



Tendenze dei Servizi Pubblici per l'Impiego in Europa

Workshop CNEL sui Servizi Pubblici e Politiche Attive del Lavoro

Gianni Rosas

Ufficio Internazionale del Lavoro per l'Italia e San Marino

Roma, Parlamentino CNEL, 14 dicembre 2018

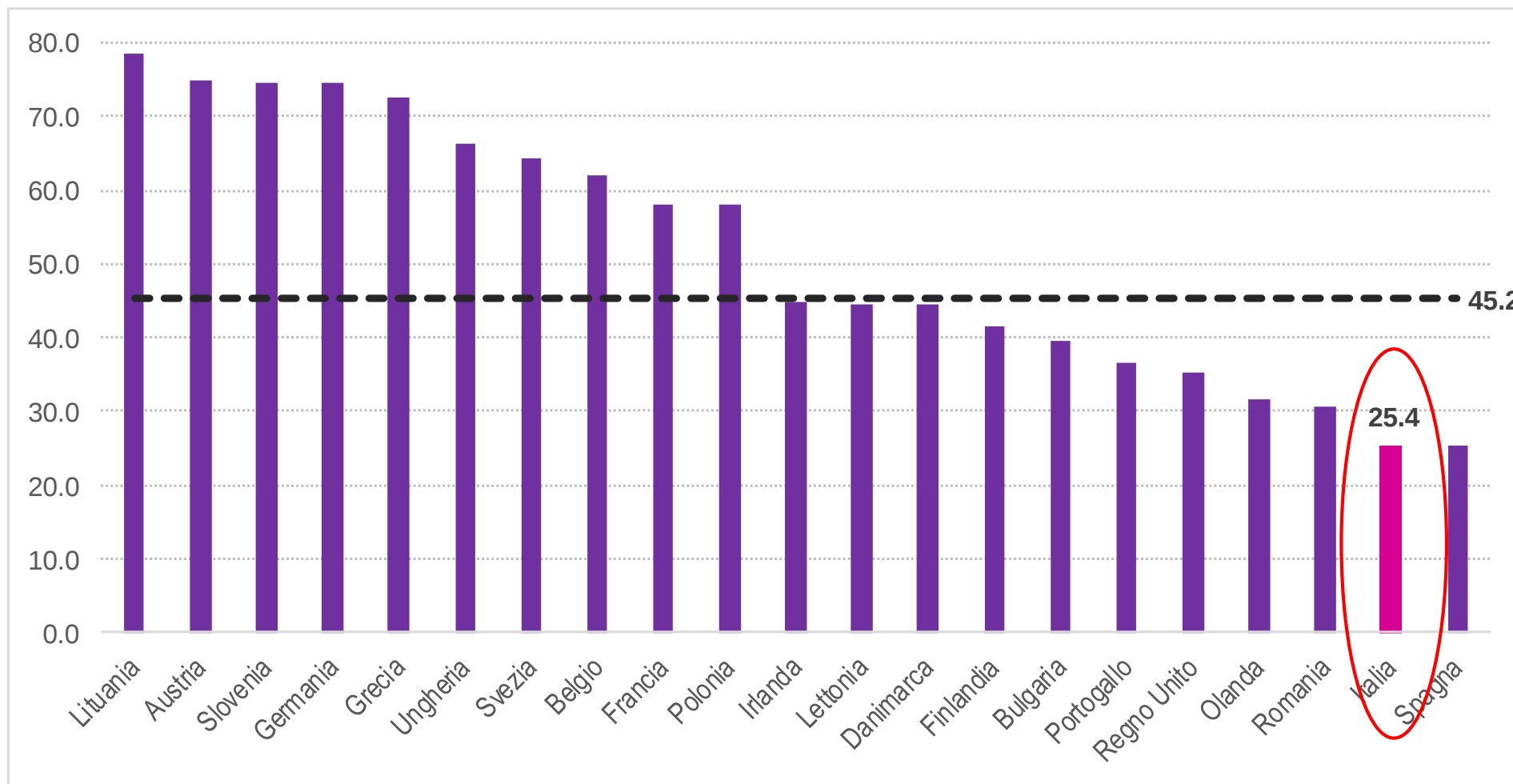
Presentazione

- Il contesto
- Norme internazionali del lavoro e servizi per l'impiego
- Tendenze organizzazione servizi
- Tendenze erogazione servizi
- Ampliamento tipologie utenza e servizi

