



Lavoro, Eurispes: in Italia 20mila dipendenti per oltre 600 centri impiego

Descrizione

(Adnkronos) ?? L'Intelligenza artificiale pu? allargare le maglie di un tessuto sociale gi? debole, dividendo la popolazione in due profili sociali distinti: da un lato, coloro che avranno la possibilit? di assicurarsi gli skill giusti per navigare nel mercato del lavoro; dall'altro, un segmento di popolazione incapace di orientarsi in un mondo sempre pi? complesso. E soprattutto di questi ultimi che si occupano i centri per l'impiego italiani: un apparato composto da oltre 600 sportelli su tutto il territorio e in cui lavorano circa 20.000 dipendenti. Eppure, il nostro Paese continua a essere, in Europa, tra gli ultimi in termini di spesa sui servizi per l'impiego: nel 2023 l'Italia vi ha dedicato lo 0,051% del Pil, contro la media europea di 0,18 e lo 0,3 di Germania e Danimarca.

Emerge dalla ricerca realizzata dall'Eurispes che ha indagato i mercati del lavoro regionali e la sfida posta dall'Intelligenza artificiale. Lo scopo dell'analisi ? di accorciare le distanze del mismatch tra la domanda e l'offerta in un Paese dove coesistono zone di carenza di manodopera con ampie sacche di disoccupazione. Risulta pressoch? impossibile anticipare la domanda di competenze che saranno richieste nei prossimi anni dal mondo delle imprese. Cos? come risulta difficile capire quali professioni si salveranno e quali scompariranno di fronte ai nuovi scenari ipotizzati soprattutto dall'uso massiccio dell'IA.

La spinta alla digitalizzazione provoca profonde trasformazioni dei processi organizzativi, delle competenze professionali e dei modelli di business. I principi fondamentali delle trasformazioni digitali possono essere raggruppati in quattro grandi categorie: la grande accessibilit? delle informazioni; l'utilizzo dei dati sensibili, soprattutto ad uso e consumo del sistema delle imprese; la condivisione e diffusione delle idee attraverso i social network; la cooperazione reticolare tra le realt? organizzative. La grande accessibilit? delle informazioni non ha portato fin qui alla sua democratizzazione, e qualche istituzione regionale pu? assumerle come un vincolo pi? che come un'opportunit?. Il cambiamento sotteso alla digitalizzazione richiede la presenza di inedite competenze professionali. Le figure professionali in fieri venute alla luce sono tante, e i loro contorni sono tutt'altro che nitidi, molte di loro nascono e scompaiono con una certa facilit?. Dato che gli algoritmi sono una questione che attiene pi? alla logica che alle materie Stem, le imprese tecnologiche hanno bisogno di umanisti, che si richiamino alla psicologia, sociologia, antropologia, ma soprattutto alla filosofia.

Il nuovo scenario Ã" descritto come un passaggio dalla societÃ industriale del lavoro alla societÃ reticolare delle attivitÃ , nella quale il lavoro Ã" concepito ed esercitato come attivitÃ relazionale; in questo caso bisogna pensare, coordinare, comunicare, il resto lo faranno le macchine. Per questo le soft skill segneranno il mercato del lavoro. Le competenze tecnico-professionali assumono unâ??importanza minore nellâ??ambito delle attivitÃ svolte in un contesto organizzato. Al contrario, le competenze trasversali hanno piÃ¹ rilevanza sui piÃ¹ recenti modi di lavorare. Le competenze tecnico-informatiche rappresentano solo una parte dei requisiti richiesti dalle imprese, mentre la componente relazionale occupa un ruolo sempre piÃ¹ determinante.

Lo scopo della ricerca condotta dallâ??Eurispes Ã" di fornire un quadro generale della situazione attuale dei servizi per lâ??impiego italiani, oggetto di importanti riforme e investimenti negli ultimi anni. Per fare ciÃ² sono stati intervistati operatori e dirigenti secondo la metodologia della ricerca sociale al fine di condurre unâ??analisi qualitativa. Le interviste realizzate con Natale Forlani, presidente dellâ??Istituto nazionale per lâ??analisi delle politiche pubbliche (Inapp), e Tiziano Treu, ex-ministro del Lavoro hanno permesso ai ricercatori di elaborare una prima bozza delle potenzialitÃ e delle problematiche esistenti a livello nazionale e di stilare una traccia di intervista, semi strutturata, per le singole Regioni.

