qui riassunte) del precedente progetto, l'attuale iniziativa “Capitale umano II” intende verificarne la pertinenza con il mondo dell'economia e dell'impresa locali, per giungere alla formulazione di una sorta di “road map” verso un

² V. in proposito, ISTAT, I cittadini non comunitari regolarmente soggiornanti, in <http://www.istat.it/it/archivio/67648>, consultato il 17 dicembre 2013.

sempre più efficiente utilizzo della risorsa umana presente nella nostra provincia.

2 Il quadro economico-occupazionale di riferimento

Tale intento non può ad ogni modo prescindere dalla necessità di fare il punto della situazione per quanto riguarda gli sviluppi della crisi che ormai da diversi anni attanaglia le principali economie industrializzate, e che in Italia si mostra particolarmente tenace. Proprio la persistenza della crisi economica rappresenta infatti uno dei "Leitmotive" più spesso richiamati, come si vedrà, dagli imprenditori interpellati nel corso dell'indagine di sfondo. A livello internazionale, il 2013 viene classificato dal Fondo Monetario Internazionale (FMI) come un anno di "transizioni e tensioni".³ Se la Cina si conferma come il Paese con le maggiori prospettive di crescita (7,6% nel 2013 e una previsione del 7,3% nel 2014), nell'area Euro le proiezioni per il 2013 indicano ancora una decrescita dello 0,4%, e quelle per il 2014 una leggera crescita, contenuta nell'1,0%. All'interno dell'Europa si passa dal picco del 2,5% (2014) dell'Estonia al ben più modesto 0,7% dell'Italia. Per quest'ultima, inoltre, le proiezioni per il 2013 indicano ancora una decrescita dell'1,8%. La disoccupazione dovrebbe continuare ad aggirarsi su una percentuale del 12,4-12,5%.

"La crisi italiana- sottolinea il Barometro dell'economia della Camera di Commercio di Bolzano- si sta rivelando dunque più profonda rispetto a quanto ipotizzato all'inizio dell'anno".⁴ Per il 2014, però, si intravedono alcuni segnali di ripresa. Se l'economia italiana nel suo complesso farà registrare, come si è visto, una lieve crescita dello 0,7%, il dato relativo all'Austria e la Germania, importanti partner economici dell'Alto Adige, sarà rispettivamente dell'1,6% e dell'1,4%. La crescita nella nostra provincia, ipotizza di conseguenza il Barometro, dovrebbe attestarsi, compatibilmente con alcuni fattori di rischio riconducibili alla realtà nazionale, su uno 0,8%.

I dati macroeconomici hanno ovviamente un'immediata ricaduta sulla situazione e sulle prospettive occupazionali, anche e soprattutto degli stranieri. A questo proposito, un recentissimo rapporto tecnico elaborato dalla Direzione Generale Immigrazione e Politiche di Integrazione del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali⁵ sottolinea che *"il numero dei disoccupati, pari a 3.075.000, è in ulteriore aumento su base tendenziale (13,7%, pari a +370.000 unità). (...) Il 55,7% dei disoccupati cerca lavoro da un anno o più"*.

³ International Monetary Fund, World Economic Outlook, Transitions and Tensions, October 2013. Testo integrale reperibile su: <http://www.imf.org/external/pubs/ft/weo/2013/02/pdf/text.pdf>

⁴ Camera di Commercio, Industria e Artigianato di Bolzano, Barometro dell'economia, Risultati provvisori 2013, previsioni 2014, Bolzano, novembre 2013, pag. 7

La forza- lavoro straniera, poi, è spesso interessata in misura maggiore dalla congiuntura sfavorevole. *“In confronto al secondo trimestre 2012, il tasso di occupazione degli stranieri segnala una riduzione di 3,5 punti percentuali, a fronte di un calo di 1,2 di quello degli italiani”*. Il Rapporto sottolinea anche che *“aumenta, in modo molto significativo, il numero di stranieri in cerca di lavoro, soprattutto nell'ultimo anno, passando dai 371 mila del II trimestre 2012 a 511.365 del II trimestre 2013, con una crescita rilevante sia della componente UE (+43.254) che extra UE (+97 mila circa)”* (...) *“La significativa crescita della disoccupazione tra i lavoratori stranieri è dovuta verosimilmente ad un eccesso di offerta in relazione ad una domanda stagnante”*.⁶ Prevedibilmente, le conclusioni di quest'analisi affermano che

*“La domanda di lavoro attesa può essere ampiamente soddisfatta nell'ambito dei settori, dei territori, e dei profili richiesti, compreso il settore domestico, dell'offerta di lavoro disponibile, anche in assenza di una nuova programmazione di quote generali tramite i decreti flussi annuali. (...) Le politiche del lavoro di breve-medio periodo dovranno pertanto essere orientate a riassorbire lo stock di disoccupazione che si è accumulato in questi ultimi anni, puntando ad un forte rafforzamento delle politiche attive e dei servizi per il lavoro al fine di ridurre le asimmetrie informative.”*⁷

La situazione non si presenta molto dissimile a livello locale. I dati relativi al semestre maggio-ottobre 2013, pubblicati dall'Osservatorio del Mercato del Lavoro della Provincia autonoma di Bolzano⁸, forniscono in proposito un quadro chiaro ed esaustivo. Nel semestre di riferimento, l'occupazione è cresciuta in totale dello 0,7%, superiore allo 0,2% fatto registrare nello stesso semestre del 2012, ma inferiore della metà all'1,4% del periodo maggio-ottobre 2011. A termini di raffronto, si consideri che nel periodo maggio-ottobre 2007 (l'ultimo anno prima della crisi) l'occupazione era aumentata del 3,2%. All'interno dei singoli settori, la situazione appare molto frastagliata, il che sembra impedire, almeno a prima vista, di riconoscere linee di tendenza univoche. Il settore manifatturiero, ad

⁵ Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, Direzione Generale dell'immigrazione e delle Politiche di Integrazione, Il mercato del lavoro dei lavoratori stranieri in Italia nel secondo trimestre 2013, ottobre 2013. Il rapporto è reperibile su: http://www.lavoro.gov.it/Notizie/Documents/Il%20mercato%20del%20lavoro%20degli%20stranieri%20in%20Italia%20nel%20II%20trim%202013_DEF_DEF_16%2010%2013%20%282%29.pdf454