Il contesto (1): Tendenze generali

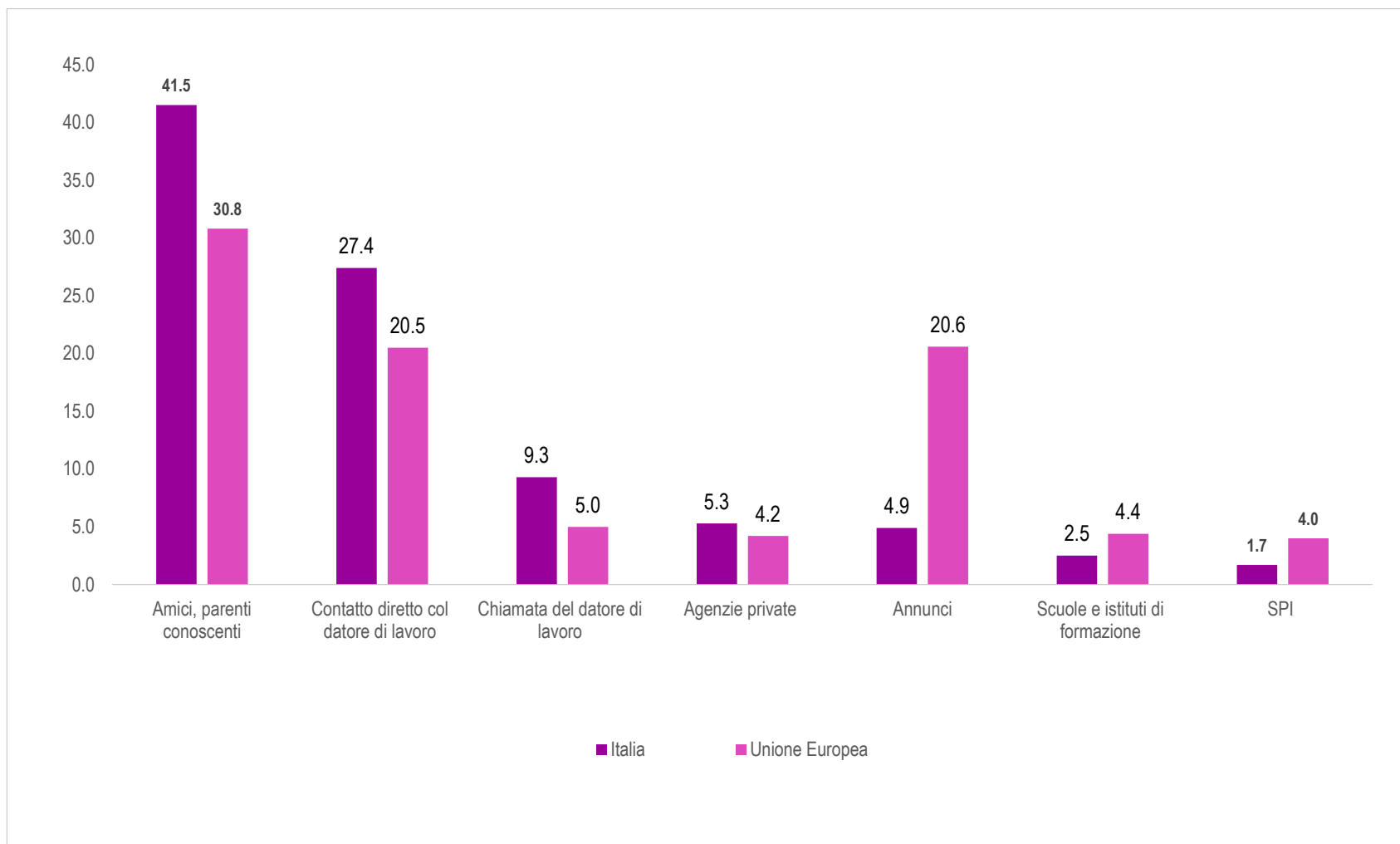
- Collaborazione servizio pubblico e privato (attenzione ai più vulnerabili vs. servizi per più qualificati)
- Universalità ma con segmentazione di servizi sempre più personalizzati
- Ampliamento del bacino d'utenza tradizionale (non iscritti, scoraggiati e inattivi) attraverso strategie di *outreach*
- Diversificazione servizi di attivazione per accompagnamento al lavoro
- Monitoraggio e valutazione per migliorare la qualità delle offerte