Sono state proposte in videochiamata agli intervistati 9 domande, ognuna delle quali corrispondente a un ambito tematico, alle quali hanno risposto le seguenti Regioni: Calabria, Emilia-Romagna, Lazio, Liguria, Lombardia, Marche, Sardegna e Veneto. Secondo lâ??analisi qualitativa prescelta per elaborare i dati, sono stati ipotizzati tre modelli sintetici di comportamento per le strutture analizzate: modello di galleggiamento, un set, di agenzie regionali che cercano di barchenarsi tra vincoli normativi imposti dal contesto generale, modello normativo/burocratico, un sistema che segue alla lettera le norme prescritte dagli organi sovraordinati, modello liberale/creativo che si discosta di piÃ¹ dal reticolo di norme dettate dal contesto culturale, si concede spazi di autonomia e sceglie strade creative.

Attraverso la lettura critica del mercato del lavoro si puÃ² tracciare uno scenario che lascia emergere una nuova cultura delle soft skill, che richiede capacitÃ creative, di comunicazione, di apprendimento e di attenzione alla qualitÃ , non solo per chi ricopre profili manageriali. I dipendenti moderni hanno competenze tecniche piÃ¹ avanzate di un lavoratore del Novecento ma, allo stesso tempo, assimilabili a questâ??ultimo per lâ??assoluta secondarietÃ delle competenze trasversali. Lâ??esito di questo scenario Ã" la riproposizione delle piramidi professionali allâ??interno delle quali ai lavoratori manuali si richiedono solo competenze tecniche, spesso ignorando quanto quelle soft siano importanti per mantenere aggiornate le prime, e ai secondi si richiede una lunga lista di competenze manageriali allâ??interno delle quali le abilitÃ socio-relazioni rivestono un posto di tutto rispetto. Rileva la ricerca Eurispes.

La stratificazione insita nella piramide professionale Ã" in buona parte allâ??origine del mismatch tra la domanda e lâ??offerta di lavoro. Per ragioni storiche e culturali il lavoro Ã" sempre meno un privilegio e sempre piÃ¹ una necessitÃ . Aumenta la distanza tra le richieste delle imprese e le aspettative di chi Ã" dentro il mercato. Esso non Ã" piÃ¹ il â??central life interestâ??, come recita la letteratura sociologica del secolo scorso. Da qui le grandi trasformazioni sociali, economiche e tecnologiche impongono di ricostruire la gerarchia dei valori e sospingono verso nuove prospettive di vita.

Per rispondere alla crisi economica e sociale generata dalla pandemia, ricorda la ricerca Eurispes sui centri per l'impiego, nel 2021 il Governo avvia il programma Gol (Garanzia di occupabilità dei lavoratori), con un fondo di 4,4 miliardi e l'obiettivo di raggiungere 3 milioni di beneficiari entro il 2025. L'iniziativa si propone di riformare radicalmente le politiche attive del lavoro in Italia, facilitando l'inserimento e il reinserimento nel mercato del lavoro attraverso percorsi personalizzati di orientamento, aggiornamento (upskilling) e riqualificazione (reskilling). A distanza di tre anni, si osserva come il programma abbia inciso profondamente sull'operatività dei cpi in cui si è passati da un approccio passivo, basato sull'iscrizione volontaria, a uno proattivo, che prevede la convocazione diretta degli utenti, specialmente i percettori di sostegno al reddito.

Sull'efficacia delle strategie di intervento si gioca una partita importante per i cpi e per il futuro del Paese: la priorità, oggi, è fornire forza-lavoro alle imprese che hanno difficoltà a reperire lavoratori e lavoratrici. Termini come "servizio pubblico", "sportello", "profilo", "competenze" e simili, sono in assoluto i più frequenti durante le interviste, a conferma della vocazione fortemente orientata ai bisogni degli utenti. Il cosiddetto mismatch è un punto focale in tutte le Regioni esaminate e le strategie per far fronte a questa crisi si dividono tra innovazione digitale e servizi sul territorio.

Un'altra novità che ha contribuito ad avvicinare l'utenza allo sportello è la dichiarazione di immediata disponibilità (did), un documento diventato necessario per certificare lo stato di disoccupazione o ricevere sussidi, che spesso rappresenta il primo passo per portare l'utente dentro un cpi da dove inizia il iter di profilazione. Analogamente allo spazio fisico, anche le piattaforme online sono diventate luoghi con una migliore user experience dove è possibile utilizzare alcuni servizi derivanti da tecnologia basata sulla gestione di Big Data o Ia. Alcuni sono già delle realtà consolidate, come i chatbot in Veneto, che fornisce informazioni tramite un'interfaccia familiare per l'utente, oppure la piattaforma OrientaCalabria, che consente di generare una lettera di presentazione utilizzando la dopo l'inserimento del proprio cv, e di personalizzarla in base all'annuncio di lavoro a cui si vuole rispondere. Altri servizi sono in via di sviluppo, come gli assistenti virtuali che si stanno sperimentando nel Lazio o in Sardegna. La digitalizzazione, i Big Data e la stanno portando anche a un efficientamento delle attività di back-office, come accade nelle Marche con l'utilizzo di Copilot o in Emilia Romagna con il progetto Amartya. Le applicazioni basate su Ia, laddove non sono già operative, fanno sempre parte dei progetti futuri in ogni Regione. Nelle interviste il termine "Intelligenza artificiale" appare con la stessa frequenza delle altre parole-chiave più diffuse.