⁶ Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, op. cit., passim

⁷ Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, op. cit., pagg. 23-24

⁸ Arbeitsmarktbericht Südtirol- Rapporto sul mercato del lavoro nella provincia di Bolzano, 2013-2, Mai-Oktober/maggio ottobre 2013

esempio, fa registrare un aumento dell'occupazione dello 0,3%. Se però si vanno ad esaminare i dati disaggregati fra stranieri e autoctoni, si nota che, mentre questi ultimi sono cresciuti dello 0,8%, i primi sono calati di ben il 3,7%. Anche la crescita del 3,0% registrata dal settore alberghiero non riguarda tutte le nazionalità allo stesso modo: mentre gli slovacchi e gli ungheresi sono diminuiti rispettivamente del 3,9% e del 7,0%, i rumeni hanno conosciuto una crescita del 7,5%, e gli italiani residenti del 5,6%. L'aumento proporzionalmente maggiore, comunque, si registra per gli italiani non residenti, che crescono di oltre il 10%. Anche il settore domestico, fortemente presidiato dai lavoratori e dalle lavoratrici straniere (solo un dipendente su tre è di nazionalità italiana) ha fatto registrare un consistente aumento del 4,4%, in gran parte riconducibile, secondo l'Osservatorio Mercato del Lavoro, agli effetti del provvedimento di regolarizzazione emanato nel 2012 dal governo Monti. Il settore forse più colpito dalla crisi è quello edilizio, che occupa (come si evince dalle risultanze del progetto "Capitale Umano I") il 22% degli stranieri, e che ha fatto registrare una flessione generale dell'occupazione del 3,6%. Il dato, però, se limitato ai soli lavoratori stranieri, sale all'8,7%. Anche considerando i dati dell'occupazione generale, il gruppo proporzionalmente più colpito è proprio quello dei cittadini extra-comunitari, la cui occupazione (nell'ultimo semestre) è calata del 2,3%. Anche il tasso di disoccupazione è aumentato (fra il semestre maggio ottobre del 2012 e lo stesso semestre del 2013) di ben il 28,6%, portando le persone iscritte nelle liste di disoccupazione a 11.250. Infine, il numero di coloro che sono iscritti nelle liste di disoccupazione da oltre un anno è cresciuto di quasi il 12%, e oltre il 19% di questi è rappresentato da lavoratori non-UE.

3 Le interviste qualitative

In definitiva, come si è visto, l'analisi dei dati disponibili sembra indicare negli stranieri (e maggiormente nei cittadini non UE) la categoria più duramente colpita dalle ripercussioni della crisi economico-occupazionale che, seppure in misura notevolmente più blanda rispetto al resto d'Italia, interessa anche la provincia di Bolzano. Andiamo ora a vedere come si presenta la situazione, considerata dal punto di vista dei datori di lavoro. Una componente essenziale del presente rapporto si basa infatti su una serie di interviste qualitative, con le quali si è voluto cercare di chiarire le principali difficoltà riscontrate e percepite dai datori di lavoro (e dalle loro organizzazioni) sia nell'assunzione che nella gestione di personale di origine straniera, allo scopo di verificare, ed eventualmente completare, le criticità emerse nel corso del primo progetto. I datori di lavoro da intervistare sono stati selezionati cercando di coprire (nei limiti delle disponibilità di ciascuno) i settori dove maggiore è la presenza di forza-lavoro non comunitaria, dando preferenza a quelle che presentano una buona percentuale di lavoratori migranti. Si è dunque proceduto ad intervistare i direttori (o i responsabili delle risorse umane) di due imprese del settore alimentare, una edilizia, una del settore turistico-alberghiero, due manifatturiere, una di servizi alla persona e una nel settore del recupero e trattamento dei rifiuti, sulla base di una traccia aperta di intervista (v. allegato), nella quale si toccano *grosso modo* i seguenti punti:

- percentuale di lavoratori stranieri impiegati;
- tipologia dei lavoratori stranieri impiegati, mansioni (ad es. eventuale contatto con il pubblico), livello;
- natura delle problematiche che insorgono nell'assunzione e/o gestione del personale di origine straniera (titoli di studio, qualifiche professionali, eventuale necessità di adattamento delle conoscenze pregresse ai processi produttivi locali, lingua, religione, tradizioni e usanze, ed evtl. esigenze particolari a queste connesse, ostacoli burocratici, altro);
- Vantaggi e svantaggi nell'assunzione/gestione di personale straniero rispetto al personale locale;
- Le problematiche che insorgono con il personale straniero si ripropongono anche con le 2° generazioni? In che misura? Quali le esperienze in proposito?
- *Mangelberufe*: evtl. presenza di tali situazioni nel settore/impresa, e se il ricorso a collaboratori stranieri può costituire/ha costituito la soluzione, o una delle soluzioni

Una traccia di intervista più generale è stata invece utilizzata per colloqui orientativi iniziali con il dirigente del settore lavoro dell'amministrazione provinciale, con un rappresentante sindacale, nonché con i responsabili del personale di due organizzazioni datoriali di categoria.

4 La situazione generale

Come si è notato nella parte introduttiva del presente rapporto, anche la provincia di Bolzano è interessata dalla crisi che colpisce la zona Euro e, con particolare durezza, l'Italia. Ciò rende le prospettive occupazionali dei lavoratori stranieri (se non provengono dalle aree linguistico-culturali tedesca o italiana, e a maggior ragione se sono esterni all'Unione europea) particolarmente difficoltose. Innanzitutto, va chiarito che, in assenza di nuove quote all'ingresso di lavoratori non stagionali, il meccanismo di reclutamento di personale (per impieghi a tempo indeterminato) dall'estero, previsto dalla legislazione nazionale sull'immigrazione, è attualmente bloccato⁹, ragion per cui la forza-lavoro da (eventualmente) assumere deve già essere regolarmente residente sul territorio nazionale. Anche per il futuro, questo sembra essere, come accennato sopra, anche l'orientamento del Ministero del Lavoro. Oltre a ciò, la Provincia autonoma di Bolzano ha, già da alcuni anni, introdotto un'ulteriore condizione, e cioè che il lavoratore da assumere abbia già avuto un nulla-osta in provincia negli ultimi tre anni. Questo perché *„die Landesregierung der Meinung ist, dass zusätzlicher Arbeitskräftebedarf ohne weiteres innerhalb der EU abgedeckt werden kann“* (Sinn). Di fatto, quindi, per gli stranieri non comunitari, si parla di mobilità interna e non più internazionale. La questione della eventuale preferenza accordata, a parità di condizioni, al lavoratore autoctono, appare poi piuttosto frammentata e, a tratti, contraddittoria. Già dall'indagine di sfondo sul mercato del lavoro locale effettuata in occasione del progetto „Capitale umano I“ risultava *„ein gesellschaftliches Klima des Misstrauens gegenüber Ausländern“* (Benedikter, pag. 19) che, ovviamente, non ne agevola l'inserimento nel mercato del lavoro.