Il contesto (2): Proporzione disoccupati che si rivolge ai SPI



Fonte: Indagine forza lavoro dell'UE, 2017

Il contesto (4): Occupazione giovanile e modalità d'intermediazione



Fonte: Dati estratti da *EUROSTAT youth module 2016*

Norme internazionali del lavoro e servizi per l'impiego

La Convenzioni internazionali del lavoro sulla promozione di una **politica attiva per l'impiego** (C122) prevedono un **servizio pubblico** (C88) basato su:

- *Universalità nell'accesso e gratuità del servizio*
- *Perseguimento duplice finalità di efficienza ed equità*
- *Sistema nazionale pubblico con centri per l'impiego e autorità nazionale*
- *Rete di uffici locali per soddisfare necessità regioni geografiche e gruppi vulnerabili*
- *Governance basata sulla partecipazione parti sociali*
- *Indipendenza personale e ruolo della formazione*
- *Collaborazione con altre entità (p.e. C181 su Agenzie Private per il Lavoro - APL)*

Tendenze organizzazione SPI (1)

- **Gestione per obiettivi** (*management by objectives*): indicatori di risultato concordati tra le parti (Germania e Spagna)
- **Decentralizzazione**: autonomia gestione servizi a livello locale con autorità centrale responsabile per linee guida, definizione tipologie servizi e modalità erogazione, risorse umane, sistemi informativi (Germania, Spagna).
- **Monitoraggio *performance* prestazioni**: per migliorare la qualità di servizi e misure (Austria, Finlandia, Portogallo)
- **Valutazioni impatto**: per politiche basate su evidenza, ottimizzare risorse disponibili e assicurare rilevanza di servizi e misure (Germania, Irlanda, Lettonia, Regno Unito)

Tendenze organizzazione SPI (2)

- **Automazione** dei processi amministrativi (p.e. *Internet first*) per dedicare più tempo ad interazione con utenti (Olanda, Irlanda, Spagna)
- **Raccolta, analisi e uso dei dati** relativi alle attività dei SPI e al mercato del lavoro per migliorare intermediazione
- Ampliamento dei **servizi online** e su **piattaforme digitali** per attrarre nuove tipologie di utenti (*multi-channelling*)

Tendenze organizzazione SPI (3): Risorse umane

- **Professionalizzazione servizio:** servizi sempre più specializzati (per giovani, disoccupati di lungo periodo, datori di lavoro in Austria, Croazia, Germania)
- **Formazione specialistica continua:** corsi regolari gestiti direttamente dai SPI oppure organizzati con le università (Austria, Irlanda) o in collaborazione con APL
- **Apprendimento mutuo:** tra personale di diverse unità dello stesso sistema per scambio esperienze e rafforzamento collaborazione (Germania, Spagna)

Tendenze organizzazione SPI (4): Partenariati

- **Ampliamento della platea** degli utenti ed **aumento dell'offerta di servizi** tramite accordi con vari enti ed organizzazioni, incluse organizzazioni terzo settore (Finlandia, Portogallo, Spagna, Svezia)
- **Collaborazione** con APL: scambio informazioni e formazione addetti, **appalto** (outsourcing) dei servizi di attivazione per certe categorie di utenti (placement voucher in Germania)