La digitalizzazione ha dato un sostanziale contributo nella capacità di misurare le prestazioni dei centri per l'impiego. Rileva Eurispes spiegando che "le attività di monitoraggio regionali fanno riferimento ai cosiddetti IEP, livelli essenziali delle prestazioni che, benché non siano dei veri e propri indicatori, costituiscono il presupposto normativo e concettuale per condurre diversi tipi di analisi, stabilire obiettivi e confrontare l'efficienza tra i cpi di uno stesso ambito territoriale". Le Regioni, in particolare gli Osservatori, hanno applicato i principi dei IEP in diversi ambiti: nella Regione Lazio, per esempio, è stato stabilito uno standard regionale dei primi cinque livelli essenziali, mentre in Veneto o Emilia-Romagna, per misurare l'efficienza dei propri presidi o delle iniziative sul territorio, si fa riferimento alla percentuale di persone collocate, o ricollocate, tra tutte quelle che hanno fatto domanda.

Avere a disposizione dei dati pressoché in tempo reale, viene indicato come un beneficio anche per la comunicazione interna tra i diversi comparti dell'amministrazione, offrendo la possibilità di pianificare le attività basandosi su dati affidabili e sperimentando anche la produzione di cruscotti

interattivi pubblicati nei siti ufficiali, come in Sardegna e Calabria.

Non mancano, tuttavia, alcuni aspetti critici, come la scarsitÀ di personale adeguatamente preparato a svolgere analisi dei dati. Questâ??ultimo tema si incrocia con un quesito: se nuove assunzioni o corsi di formazione mirati possano migliorare lâ??efficienza organizzativa e lâ??efficacia delle azioni sul territorio e sullâ??utenza

Esempi di collaborazione tra il mondo dei servizi pubblici per lâ??impiego (spi) e le universitÀ , o gli istituti di ricerca, rileva lâ??Eurispes, entrano sempre piÃ¹ frequentemente nello scenario del mercato del lavoro in tutta Europa e anche in Italia. Nonostante lo scambio tra questi due mondi sia riconosciuto come una pratica indispensabile per cercare di gestire la complessitÀ degli scenari attuali, le collaborazioni sistematiche sono rare, la maggior parte dei rispondenti racconta di pratiche di scambio inesistenti o sporadiche.

In merito al rapporto con le UniversitÀ spiccano le Regioni Liguria ed Emilia Romagna: la prima ha attivato un master con lâ??UniversitÀ di Genova destinato alla formazione dei funzionari, mentre lâ??Osservatorio Ã“ attivo nella collaborazione con tesi e dottorandi della stessa UniversitÀ ; la seconda ha allâ??attivo collaborazioni con lâ??UniversitÀ di Bologna con un progetto che mira a combinare diverse banche dati per misurare lâ??effetto delle misure adottate. Lâ??Emilia Romagna Ã“ anche protagonista di un progetto innovativo che prende il nome di Amartya: si tratta di un algoritmo complesso che raccoglie i dati territoriali ed Ã“ in grado di analizzare e prevedere lâ??efficacia delle politiche del lavoro sul territorio.

Diversamente, il rapporto con le imprese Ã“ molto intenso, sia in termini di affidamento dei servizi, tra cui le piattaforme informatiche, sia per quanto riguarda le partnership per la ricerca di personale. Dalla prospettiva degli spi il rapporto con le agenzie private Ã“ sostanzialmente di tipo collaborativo, per esempio alcune agenzie private eseguono una profilazione preventiva che poi servirÃ a inviare le persone nei diversi sportelli per inserirle in progetti di formazione. Lâ??efficienza degli SPI si presenta come lâ??esito di un insieme di condizioni locali o, talvolta, frutto dellâ??iniziativa del singolo funzionario, subendo lâ??assenza di strutture normative e organizzative nazionali.

La gestione regionalizzata dei centri per lâ??impiego offre la possibilitÃ di adattare norme e prassi al contesto locale e aumentare lâ??efficienza delle risorse, ma presenta criticitÃ in merito al divario operativo e alle prassi di scambio tra diverse Regioni che, allo stato attuale, non sono promosse da norme o istituzioni statali in modo sistematico. Lo rileva una ricerca di Eurispes, evidenziando come â??altresÃ¬ le parole â??scambioâ??, â??condivisioneâ?? e simili sono tra le meno citate nelle intervisteâ?•. Nello scenario intra-regionale spicca la condivisione di esperienze e pratiche che avviene attraverso il Sil, la piattaforma dedicata alla gestione delle pratiche inerenti alle politiche del lavoro. Un altro esempio sono le â??scrivanie virtualiâ??, nate durante la pandemia e ancora in uso per incentivare lo scambio di esperienze tra i diversi cpi.

