

## Navigator & Case management: istruzioni per l'uso

*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 23 aprile 2019, n. 16*

Immaginate di essere in un ufficio di una grande azienda che deve affrontare la “digitalizzazione” delle proprie attività e per riuscirci può seguire due strade: quella di scannerizzare tutte le informazioni in formato PDF (come immagini jpeg) oppure digitalizzare le informazioni in dati da poterli analizzare ed implementare nel processo organizzativo aziendale.

Ecco al momento la digitalizzazione dei servizi pubblici per l'impiego che vanno dalle dichiarazioni di disponibilità al lavoro, alle attività erogate dai Centri per l'impiego (orientamento, bilancio di competenza, attività di *scouting* aziendale, ecc...) fino alla raccolta delle comunicazioni obbligatorie sono tutte attività informatizzate, ma al momento tutte queste informazioni vanno pensate come se fossero delle immagini in PDF.

L'attuale piattaforma Anpal o in generale il sistema informativo del lavoro (nazionali o regionali) ha raccolto in questi anni tutte le informazioni (un processo lungo, oneroso e non certo privo di ostacoli), ma queste non sono processate o analizzate all'interno della stessa piattaforma. L'attuale sistema va immaginato come una “scassata” Fiat Uno degli anni 80', il portale del [Mississippi Work](#) o quello ad esempio dei [Servizi pubblici per l'impiego olandesi](#) in confronto sono della Tesla.

Utilizziamo Amazon come esempio per capirci meglio. La multinazionale americana leader mondiale della vendita *e-commerce* non si è fermata alla vendita online degli oggetti, ma ha processato tutte le informazioni delle proprie attività, le ha sviluppate tramite algoritmi, in modo da migliorare la propria organizzazione aziendale. Sono gli algoritmi che migliorano le modalità di vendita, la scelta dell'utente e la consegna dei pacchi.

Tornando al portale Anpal e alle politiche attive del lavoro, se pensiamo alla “profilazione”

## Navigator & Case management: istruzioni per l'uso

dell'utenza (es. [quella utilizzata nel programma Garanzia Giovani](#)), questa avviene perché un gruppo di ricerca estrapola i dati, li analizza e poi assegna una fascia d'intensità di aiuto ai soggetti che presentano determinate caratteristiche socio-anagrafiche. Il limite di questo sistema è la sua "staticità", se le caratteristiche socio-anagrafiche dei soggetti più svantaggiati cambiano, sarà necessario rifare l'estrapolazione e l'analisi dei dati con conseguente perdita di tempo. Mentre l'idea del prof. Mimmo Parisi, il nuovo presidente di Anpal, è quella di processare i dati attraverso algoritmi realizzati da [data scientist](#), come avviene per l'e-commerce di Amazon, in modo da favorire una lettura immediata dei dati, sviluppare un sistema di "profilazione" che si auto-adatti ai cambiamenti delle richieste degli utenti, ma che sviluppi anche servizi di "targeting" in grado di sviluppare modelli che associno il profilo dell'utente a percorsi formativi coerenti con le sue competenze e ovviamente ad eventuali opportunità di lavoro. Quest'ultimo aspetto, ovvero una piattaforma che incroci domanda e offerta di lavoro, rappresenta il vero "Tallone d'Achille", dato che al momento non è disponibile nessun strumento che si avvicini alla piattaforma del Mississippi Work (compresa l'App con decine di migliaia di posizioni aperte), ma neppure al *Recherche* francese, alla *Jobbörse* tedesca o alla *Angelies-apotelesmata* in Grecia.

Il navigator, ovvero un "tutor" che orienta e assiste il beneficiario del Reddito di cittadinanza (ma in teoria chiunque si rivolga al Centro per l'impiego) assumerà un ruolo di "Case Manager" ovvero un professionista che comprende perfettamente i processi alla base dell'elaborazione dati all'interno della piattaforma, insomma sa come funziona l'intero processo: dalla presa in carico, alla lettura delle comunicazioni obbligatorie coerenti con il profilo dell'utente, alle competenze che questi potrà acquisire con i percorsi formativi. E' per tale motivo che risulta fondamentale che sia il *navigator* a coordinare le attività di ricollocazione del disoccupato e non l'operatore/funziionario dei Centri per l'impiego, a meno che questo soggetto non venga adeguatamente formato, ma saranno necessari anni dato che una buona parte di questi operatori svolgono, ancora oggi, quasi esclusivamente attività amministrative che in qualsiasi paese sviluppato (come diceva Giorgio Gaber "lo Stato, peggio che da noi, solo l'Uganda") è ormai completamente digitalizzata.

Il limite per la realizzazione di quello che la stampa ha chiamato *Italy Works*, ovvero una ridefinizione e adattamento del *Mississippi Works* in Italia, è innanzitutto l'intruglio di competenze tra Stato e Regioni, un mostro legislativo che comporta il triplicare dei tempi nelle fasi di attuazioni delle norme nazionali; poi c'è un secondo limite, il *digital divide* degli *policy makers* che siedono sui tavoli decisionali, quanto sanno di digitalizzazione dei servizi pubblici per l'impiego, di *data scientist*

## **Navigator & Case management: istruzioni per l'uso**

e piattaforme del lavoro online? Alcuni politici o dirigenti pubblici mi sembrano come quei investitori e dirigenti privati che negli anni 2000 pensano che la [digitalizzazione e la vendita nel web non avrebbe mai funzionato](#), ecco a questi soggetti non mi resta che parafrasare Nanni Moretti “continue così, facciamoci del male”.

### **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.*