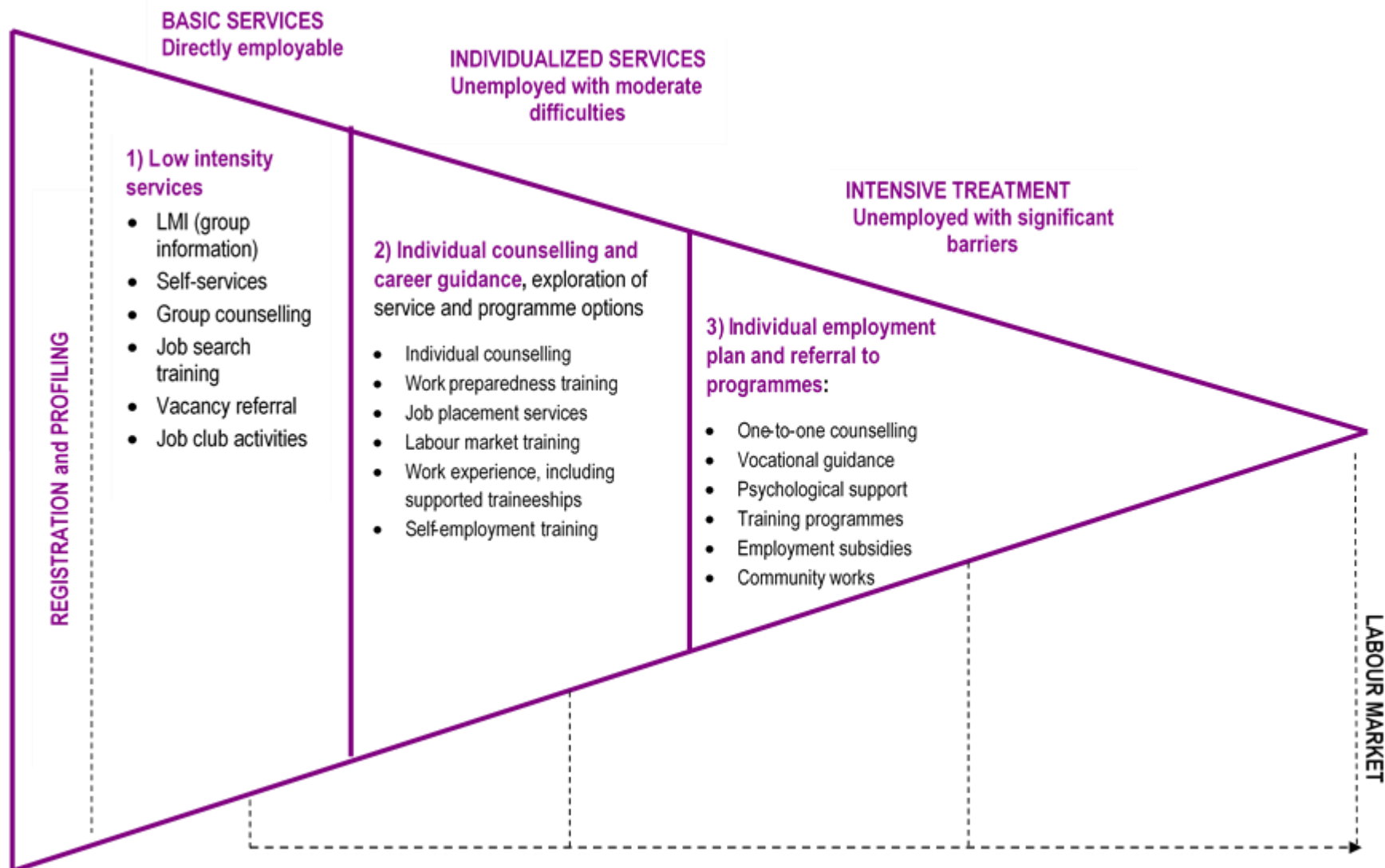
Tendenze erogazione servizi (1): Qualità