Ciò che si evidenzia dai primi colloqui di orientamento, e che qui sembra importante sottolineare, è che (come era d'altronde facile immaginare) la provenienza in sé e per sé non viene mai apertamente annoverata fra gli ostacoli al collocamento lavorativo degli stranieri extra-UE. L'ostacolo è piuttosto rappresentato dalle caratteristiche che i lavoratori stranieri sembrano portare con sé. Secondo Assoimprenditori, ad esempio, *“la provenienza è l'ultimo dei fattori ...quello che conta è solo la professionalità”*. Se il datore di lavoro arriva a preferire manodopera autoctona a quella straniera, è perché ne fa *“una questione di integrazione, cioè di conoscenza del nostro sistema e accettazione delle regole del nostro*

⁹ L'ultimo decreto-flussi, emanato con il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri (DPCM) del 25 novembre 2013, prevede in grandissima parte conversioni di permessi di soggiorno, ingressi per lavoro autonomo, e quote a favore di Paesi già individuati

mondo del lavoro, rispetto a chi magari vorrebbe approfittarne". Per quanto riguarda poi i cd. "Mangelberufe", "il datore di lavoro guarda anche ai paesi extra-UE, ma un conto è se parliamo di Svizzera, USA, etc. un conto di Africa. Naturalmente solo per una questione di sistemi formativi e di competenze acquisite. Se la stessa persona avesse studiato in un Paese in cui il sistema formativo è di alto livello, non ci sarebbero problemi per la sua provenienza" (Pagano, Assoimprenditori). Un passo ulteriore lo fa invece il responsabile del personale dell'Unione commercio turismo servizi – hds, secondo il quale la manodopera straniera appare difficilmente collocabile in un piccolo negozio tradizionale, soprattutto se a contatto con il pubblico, mentre non vedrebbe alcun problema nell'affidare a stranieri servizi di trasporto, magazzinaggio, e simili. Secondo il dirigente del Servizio Lavoro della Provincia autonoma, il datore di lavoro, posto di fronte alla scelta, preferisce il lavoratore autoctono, almeno a parità di caratteristiche. Ciò vuol dire, in sostanza, che il lavoratore straniero, per vincere la competizione con l'autoctono per il posto di lavoro, deve semplicemente dimostrare di avere requisiti superiori, cioè, in una parola, di essere più bravo. Se, in un passato piuttosto recente, lo straniero aveva dalla sua parte anche una certa propensione alla flessibilità (salariale, nel senso che si accontentava del minimo contrattuale, come pure sulle condizioni e gli orari di lavoro), sembra che attualmente la crisi abbia in una certa misura "ammorbido" le esigenze della forza-lavoro autoctona, almeno quelle di carattere salariale. Diverso sembrerebbe invece il caso della flessibilità sulle condizioni di lavoro (turni notturni, fine-settimana, straordinari improvvisi), che secondo alcuni (nella fattispecie il sindacato) rappresenterebbe l'ultimo baluardo difensivo dei lavoratori locali. Se in qualche modo tutti gli interlocutori citati – Provincia autonoma, rappresentanti di categoria, sindacati – sono assolutamente d'accordo nel ritenere che i migranti sono i primi soggetti su cui si abbatte la crisi e che, una volta perduto il lavoro, sono sottoposti alle attese più lunghe prima di ritrovare un'occupazione, è proprio quest'ultimo, il sindacato, che fornisce le risposte più nette riguardo ai destini dei lavoratori migranti nella crisi, e soprattutto riguardo alle strategie adottate dalle imprese: "Il datore di lavoro cerca di impiegare manodopera ai livelli più bassi possibili, e si orienta sempre sul salario più basso". In definitiva, conclude il rappresentante della UIL-SGK, "il primo punto è il costo del lavoro. L'imprenditore non se la sente di fare investimenti, perché non può prevedere il futuro, e allora si accontenta anche di una minore qualità del lavoro, perché questo gli consente di pagarlo, appunto, di meno, e rimanere competitivo sul mercato. Non vuole fare un salto di qualità, ma sta invece alla finestra ad aspettare che il mercato si apra e che l'economia riparta" (Mullaymeri, UIL-SGK).

5 Le risposte dei datori di lavoro

Come si è appena visto, al di là delle sfumature nelle risposte, associazioni datoriali, sindacati e amministrazione pubblica concordano nel ritenere i lavoratori stranieri maggiormente penalizzati dalla crisi rispetto alla forza-lavoro autoctona, e meno attrezzati di quest'ultima per rispondere alle nuove sfide imposte dalla recessione. La stessa crisi, inoltre, sembra assottigliare le possibilità di dumping salariale che finora i lavoratori migranti avevano cercato di sfruttare a proprio vantaggio. In questa seconda parte del rapporto cercheremo invece di dar conto degli umori dei datori di lavoro, rappresentati dai rispettivi responsabili delle risorse umane (due ruoli che, nelle imprese di minori dimensioni, tendono a sovrapporsi). Il quadro che ne esce è decisamente impressionistico, condizionato com'è dal ridotto numero di imprese effettivamente intervistate (più o meno la metà di quelle contattate) e dalla mancanza di rappresentatività del campione, messo insieme con criteri puramente qualitativi e fortemente condizionato dalla disponibilità stessa delle imprese a consentire l'intervista. Su quasi tutti i temi proposti, come vedremo, le risposte sono estremamente frammentate e, almeno all'apparenza, prive di una qualsiasi logica unitaria. Su due temi gli intervistati appaiono invece piuttosto concordi: sulla scarsa rilevanza, per la loro azione di reclutamento, dell'apporto del servizio pubblico provinciale, e sull'attuale sovrabbondanza di manodopera disponibile, che rende superflua qualsiasi ricerca di ulteriore personale.

