

## L'era digitale dei Centri per l'impiego in Europa

*ADAPT - Scuola di alta formazione sulle relazioni industriali e di lavoro*  
*Per iscriverti al **Bollettino ADAPT** [clicca qui](#)*  
*Per entrare nella **Scuola di ADAPT** e nel progetto **Fabbrica dei talenti***  
*scrivi a: [selezione@adapt.it](mailto:selezione@adapt.it)*

*Bollettino ADAPT 3 giugno 2019, n. 21*

Mentre in Italia si sta ancora discutendo di [competenza tra Stato e Regioni](#) nella gestione delle politiche attive del lavoro e degli ormai noti "Navigator", ovvero degli orientatori/tutor che dovranno accompagnare nel mercato del lavoro gli utenti dei Centri per l'impiego (non solo i destinatari del Reddito di Cittadinanza), in tutto il resto d'Europa è in corso la digitalizzazione dei servizi pubblici per l'impiego (PES) attraverso piattaforme dedicate e social media.

## L'era digitale dei Centri per l'impiego in Europa

| Paese:             | Accesso servizi via web  | Incontro Domanda/Offerta di lavoro   | APP dei Servizi Pubblici per il Lavoro  | Presenza sui Social   | Altri servizi   |
|--------------------|--|--|---|---|---|
| <b>Belgio</b>      | Servizi riguardano l'incrocio D/O e le richieste dei sussidi. Opleidingen: sezione dedicata ad e-Learning. Disponibili Workshop online.                                  | Mijnloopbaan: servizio per la ricerca del lavoro. È possibile richiedere interruzione di carriera o credito tempo. Offerte di stage presso l'Ufficio nazionale del lavoro. | Tutti i servizi sono disponibili via APP (vdab.be/apps). Servizio eC3, i disoccupati possono comunicare i giorni per i quali hanno diritto al sussidio di disoccupazione.   | Twitter, Facebook, LinkedIn e Youtube.  | Sulla homepage VDAB si può trovare l'agenda con gli eventi. Info sui partner e altri siti collegati. Inoltre, sezione dedicata a Contestazioni  |
| <b>Estonia</b>     | Töötukassa: fornisce Bilancio di competenze online (realizzato via questionari online e Skype con un consulente individuale) e percorsi di e-Learnin.                    | Toopakumised (caricamento CV e incrocio domanda/offerta).  | Non sono presenti applicazioni.   | Facebook, Twitter e LinkedIn  | Un sito informativo, denominato TooELU (anche in lingua inglese), sui principali temi del mercato del lavoro. I percettori del sussidio di disoccupazione discutono con l'Agenzia via "Chat". |
| <b>Francia</b>     | Pôle Emploi. Strumenti per ricerca lavoro. Area dedicata ai vari sussidi (con simulatore di calcolo).  | Accueil: offre servizi informativi per i candidati e le imprese. Recherche sezione incrocio D/O.   | Mes offres: trovare e registrare le offerte di lavoro; Evénements: trovare fiere del lavoro in zona; Ma Formation: trovare la tua formazione professionalizzante; Entretien: prepararsi al colloquio (servizio di e-learning in merito al colloquio di lavoro); Mobiles-de-pole-emploi: redigere CV e lettera di presentazione. | Twitter, Facebook, Youtube, LinkedIn ed Instagram. E' prevista un App dedicata a come usare i Social (Réseaux Pro). Presente anche un Pôle Emploi TV.                   | Webmag: (rivista on line). MonParcoursInfo: Portale dedicato allo sviluppo del proprio percorso.  |
| <b>Germania</b>    | Bundesagentur für Arbeit, portale dedicata a "e-services" (servizi per lavoratori stranieri, orientamento e placement)   | Jobbörse, sito incrocio D/O. Profilo LinkedIn per reclutamento all'interno dell'Agenzia nazionale del lavoro.  | Azubiwelt (per la ricerca di posizioni di apprendistato); Jobbörse (incrocio D/O). Disponibile anche per IPHONE (itunes.apple.com/de/app/jobboerse).  | Twitter, Facebook, Youtube, LinkedIn ed Instagram.  | Portale in inglese ed arabo.  |
| <b>Olanda</b>      | My UWV e Werkmap, offrono servizi personalizzati. WW Step Plan un cronoprogramma dei passi da compiere per la gestione del proprio sussidio di disoccupazione.           | Il sito werk.nl matching tra domanda e offerta di lavoro.  | Wegwijzer WW (accesso a tutti i servizi). eHerkenning a partire dal 1 novembre 2019 sarà l'unico modo per accedere al "portale del datore di lavoro".   | Twitter, Facebook, Youtube, LinkedIn ed Instagram. Esiste un team di assistenza web "UWV Webcare", che risponde alle domande e commenti rivolti a UWV sui social media. | Fondamentale avere identità digitale DigiD. Su Facebook è possibile chattare via Messenger (UWV risponde nei giorni feriali entro qualche ora).   |
| <b>Regno Unito</b> | DWP (www.gov.uk), portale unificato delle informazioni e servizi governativi. Si clicca su "Universal Credit", si accede ai servizi collegati al Reddito Minimo inglese. | "Find a Job" servizio di incrocio d/o.   | UK Jobs: app per favorire incrocio D/O. Il sito DWP funziona perfettamente su piattaforme Mobile.   | Twitter Press office; Twitter DWP; Facebook; LinkedIn e YouTube. E' disponibile un TripAdvisor per i Job Centre Plus.   | Tutti i contatti o moduli per il contatto si trovano sulla pagina del DWP (trovare il Jobcenter Plus, Servizio Pensioni, Media, politiche).   |