- Misure per assicurare **livelli di servizio uniformi** sul tutto il territorio (*cartera común de servicios* Spagna)
- Sviluppo di **standard di qualità** per i servizi:
 - *Qualità delle offerte e piani d'attivazione* (Lettonia, Irlanda e Lituania)
 - *indicatori di risultato qualitativi* (Irlanda, Gran Bretagna, Spagna)
 - *analisi livelli soddisfazione clienti*
- Miglioramento qualità attraverso Investimenti in **risorse umane** (p.e. Austria, Irlanda)
- **Benchmarking** qualità servizi e misure sulla base di criteri sviluppati a livello europeo (p.e. Lettonia, Portogallo)

Tendenze erogazione servizi (2): Accesso

- **Accesso universale** ai servizi di base per tutti e **servizi personalizzati** di attivazione per coloro che hanno più difficoltà nel mercato del lavoro
- Segmentazione utenti e erogazione di pacchetti di **servizi e programmi diversi a seconda dei bisogni dei clienti**

Tendenze erogazione servizi (3): Segmentazione servizi e misure



Ampliamento tipologia utenza e servizi (1)

- Interventi per il supporto di **lavoratori non registrati** nel SPI, inclusi quelli **scoraggiati e inattivi**, anche attraverso diverse forme di *outreach* (con i SPI che si avvicinano agli utenti piuttosto che gli utenti al servizio)
- **Strategie e misure nazionali** per il coinvolgimento degli inattivi basate su partenariati con municipalità, scuole, servizi sociali, forze dell'ordine, organizzazioni del no-profit (Finlandia, Lettonia, Portogallo, Svezia)

Ampliamento tipologia utenza e servizi (3): Datori di lavoro

- Offerta di **servizi personalizzati**, **punto unico di contatto** e assistenza di **personale specializzato** (p.e. Belgio, Irlanda, Olanda e Ungheria)
- **Ampliamento della gamma dei servizi**: preselezione, gestione del personale, follow-up dell'intermediazione (p.e. Svezia)
- **Servizi dedicati** per le piccole e medie imprese (Francia e Germania)
- **Coinvolgimento in diverse iniziative** (p.e. visite in azienda, “tasters” e partecipazione a fiere lavoro)

Ampliamento tipologia utenza e servizi (4): Misure passive

- SPI responsabili dell'erogazione dell'**indennità di disoccupazione** e delle relative misure di attivazione (*mutual obligation*)
- Misure di protezione sociale gestite dai altri enti vedono i SPI responsabili dell'attivazione (**collaborazione e referral**)
- SPI più maturi e con più risorse gestiscono anche misure di **sostegno al reddito** (Germania e Olanda)
- I modelli di **one-stop-shop** con *teams* di esperti per l'impiego e servizi sociali in alcuni paesi ma ancora in fase sperimentale (Finlandia, Germania, Irlanda)

Sintesi messaggi principali

- Azione «sistemica» e collaborazione diverse unità SPI a livello centrale e locale
- Universalità *cum* personalizzazione servizi
- Professionalizzazione e specializzazione personale
- Servizi attraverso diversi canali (*multi-channelling*) con crescente utilizzo tecnologie informazione e comunicazione (p.e. «*Internet first*»)
- Scambio informazioni e condivisione dati (*data pooling*)
- Combinazione servizi, programmi e misure passive (*mutual obligation*)
- Ampliamento platea clienti tradizionali e partenariati tra servizi (lavoro, sociali, educativi) e con APL e altri attori
- Monitoraggio performance e valutazione

Domande/commenti



Contatto



Ufficio ILO per l'Italia e San Marino
Via Panisperna, 28 – 00184 Roma
Web: www.ilo.org/rome
Email: rome@ilo.org