6 Le tematiche affrontate

6.1 Procedure di reclutamento

Un tratto comune nel reclutamento è senza dubbio l'assoluta mancanza di difficoltà a reperire personale, riconducibile in gran parte all'attuale crisi economica, dato che alcuni (DuKa) ricordano che alcuni anni fa il reclutamento presentava maggiori difficoltà. Oggi, praticamente tutti gli intervistati fanno ricorso, quando se ne presenta l'esigenza, al proprio archivio interno, costituito dalle numerose domande di assunzione depositate spontaneamente dai candidati che si presentano. Parallelamente, e soprattutto nelle imprese di minori dimensioni, si fa ampio ricorso al passaparola, assumendo candidati presentati e raccomandati da propri dipendenti (o piuttosto dai membri del proprio direttivo, come nel caso di Brimi): questo sistema tende infatti a rafforzare il legame fra l'azienda e il dipendente che propone, facendo sì che quest'ultimo si senta (almeno moralmente) da un lato responsabile dell'operato del nuovo assunto del quale in qualche modo garantisce, e dall'altro lato grato all'azienda che assume un proprio parente/conoscente (Laurin). Il ricorso alle inserzioni pubblicitarie sui giornali appare limitato, sia a causa dei costi, che di risultati poco soddisfacenti, mentre più di un intervistato dichiara di essersi avvalso dei servizi di agenzie specializzate nel reclutamento di personale, dato che queste forniscono una rosa di candidati già preselezionati, consentendo un notevole risparmio di lavoro. Sporadico appare invece il ricorso alla borsa lavoro della Provincia che, nelle parole di un intervistato, non assicurerebbe la stessa visibilità di altri metodi (come l'inserzione sulla stampa). Esistono poi canali specifici al settore, come ad esempio il contatto con le scuole di formazione (per quanto riguarda le professioni sociali) o quello con i propri subappaltatori, da cui proviene la maggior parte delle domande di nuovi candidati (nel caso dell'edilizia). In buona sostanza, i datori di lavoro intervistati sembrano del tutto autosufficienti nella fase del reclutamento del personale, e, a seconda delle esigenze, utilizzano una ventaglia di strumenti (con un occhio ai costi, sia finanziari che lavorativi) diversificati, che comunque in grandissima parte prescindono dal ricorso al servizio pubblico di mediazione al lavoro, soprattutto in una fase come l'attuale, in cui il bisogno di nuova manodopera è praticamente nullo. Di conseguenza, gli intervistati non ravvisano neppure la necessità di un **servizio mirato di mediazione al lavoro**. Alcuni (Mendelspeck) a questo proposito, affermano addirittura di preferire l'assunzione di una persona ancora da formare, in modo da poterla meglio adattare alle esigenze dell'azienda. Il ruolo della pubblica amministrazione, secondo alcuni,

dovrebbe essere quello di fornire corsi di lingua, dato che “la formazione è impostata tutta in lingua italiana, gli stranieri parlano quasi sempre tutti italiano” (Laurin). Secondo altri (DuKa), invece, dovrebbero mettere a disposizione le loro banche dati sugli stranieri, per permettere di risolvere problemi contingenti di reperimento di personale particolare, come ad esempio stranieri molto qualificati (sia dal punto di vista professionale che commerciale) che siano in grado di favorire l'apertura di nuovi mercati di esportazione nei Paesi con la cui lingua e cultura hanno dimestichezza. Si tratta ovviamente di un tipico caso di “Mangelberuf”, ma con risvolti numerici estremamente limitati.

6.2 Vantaggi e svantaggi nell'assunzione-gestione di personale straniero

Con questa domanda si voleva affrontare una coppia di tematiche: da una parte, l'eventuale maggiore flessibilità del lavoratore straniero rispetto all'autoctono, e, dall'altra, l'incidenza di fattori personali e culturali nella gestione del personale non comunitario. Tutti gli intervistati, ad ogni modo, cercano di comunicare l'impressione che quello che conta non è il fatto di essere straniero o meno, quanto piuttosto l'atteggiamento della persona nei confronti del lavoro e il suo effettivo rendimento (anche se alcuni – è il caso dei servizi alla persona – tendono a stabilire un legame forte tra la provenienza e l'importanza annessa al lavoro). Per quanto riguarda la flessibilità, questa, a detta di diversi intervistati, riguarda gli stranieri soltanto in una fase iniziale del rapporto di lavoro e del loro percorso migratorio. Nella misura in cui il lavoratore migrante si stabilizza, tende infatti ad assimilare le caratteristiche dell'autoctono, e quindi a porre maggiori limiti all'impegno virtualmente incondizionato che era in grado di garantire all'inizio: si pensi ad esempio alle esigenze che insorgono con la formazione o il ricongiungimento della famiglia (scuola, ferie, etc.). D'altra parte, alcuni (Santini) notano anche che la convivenza con la famiglia tende a rendere il lavoratore emotivamente più stabile e quindi, in definitiva, più affidabile per il datore di lavoro.

Le conoscenze linguistiche rappresentano comunque (come già rilevato dal progetto “Capitale umano I”), il nodo fondamentale della questione. L'importanza annessa al bilinguismo (e al livello di conoscenza della lingua) non è comunque uguale per tutti i datori di lavoro in tutti i settori, e in ogni caso si differenzia anche fra mansioni e mansioni all'interno dello stesso settore. Nell'alberghiero, ad esempio, l'attenzione alla tematica è massima, e le conoscenze linguistiche (se possibile, anche di ulteriori lingue rispetto al tedesco e all'italiano) sono imprescindibili nelle mansioni che prevedono un contatto con il pubblico. Queste non sono necessariamente

soltanto quelle di più alto livello, ma arrivano a ricomprendere ruoli quali quello del facchino, cui si richiede un'interazione attiva e (almeno) bilingue con il cliente (*"Siamo stati costretti a privarci di un facchino, in quanto non era in grado di interagire in tedesco con il cliente"*, afferma il direttore del Laurin). Date queste premesse, i ruoli più comunemente affidati ai lavoratori stranieri sono quelli che prescindono da un contatto diretto con la clientela. L'impresa alberghiera, specie se di un certo livello, è però anche quella che vive del contatto con una clientela proveniente da tutti i Paesi del mondo, e quindi punta anche su un certo cosmopolitismo del suo team. Ecco perché i collaboratori con background (anche visibile) migratorio (fermo restando il possesso imprescindibile dei requisiti di base) sono molto apprezzati dal management, in quanto forniscono all'hotel quel tocco di "globalità" che ne accresce il prestigio. Ma la lingua può essere un elemento imprescindibile anche in altri casi ed altri settori dove, unita a conoscenze del territorio e dell'ambiente locali accessibili di fatto solo a chi vi è nato e cresciuto, arriva a rappresentare un ostacolo pressoché insormontabile per lo straniero. Ci riferiamo all'incarico (non a caso definito "Mangelberuf") di percorrere il territorio provinciale alla ricerca di nuovi clienti (alberghi, ristoranti, piccoli supermercati, negozi di alimentari, etc.) cui fornire il prodotto lattiero-caseario dell'intervistato (nel caso specifico si trattava di Brimi). Si tratta di un ruolo in cui, a detta dello stesso responsabile del personale, chi lo ricopre deve essere in grado di catturare la fiducia del potenziale acquirente, e deve quindi essere "riconoscibile" dal proprio interlocutore sotto ogni punto di vista (conoscenza della lingua, del dialetto, del territorio e delle usanze locali, e addirittura possesso di caratteri fenotipici non troppo dissimili da quelli dell'autoctono). Stiamo parlando ovviamente di una situazione-limite, non a caso classificata come "Mangelberuf". All'altro estremo troviamo lavori in cui le conoscenze linguistiche sono ridotte al minimo, ma si tratta, prevedibilmente, di mansioni di basso livello, in cui la concorrenza con la manodopera autoctona è molto scarsa, se non inesistente. Un caso è quello del separatore di rifiuti provenienti dalla raccolta differenziata, costituito al 100% da stranieri (maschi e giovani). Per questo ruolo si richiede di norma la conoscenza di base di una sola lingua, in genere l'italiano, e normalmente i candidati sono già idonei da questo punto di vista. Anche nell'azienda di trattamento e smaltimento rifiuti è però possibile (a detta del titolare) un certo grado di mobilità interna, incentivata dall'azienda stessa con l'acquisizione, ad esempio, di patenti per la conduzione di macchinari interni. L'impressione generale è che, almeno nel settore manifatturiero, si pretenda un livello minimo di conoscenza della lingua che renda possibile l'espletamento in sicurezza ed efficienza delle mansioni affidate. Anche chi (DuKa) dichiara di richiedere in gene-