Fonte: Elaborazioni da Anpal Servizi, 2019, I servizi pubblici per l'impiego europei nel sistema dei social network

In alcuni contesti come l'Olanda, i PES hanno digitalizzato completamente i propri servizi: questo avviene ormai da un decennio (principalmente per motivi di riduzione dei costi e di personale) e,

## L'era digitale dei Centri per l'impiego in Europa

stando a quanto raccontano gli operatori, i casi di *digital divide* sono completamente assenti anche nei confronti dei soggetti più emarginati e svantaggiati. Sempre nei Paesi Bassi, *Messenger* è uno dei canali più utilizzati per confrontarsi con gli operatori (si riceve risposta entro poche ore), oppure vi sono paesi come l'Estonia che, disponendo di risorse limitate, hanno utilizzato le tecnologie per garantire comunque un servizio efficiente ai propri utenti, sviluppando "bilanci di competenza" tramite questionari *online* e colloqui via *skype*, per assistere l'utente da remoto con personale specializzato.

In Francia gli investimenti verso i *social media* sono imponenti, così come la creazione di APP: difatti, esistono applicazioni per trovare le Fiere del lavoro in prossimità della propria residenza (*Evénements*), oppure per trovare percorsi formativi adeguati (*Ma Formation*). Addirittura esiste un App su come utilizzare i *social media* per la ricerca del lavoro (*MonParcoursInfo*). Inoltre, in tutti i paesi qui presi in esame, è presente su piattaforme quali Facebook, Twitter e LinkedIN, il profilo dell'istituto o agenzia nazionale del lavoro.

In Italia la [piattaforma di Anpal](#) offre servizi analoghi ed è presente sui social, ma il suo enorme limite è che si tratta di una [struttura non ancora collaudata](#) e al momento non molto diffuso tra i cittadini italiani. Rimediare a questo limite è il principale obiettivo del Prof. Mimmo Parisi, attuale Presidente di Anpal, che precedentemente è stato direttore del [NSPARC](#) e che ha collaborato alla realizzazione del [Mississippi Works](#), una piattaforma che offre una serie di servizi per il mercato del lavoro, favorendo in particolare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro. Al momento, il portale pubblico di ricerca del lavoro *Mississippi Works* rappresenta per l'Italia una vera e propria utopia, [visto i precedenti e fallimentari tentativi di Borsa lavoro e Click-lavoro](#).