In merito alla digitalizzazione, il â??Tavolo del riusoâ?? ha permesso la condivisione, gratuita, di software open source a beneficio delle Regioni e che ha favorito la costituzione spontanea di una rete di costante collaborazione tra Emilia-Romagna, Province autonome di Trento e Bolzano, Liguria, Puglia e Calabria. Con lâ??avvio dellâ??ultima legislatura, il Ministero del Lavoro ha promosso Siisl, un progetto di unificazione digitale con la funzione di convogliare gli annunci di lavoro provenienti da tutta la Penisola e facilitare lâ??incontro tra domanda e offerta grazie allâ??utilizzo dellâ??la.

Il Siisl (sistema informativo per l'assegno di inclusione sociale e lavorativa) è la piattaforma, realizzata e gestita da Inps, che oltre a usare algoritmi basati sulla per creare compatibilità tra annuncio e candidato, serve a uniformare il processo di raccolta dei dati provenienti dalle CO e a gestire le richieste di assegno di inclusione (Adi) e nuova Assicurazione sociale per l'impiego (Naspi). La questione dell'adattamento all'utenza è un punto cruciale nella corsa all'innovazione tecnologica. Tutte le Regioni, infatti, dichiarano di avere un'utenza per il 50% affetta da grave povertà educativa, incapace di interfacciarsi con il mondo digitale e quindi con piattaforme come il Siisl. Le Regioni, comunque, si dichiarano favorevoli a collaborare con il Ministero per l'implementazione della piattaforma affinché diventi uno strumento che impatti significativamente sul mercato del lavoro. Si ribadisce che l'innovazione tecnologica aiuta l'organizzazione degli spazi dall'interno, ma la capacità di trovare un lavoro dell'utente medio è fortemente legata ai rapporti con gli operatori.

Nonostante un evidente miglioramento nella capacità di collocare le persone disoccupate il mondo dei servizi per l'impiego si ritrova a dover recuperare il pregiudizio diffuso che lo vede come un'istituzione lenta, farraginosa e poco capace di trovare un lavoro a chi non ce l'ha. Rileva Eurispes nella ricerca, in cui si spiega che se è vero, come dicono i rispondenti, che la percentuale di persone che trovano un lavoro attraverso i centri per l'impiego sia inferiore al 20% sul totale degli occupati, è altrettanto vero che la capacità di collocare un disoccupato che entra in un cpi arriva fino all'80%.

In merito alla comunicazione digitale, tutte le Regioni hanno del personale che gestisce i canali social, inviano sistematicamente delle newsletter, e hanno investito nella semplificazione dell'esperienza attivando dei chatbot che rendono agevole la ricerca di informazioni e orientano l'utente all'interno del sito, oppure creando una vera e propria app gemella del sito ufficiale. Analogamente, molti investimenti e iniziative riguardano le campagne informative sul territorio.

Le Regioni si sono efficacemente e creativamente organizzate per raggiungere il proprio target, si possono trovare stand dei cpi nelle fiere, nelle università e nei grandi eventi, così come abbondano gli incontri nelle scuole superiori. Circa il 50% degli utenti che entra in un cpi non è in grado di orientarsi con gli strumenti digitali e ciò è un dato che consolida la centralità del rapporto umano.

Il posto fisso è una realtà che non solo sta scomparendo dall'orizzonte delle possibilità dei giovani italiani, ma che sta diventando un'opzione sempre meno appetibile. Lo si legge nella ricerca Eurispes. Il lavoro diventa sempre di più un mezzo di mero sostentamento piuttosto che un pilastro identitario, e questo avviene anche perché, per molte persone, oggi un solo lavoro non basta e spesso è anche precario in termini di stabilità temporale, nonché poco remunerativo. Questo vale soprattutto per la maggior parte degli utenti che si rivolgono ai centri per l'impiego e che, come è stato riferito nel corso delle interviste, a volte considerano lo sportello come l'ultima spiaggia. Non è un caso se nel mondo degli servizi per l'impiego si dedichi sempre più tempo alla formazione e il concetto di occupazione lasci sempre più spazio a quello di occupabilità.

â??

lavoro

webinfo@adnkronos.com (Web Info)

Categoria

1. Lavoro

Tag

1. lav

Data di creazione

Ottobre 10, 2025

Autore

redazione

default watermark