re la conoscenza di entrambe le lingue, di fatto, per le posizioni da operaio, si accontenta poi di una sola. Un elemento comune riscontrato in tutte le interviste è che il datore di lavoro tende a considerare la conoscenza linguistica di volta in volta richiesta come un "asset" personale di cui il candidato deve già disporre quando si presenta al colloquio. Di conseguenza, l'offerta di corsi di lingua ai dipendenti è limitata a casi o ruoli particolari (inglese per i quadri, ad esempio), e si tende piuttosto a fare affidamento su corsi offerti dalle organizzazioni di categoria (come la cassa edile) oppure sull'assistenza prestata da altri dipendenti della stessa provenienza (Finstral, CLE). Diverso è invece il caso dei corsi sulla sicurezza, in cui più di un datore di lavoro si è premurato di farne adattare i contenuti alle esigenze dei lavoratori che conoscono poco entrambe le lingue, trasformando il più possibile il messaggio scritto in immagini e animazioni.

Un discorso a parte merita (come d'altronde prevedibile) il settore dell'assistenza alla persona. In questo caso viene fatta notare dall'intervistato (Seniorenheim "A. von Pföstl") la differenza culturale che divide l'autoctono (suddiviso a sua volta nelle due componenti per gruppo linguistico) dallo straniero. Il personale straniero viene assunto a causa della scarsità disponibilità di autoctoni, ma poi è necessario confrontarsi con la problematica delle diverse relazioni interumane, come sottolineato a più riprese (*"der kulturelle Hintergrund beeinflusst schon Werte haben einfach ganz viel mit der Erziehung, mit der Sozialisation zu tun, und da spüren wir wirklich Unterschiede ... es ist sehr aufwendig, Dinge zu erklären, die auf dieser Ebene passieren". "Die fachlichen Kenntnisse sind schon da, das ist nicht das Problem"*). Altre differenze vengono poi riscontrate nella concezione del lavoro: le donne straniere *"sind sehr starke Familienmenschen (vor allem die Südamerikanerinnen) wo die Arbeit dazu da ist, um das tägliche Brot zu verdienen,... es geht schon darum, die Arbeit gut zu machen, aber uns geht es um etwas mehr, und das ist oft nicht heraushörbar."... "Das sind auch kulturelle Hintergründe... da steht die Familie im Vordergrund"* (Seniorenheim). Si tratta naturalmente di visioni molto parziali, che difficilmente rappresentano l'ampia e variegata categoria delle professioni sociali e di aiuto alla persona. In questo particolare settore, dove le sensibilità personali giocano un ruolo più rilevante che in altri contesti, sarebbe comunque opportuno verificare le affermazioni sopra riportate con i punti di vista di altri operatori del settore, per ottenere un ventaglio più ampio di posizioni, e giudizi forse più distaccati sulle diverse maniere di interagire con gli anziani che caratterizzano le diverse culture.

6.3 Clima di lavoro

Una volta risolta la questione delle conoscenze linguistiche, la strada dell'integrazione del migrante sul posto di lavoro appare tutto sommato in discesa. La gran parte degli intervistati non nota infatti differenze sostanziali, dal punto di vista delle esigenze aziendali, fra i lavoratori autoctoni e gli stranieri. Le esigenze legate ad esempio alla religione (come ad esempio l'osservanza del Ramadan) vengono, a ragione, derubricate a questioni personali del singolo lavoratore, in un'ottica "universalistica" che non classifica le persone in base alla loro provenienza o, peggio, supposta appartenenza "etnico-culturale". Diverso, in quanto fornito di una propria tangibile concretezza, il discorso relativo al godimento delle ferie "in blocco", per ammortizzare i costi di viaggio, rispetto al quale gli intervistati affermano di venire incontro alle esigenze del lavoratore e della sua famiglia. Talvolta, come suggeriscono alcuni datori di lavoro provvisti di una buona dose di pragmatismo, (Laurin) basta evitare di assumere in blocco un intero nucleo familiare, per evitare di doversi privare di più persone contemporaneamente, nel caso delle ferie. Il problema dei rapporti diretti fra lavoratori autoctoni e stranieri in molti casi in realtà neppure si pone, dal momento che questi lavorano spesso in ambiti separati. Nei casi in cui questo avviene, almeno un intervistato (DuKa) si è dovuto adoperare per abbattere i pregiudizi più triti ("*die brutalsten Vorurteile*") nutriti da parte della componente autoctona nei confronti dei collaboratori stranieri, al fine di preservare un clima di armonia all'interno dell'azienda. Un solo intervistato (Brimi) segnala problemi avuti in passato con lavoratori musulmani e asiatici (preghiera durante l'orario di lavoro, rifiuto di lavorare con donne), ora superati. L'asserita assenza di conflittualità fra autoctoni e stranieri è sicuramente in parte da ascrivere al fatto che, al di là di un paio di situazioni, non esistono casi di lavoratori stranieri in posizione gerarchicamente superiore a locali e, anche in questi casi, si tratta di lavoratori di grande esperienza e con una notevole anzianità migratoria al loro attivo. In uno dei due casi in cui questa situazione si è verificata (Mendelspeck) il titolare non nega comunque che ci siano state alcune difficoltà, e che la promozione dello straniero sia stata accettata senza troppi problemi soltanto perché il concorrente autoctono era a soli due anni dalla pensione.