Il portale *Mississippi Work* è stato rinominato dagli addetti il "*Tinder del lavoro*", poiché mette in contatto diretto imprese e lavoratori senza l'intervento degli operatori, analogamente a quanto avviene in altri paesi europei (*Werk* in Olanda, *Find a Job* in UK) o per il [portale Eures della Commissione europea pochissimi offrono infatti servizi di pre-selezione, estremamente onerosi da parte dell'attore pubblico](#)).

Data l'importanza di questa nuova era digitale, a livello internazionale si discute su come

## L'era digitale dei Centri per l'impiego in Europa

raggiungere il più alto numero di utenti, in che modo predisporre la *dashboard* del portale (ad esempio per renderla più accessibile anche ai soggetti più svantaggiati) o come implementare i servizi all'interno dei *social media*; mentre di *Assegno di ricollocazione* (perché pagare operatori che utilizzano per reclutare sempre di più strumenti *social* e sempre meno sportelli) o come migliorare l'organizzazione dei Centri per l'impiego (di cui la stragrande maggioranza delle attività può essere digitalizzata, compresa la formazione) se ne parla solo in Italia. Alla luce di tali considerazioni, è fondamentale potenziare i Centri per l'impiego in competenze di *Digital Reputation* e *Social Recruiting*, dato che al momento tali competenze sono presenti solo in casi spontanei e senza un costante aggiornamento.

E' bene segnalare che qualsiasi portale del lavoro "non crea lavoro" (al massimo migliora la ricerca di opportunità di lavoro disponibili sul web): non è tramite questo strumento che una parte consistente dei destinatari del Reddito di cittadinanza potranno trovare un impiego, difatti si tratta di un "mezzo" e non un "fine", che rimanda invece all'implementazione di politiche di sviluppo economico.

Qualcuno ribatterà che in Italia si cerca ancora lavoro tramite "amici e parenti". Questo è vero soprattutto per le generazioni più anziane e per le piccolissime imprese del tessuto italiano, ma è necessario tener presente che i legami relazionali tra amici, conoscenti e colleghi sono sempre più *online*, sfruttano sempre di più le condivisioni su *Facebook Instagram o/e LinkedIn*. Sulla scorta di quanto è avvenuto in Olanda, anche il rischio di *digital divide* è poco credibile, in quanto oltre 50 milioni di italiani utilizzano uno *smartphone* (ovvero 85% sulla popolazione complessiva) e nel 2019 i social saranno utilizzati da 3 italiani su 5 (quota che ovviamente sale se consideriamo la sola popolazione attiva).

### Regole d'oro perché *Italy Works* possa funzionare

Una volta che la nuova piattaforma (*Italy Works*) sarà pronta, è fondamentale che raggiunga il prima possibile una "massa critica" di utenti in grado di indirizzarne altri in modo spontaneo. Sarà necessaria una notevole campagna social e un'attività di *back office* per gestire il traffico della rete, controllare le *vacancy* caricate e rispondere alle richieste provenienti dagli utenti (in modo da evitare quanto visto nella fase di lancio del Reddito di Cittadinanza). Inoltre sarà fondamentale

## L'era digitale dei Centri per l'impiego in Europa

attivare una convenzione con il Miur per far caricare i curriculum dei neo-diplomati e neo-laureati sul portale. Tale azione rappresenta (più che gli incentivi economici) la vera miniera d'oro che può favorire il caricamento delle *vacancy* da parte delle aziende (ovvero garantire di poter far vedere il proprio annuncio a tutta la potenziale platea di giovani risorse).

Qualcuno si chiederà: e i destinatari del Reddito di Cittadinanza? Se l'intenzione è creare un sistema per *matching* solo per "svantaggiati", il fallimento è già annunciato. Solo un portale aperto incentiva il caricamento "massivo" di *vacancy*, e si spera che alcune di queste possano essere raccolte dai percettori del Reddito di cittadinanza.

### **Francesco Giubileo**

Ricercatore presso Polis Lombardia (\*)

 @F\_Giubileo

*(\*) Le considerazioni contenute nel presente intervento sono frutto esclusivo del pensiero dell'Autore e non hanno carattere impegnativo per l'Amministrazione alla quale appartiene.*