In definitiva, dalle interviste effettuate risulta che la presenza di personale straniero in azienda o non costituisce fonte di particolari problemi, oppure questi vengono gestiti in maniera soddisfacente dai datori di lavoro, e non soltanto a causa della ridotta incidenza di stranieri in azienda: tale visione risulta anche da datori di lavoro che hanno alle proprie dipendenze una percentuale considerevole di forza-lavoro migrante (come ad esempio Santini, con quasi il

50%, o Finstral, che gestisce uno stabilimento con il 23% di dipendenti stranieri). Di conseguenza, le figure del **tutor e del diversity manager** sono, almeno formalmente, sconosciute. Diciamo “almeno formalmente” perché, in realtà i buoni rapporti sul posto di lavoro sembrano dipendere effettivamente dall'azione del responsabile risorse umane o direttamente del titolare (nel caso di aziende a conduzione familiare o semi-familiare), veri “diversity managers” informali dell'azienda., come confermato anche da alcuni intervistati (Mendelspeck). Anche la figura del tutor, sebbene ufficialmente non presente nell'organigramma, coincide in certe aziende (Finstral, Seniorenheim “A. von Pföstl”) con il capo-reparto, e in altre, come ad esempio Santini, viene addirittura rappresentata da due persone: *“fa parte delle nostre procedure per la sicurezza l'affiancamento con una persona che svolga le stesse mansioni e che naturalmente abbia un minimo di capacità di relazionarsi; quindi se vediamo che un dipendente extra-Ue ha molte difficoltà con l'italiano, cerchiamo di affiancargli uno della stessa etnia, così per lo meno nella prima fase c'è il passaggio delle competenze legate al lavoro, poi nella seconda fase forse è meglio affiancargli un italiano, così si affronta la questione della lingua. Quindi quasi un sistema di doppio tutoraggio”*.

6.4 Titoli di studio e riconoscimento

La problematica relativa ai titoli di studio riceve ovviamente risposte che variano di molto in relazione sia ai settori che al livello delle mansioni. Per i servizi alla persona la questione è tutto sommato abbastanza chiara, nel senso che le candidate devono essere in possesso del diploma di volta in volta richiesto dalla posizione che viene bandita (e che può essere di infermiere, operatore socio-sanitario, oppure operatore socio-assistenziale), preferibilmente in Italia o in provincia di Bolzano, data l'estrema difficoltà di riconoscimento del titolo, per quanto riguarda le infermiere, e la peculiarità locale dei corsi per OSA e OSS. Nel settore alimentare e manifatturiero, alcuni (si è visto sopra il caso di Mendelspeck) prescindono da formazioni pregresse, in quanto trovano preferibile insegnare il lavoro essi stessi, mentre altri (DuKa), pur prendendo atto dell'eventuale presenza di un titolo o di una qualifica professionale, si riservano di mettere alla prova le effettive capacità del candidato. Altri, molto più semplicemente (ed è probabilmente questa la posizione che più si avvicina alla realtà attuale), non hanno bisogno di personale, nel senso che cercano di mantenere (ed eventualmente stabilizzare) il proprio (CLE). La complessa problematica relativa all'equipollenza e al riconoscimento dei titoli di studio e delle qualifiche professionali viene quindi in qualche modo “aggirata” dai datori di lavoro intervistati, sia attraverso titoli e

qualifiche conseguiti direttamente in Italia o in provincia (si pensi ad esempio alle scuole alberghiere o al già citato esempio delle professioni sociali), sia attraverso una verifica pratica della rispondenza delle conoscenze e capacità alle esigenze dell'azienda, sia infine con una sorta di apprendistato informale interno (Santini, Mendelspeck) specificamente mirato alle mansioni da affidare al lavoratore.

6.5 Seconde generazioni

La tematica, a giudicare dalle interviste effettuate, appare prematura nel contesto locale, nel quale il fenomeno migratorio è ancora più recente rispetto al resto d'Italia. L'unico comparto in cui è presente personale di seconda generazione è quello turistico-alberghiero: nel contesto dell'albergo di lusso, la presenza di una persona dall'aspetto "esotico", ma alla prova dei fatti perfettamente integrata nel contesto locale rappresenta infatti un elemento positivo: *"abbiamo seconde generazioni, ed è un piacere, tutto un altro discorso; se sono nate qui non portano con sé questo svantaggio di non conoscere la cultura e le lingue locali. Gli ospiti sono contentissimi e sorpresi. Il suo touch esotico la rende molto interessante"* (Laurin).

6.6 Mangelberufe

Quello dei cd. Mangelberufe (le posizioni di difficile reperimento) è forse il grande assente da questi colloqui. Non certo perché il tema non sia stato sollevato in sede di intervista, quanto piuttosto perché esso molto spesso non appare rilevante per l'intervistato oppure, se lo è, non riguarda potenziale personale straniero non comunitario¹⁰. In altre parole, l'impressione è che il datore di lavoro, quando parla di posizioni vacanti per personale di alta qualifica, non pensi certo ad uno straniero extraeuropeo, ma piuttosto ad un autoctono perfettamente bilingue, o, nel migliore dei casi, ad un candidato esterno proveniente dall'area linguistico-culturale tedesca o italiana. Un indizio in questo senso ci viene dal Recruitment Event Südtirol, organizzato nel novembre 2013 dal BLS (Business Location Südtirol) in collaborazione con la Provincia autonoma. Alla manifestazione, giunta quest'anno alla seconda edizione, hanno partecipato 31 aziende locali interessate a reclutare personale altamente qualificato, e si sono presentati 280 candidati,

¹⁰ A questo proposito, la rappresentante di Assoimprenditori afferma che "Sì, il datore di lavoro guarda anche ai Pesi extra-UE, ma un conto è se parliamo di Svizzera, USA, etc., un conto se parliamo di Africa. Naturalmente soloper una questione di sistemi formativi e di competenze acquisite. Se la stessa persona avesse studiato in un paese in cui il sistema formativo è di alto livello, non ci sarebbero problemi per la sua provenienza"

provenienti appunto dalle aree linguistiche tedesca e italiana, e cioè essenzialmente da Austria, Svizzera, Germania meridionale, nonché dall'Italia settentrionale. Dato che nella domanda di partecipazione non era necessario precisare la nazionalità, gli organizzatori di fatto non sanno se fra i partecipanti ci fossero anche candidati extra-UE. Requisiti per la partecipazione, che non prevedeva pre-selezioni, erano il possesso di un diploma universitario e la conoscenza di tedesco e italiano, anche se per alcune aziende anche la sola conoscenza della lingua inglese poteva costituire un requisito soddisfacente. Se non altro, l'iniziativa (e il fatto che sia giunta alla seconda edizione) sta a dimostrare che il mondo imprenditoriale locale è effettivamente alla ricerca di personale qualificato, che evidentemente non riesce a reperire attraverso altri canali. Per agevolare questa ricerca (che, come si vede dalle interviste, le imprese effettuano in maniera piuttosto artigianale, e forse anche un po' improvvisata) un suggerimento interessante viene dall'Assoimprenditori, che sottolinea l'esistenza di diverse borse-lavoro e banche dati gestite in maniera indipendente dalle varie associazioni datoriali di categoria. Secondo Assoimprenditori, queste banche dati potrebbero essere, almeno in un primo momento, collegate e coordinate dall'amministrazione provinciale, in vista di una possibile unificazione, in modo da rendere immediatamente accessibile tutta l'informazione disponibile sia da parte dei potenziali candidati che dei datori di lavoro. Ciò rappresenterebbe senza dubbio una risposta all'attuale frammentazione dell'informazione, ma non andrebbe comunque ad incidere sul problema specifico dell'occupazione della forza-lavoro migrante altamente qualificata e attualmente sottoinquadrate. La mancata partecipazione di questa categoria al Recruitment Event Südtirol indica, oltre sicuramente ad altre criticità, che l'informazione sull'iniziativa non ha raggiunto i destinatari. Sarebbe necessario, a questo proposito, sensibilizzare lo stesso BLS verso una campagna promozionale più mirata in occasione della prossima edizione dell'evento, programmata per il 2014.

6.7 Considerazioni conclusive

Le tredici interviste effettuate, pur con i limiti tipici delle indagini qualitative, permettono di individuare alcuni elementi da tener presenti nel prosieguo del progetto "Capitale Umano II", e in particolare nell'impostazione dell'indagine su un campione rappresentativo di imprese del territorio provinciale.

I principali elementi emersi dall'analisi di sfondo possono essere sintetizzati come segue:

1. si conferma innanzitutto, anche nella percezione dei datori di lavoro, l'esistenza della **barriera linguistica** come ostacolo principale al pieno ed efficace utilizzo della manodopera straniera presente sul territorio;
2. a ciò si somma l'esistenza di quelle "barriere aggiuntive" (ostacoli derivanti *grosso modo* da un **deficit di integrazione nel tessuto sociale locale**) già evidenziate dalla prima ricerca, e che impediscono al lavoratore migrante di mettere pienamente a frutto le sue potenzialità professionali;
3. Le interviste, come già accennato sopra, hanno anche messo in luce la **politica di individuazione e reclutamento** del nuovo personale piuttosto "casual" da parte di molte delle imprese intervistate, l'apparente assenza di una linea di condotta coerente nel tempo (nonostante che non tutte le imprese intervistate fossero di dimensioni ridotte), e la scarsità di interazione con le istituzioni provinciali competenti. Sarebbe dunque interessante, nonché opportuno, verificare nell'indagine di campo se si tratti di una caratteristica trasversale a tutto il sistema dell'impresa locale (e dunque di una prassi generalizzata), oppure se le aziende di maggiori dimensioni possiedano ed applichino *policies* più consolidate;
4. ultimo, ma non certo in ordine di importanza, è **il fattore crisi**. La perdurante incertezza sulle sorti dell'economia (anche se gli operatori economici guardano al 2014 con un moderato ottimismo) tende ad accorciare gli orizzonti previsionali, e fa sì che si navighi a vista, in attesa di un futuro migliore. Questo atteggiamento, di per sé pienamente comprensibile, si riverbera inevitabilmente sulle politiche riguardanti le risorse umane, e costituisce probabilmente una concausa di quanto rilevato al punto precedente.

Tenendo presenti queste premesse, l'indagine quantitativa dovrebbe porsi come obiettivo principale quello di affinare e verificare la fondatezza delle ipotesi formulate sopra, soprattutto procedendo ad un'analisi differenziata per comparto produttivo, dimensioni e collocamento geografico all'interno della provincia, per verificare effettivamente se i punti elencati si applicano a tutte le tipologie di impresa, e, in caso contrario, precisare a quali. Se dovessero infatti risultare delle differenze di attitudine dei datori di lavoro lungo queste tre (eventualmente integrabili con altre) variabili, si potrebbe/dovrebbe puntare sulle categorie maggiormente "sensibili", e dunque elaborare un set di raccomandazioni puntuali e diversificate, in un certo senso formulate "su misura" per le differenti situazioni ed esigenze. Per quanto riguarda il ruolo della pubblica amministrazione, è abbastanza evidente che buona parte degli intervi-

stati teme interferenze nella propria libertà di gestione dell'impresa, nel settore-chiave delle risorse umane, ed è quindi opportuno continuare a mantenere un profilo basso. L'ideale sarebbe poter organizzare un "recruitment event" a partire dallo stock di migranti qualificati (e sottoutilizzati) in provincia, o almeno, come accennato sopra, aprire con decisione la prossima edizione della manifestazione a questa categoria. Al di là di questo, sarebbe forse opportuno per l'Ufficio Lavoro iniziare con una "politica dei piccoli passi", magari appoggiando il suggerimento di Assoimprenditori sul collegamento (e l'eventuale unificazione) delle banche dati sul personale, studiando una modalità per ampliarle e renderle maggiormente fruibili da parte di tutti gli interessati.

7 Allegato

7.1 Allegato 1: Dimensione e incidenza personale non comunitario nelle imprese intervistate

Impresa	Totale dipendenti	Dipendenti extra-UE
Hotel Laurin	80 (media)	10-15%
Seniorenheim "A. von Pföstl"	64	15 (naturalizzati)
Coop. CLE	56	8 (di cui 1 naturalizzato)
DuKa	183	10
Finstral	960 (in Italia)	33
Mendelspeck	20	12
Gruppo Santini	110	50
Brimi	156	4

Tabelle 1: Dimensione e incidenza personale non comunitario nelle imprese intervistate

7.2 Allegato 2: Interviste effettuate (in ordine cronologico)

- Helmuth Sinn, Direttore Rip. Lavoro, Provincia autonoma di Bolzano (20.11.2013)
- Artan Mullaymeri, responsabile immigrazione, UIL-SGK (21.11.2013)
- Josef Kaser, Bereichsleiter Personalverwaltungsdienste, Handels- und Dienstleistungsverband Südtirol (21.11.2013, telefonica)
- Roland Margesin, Direttore, e Pircher, House-keeping manager, Hotel Laurin (26.11.2013)
- Helga Pedrotti, Direktorin, Seniorenheim "Alois von Pföstl" (27.11.2013)
- Alessio Maselli, amministrazione del personale, Finstral (27.11.2013)
- Pagano-Tauber, Risorse umane, Assoimprenditori (28.11.2013)
- Klaus Gamper, Personalverwaltung, Brimi (29.11.2013)
- Klaus Mitterrutzner, Personalverwaltung, DuKa (29.11.2013)
- Ivo Larcher, contitolare, Mendelspeck (3.12.2013)
- Mauro Santini, contitolare, Gruppo Santini (6.12.13)
- Cristina Palumbo, responsabile del personale, Coop. CLE (11.12.13, telefonica)
- Elisa Weiss, responsabile "Recruitment Event Südtirol" 2013, BLS (18.12.13, telefonica)

7.3 Allegato 3: Traccia di intervista qualitativa

ESF-Projekt „Ungenutztes Humankapital II – Barrieren für die Besetzung qualifizierter Arbeitsplätze mit Zuwanderern und Maßnahmen zu ihrer Überwindung. Die Sicht der Unternehmen“

Projektträger: apollis – Institut für Sozialforschung und Demoskopie OHG, Bozen

Leitfaden für die qualitativen Interviews mit Vertretern von Unternehmen/Unternehmerverbänden

- ▶ Anzahl und Prozentsatz der Arbeitskräfte aus Nicht-EU-Ländern im Unternehmen
- ▶ Welche Methoden/Prozeduren werden für die Anwerbung von Personal verwendet (Zeitungsinserate, persönliche Kontakte, Arbeitsbörse des Landes, usw.)?
Haben Sie eine spezifische Vorgehensweise für die sog. Mangelberufe?
- ▶ Eventuelle Probleme beim Einstellen bzw. Führen des ausl. Personals (z. B. Studientitel, berufliche Qualifikationen, mögliche Anpassung der beruflichen Kenntnisse an die hiesigen Produktions- bzw. Arbeitsmethoden, Sprache(n), Religion, Bräuche und Sitten und damit verbundenen Erfordernisse, bürokratische Hürden, usw.);
- ▶ Vor- und Nachteile in der Einstellung und Führung des ausl. Personals im Vergleich zum inländischen
- ▶ Arbeitsklima und persönliche Beziehungen zwischen in- und ausländischen Arbeitskräften im Betrieb: Ausländische Vorgesetzte schon vorhanden?
- ▶ Tutoren und Diversity Manager: Haben Sie schon Erfahrung damit? Wenn nicht, halten Sie diese Lösungen für praktikabel in Ihrem Betrieb? Würden sie überhaupt helfen?
- ▶ Hätten Sie Interesse an einem gezielten Arbeitsvermittlungsdienst? Was müsste das Arbeitsamt diesbezüglich tun?
- ▶ Wie gehen Sie mit der Frage der Titelerkennung um? Verlangt Ihr Betrieb gesetzlich anerkannte Titel, oder überprüfen Sie lieber die konkreten Arbeitsfähigkeiten der Kandidaten? Oder beides? Würden Sie eine standardisierte Dokumentation von beruflichen Qualifikationen begrüßen? Sollte sie von einer öffentlichen Stelle ausgestellt werden?
- ▶ Die Frage der zweiten Generationen: Inwiefern unterscheiden sich Angehörige der zweiten Generation von den selbst Zugewanderten und von den Einheimischen? Haben Sie sich schon mit dem Thema auseinandergesetzt?
- ▶ Gibt es Mangelberufe im Betrieb? Könnte man das Problem durch ausl. Mitarbeiter lösen? Haben Sie konkrete Erfahrungen diesbezüglich?
- ▶ Haben Sie weitere Vorschläge, wie die Beschäftigung von ausländischen Arbeitskräften, insbesondere auch in Mangelberufen, durch die öffentliche Verwaltung oder andere Einrichtungen gefördert werden kann?

Progetto FSE “Un capitale umano inutilizzato II – Barriere all'inserimento lavorativo di migranti qualificati e misure di contra- sto. Il punto di vista delle imprese”

Realizzazione progetto: apollis – Istituto per la ricerca sociale e la demoscopia, Bolzano

Traccia per le interviste qualitative con rappresentanti di imprese e di asso- ciazioni di categoria

- Consistenza numerica e incidenza del personale extra-UE nell'impresa
- Metodi/procedure utilizzati per il reclutamento del personale (annunci sulla stampa, contatti personali, Borsa Lavoro della Provincia, etc.). Esiste una metodologia specifica per le posizioni di difficile reperimento?
- Eventuali problematiche nell'assunzione/gestione del personale straniero (ad es. titoli di studio, qualifiche professionali, necessità di adattamento delle conoscenze ai metodi lavorativi locali, competenze linguistiche, religione, tradizioni e usanze ed esigenze connesse, ostacoli burocratici, etc.)
- Vantaggi e svantaggi nell'assunzione e gestione del personale straniero in un'ottica comparativa con quello locale
- Il clima di lavoro in azienda e la qualità dei rapporti interpersonali fra personale locale e straniero, anche nel caso della presenza di stranieri gerarchicamente sovraordinati agli addetti locali
- Tutori e diversity manager: esiste un'esperienza pregressa in questo campo? In caso contrario, Le sembrano soluzioni praticabili nell'ambito della Sua azienda? Sarebbero secondo Lei auspicabili?
- Sarebbe interessato ad un servizio mirato di mediazione al lavoro? Quali sarebbero le misure da prendere da parte dell'Ufficio provinciale del Lavoro?
- Questione riconoscimento titoli di studio: qual è la politica aziendale in questo campo? Vengono richiesti titoli di studio ufficialmente riconosciuti, oppure si preferisce testare le capacità lavorative concrete dei candidati? Oppure entrambe le cose? Le sembrerebbe utile poter disporre di una documentazione standardizzata delle qualificazioni professionali? Dovrebbe essere emessa da un'autorità pubblica?
- La questione delle II generazioni: in quale misura gli appartenenti alle cd. II generazioni si differenziano dai migranti veri e propri e dai locali? Le è già capitato di confrontarsi con la problematica?
- Nell'azienda ci sono casi di posizioni lavorative di difficile reperimento? Sarebbe possibile affrontare il problema con l'immissione di collaboratori stranieri? Esistono già, nella Sua azienda, esperienze specifiche in proposito?
- Può darci ulteriori suggerimenti, su come l'amministrazione pubblica (o altre istituzioni) potrebbero intervenire per promuovere i livelli occupazionali della manodopera straniera, soprattutto per quanto riguarda le posizioni di difficile reperimento?