Senato della Repubblica XVIII LEGISLATURA

Giunte e Commissioni

RESOCONTO STENOGRAFICO n. 3

N.B. I resoconti stenografici delle sedute di ciascuna indagine conoscitiva seguono una numerazione indipendente.

11ª COMMISSIONE PERMANENTE (Lavoro pubblico e privato, previdenza sociale)

INDAGINE CONOSCITIVA SUL FUNZIONAMENTO DEI SERVIZI PUBBLICI PER L'IMPIEGO IN ITALIA E ALL'ESTERO

10ª seduta (antimeridiana): mercoledì 18 luglio 2018

Presidenza del presidente CATALFO

IC 0018
TIPOGRAFIA DEL SENATO

I N D I C E

Audizione del presidente dell'ANPAL

PRESIDENTE . . . . . *Pag.* 3, 16, 19
CAMPAGNA *(M5S)* 17
FLORIS *(FI-BP)* 16
GUIDOLIN *(M5S)* 17
NANNICINI *(PD)* 18
PUGLIA *(M5S)* 18
TOFFANIN *(FI-BP)* 18
DEL CONTE . . . . . *Pag.* 3

N.B. L'asterisco accanto al nome riportato nell'indice della seduta indica che gli interventi sono stati rivisti dagli oratori.

Sigle dei Gruppi parlamentari: Forza Italia-Berlusconi Presidente: FI-BP; Fratelli d'Italia: FdI; Lega-Salvini Premier: L-SP; MoVimento 5 Stelle: M5S; Partito Democratico: PD; Per le Autonomie (SVP-PATT, UV): Aut (SVP-PATT, UV); Misto: Misto; Misto-Liberi e Uguali: Misto-Leu; Misto-MAIE: Misto-MAIE; Misto-Più Europa con Emma Bonino: Misto-PEcEB; Misto-PSI: Misto-PSI.

Interviene il presidente dell'ANPAL, professor Maurizio Del Conte.

I lavori hanno inizio alle ore 9,30.

PROCEDURE INFORMATIVE

Audizione del presidente dell'ANPAL

PRESIDENTE. L'ordine del giorno reca l'audizione del Presidente di ANPAL nell'ambito dell'indagine conoscitiva sul funzionamento dei servizi pubblici per l'impiego in Italia e all'estero.

Comunico che, ai sensi dell'articolo 33, comma 4, del Regolamento del Senato, è stata chiesta l'attivazione dell'impianto audiovisivo a circuito chiuso, nonché la trasmissione radiofonica e televisiva sui canali *web,* Youtube e satellitare del Senato della Repubblica e che la Presidenza del Senato ha già preventivamente fatto conoscere il proprio assenso. Se non si fanno osservazioni, tale forma di pubblicità è dunque adottata per il prosieguo dei nostri lavori.

Avverto inoltre che la pubblicità della seduta odierna è assicurata anche attraverso il Resoconto stenografico. Il ricorso a tale forma di pubblicità è stato autorizzato dal Presidente del Senato considerato il peculiare rilievo dell'indagine conoscitiva.

Ringrazio il professor Maurizio Del Conte per aver accolto l'invito della Commissione e gli cedo immediatamente la parola.

DEL CONTE. Ringrazio lei, signor Presidente, e la Commissione. Ho preparato una nota, che ho lasciato agli Uffici in venti copie per i membri della Commissione, alla quale rinvio ampiamente, anche perché contiene una serie di dati e naturalmente non vi tedierò con la sua lettura pedissequa, ma ve ne farò una illustrazione sintetica, provando a concentrarmi sugli aspetti che ritengo più significativi.

L'intento è innanzitutto quello di dare una rappresentazione dei servizi per l'impiego in Italia, ma partendo anche da una rapida *overview* sulla situazione in alcuni Paesi europei, con i quali evidentemente ci dobbiamo confrontare, anche tenuto conto della forte interconnessione fra servizi per l'impiego europeo. Esiste un gruppo, che si chiama PES-*network*, che raggruppa appunto i diversi servizi per l'impiego dei 28 Paesi europei. Mi piace, tra l'altro, iniziare proprio con la citazione del documento della strategia Europa 2020 sul lavoro, dove si afferma: «I servizi pubblici dell'occupazione sono legittimati come conduttori del mercato del lavoro innanzitutto in base a valori che difendono. Tra i valori condivisi figurano uguaglianza, onestà, reciprocità, rispetto, responsabilità sociale, professio-

nalità e impegno. Questi valori devono tradursi nella fornitura quotidiana di servizi».

Questo per dire che siamo fortemente inseriti in una rete europea, nella quale esistono, però, forti differenziazioni, sia in termini di modello che di efficacia. Esiste anche una rete europea, la rete Eures, che interconnette i servizi a favore dei cittadini europei. In altre parole, esistono degli sportelli che, in ciascun Paese, riescono a mettere in contatto la domanda e l'offerta del lavoro al di là delle frontiere nazionali, quindi creando un mercato del lavoro europeo.

Questa è anche la ragione per la quale credo sia sempre più importante andare ad aprire l'orizzonte dei nostri servizi per l'impiego, lavorando certamente con il territorio, quindi sulla base regionale e sulla base del singolo centro per l'impiego, ma aprendolo ad una dimensione più grande e credo che questa sia la ragione di un'Agenzia nazionale per il lavoro, come si riscontra – in effetti – nei Paesi europei più sviluppati sotto questo profilo.

Molto rapidamente, ho tracciato nella nota alcuni dati su Paesi, come Germania, Francia, Spagna e Regno Unito (in realtà abbiamo ottimi esempi anche in Paesi diversi, anche più piccoli). Ricordo solo qualche numero di sintesi. In Germania, che è uno Stato federale – lo ricordo – esiste un'Agenzia nazionale, la Bundesagentur für Arbeit, che conta circa 98.000 addetti e gestisce anche i sussidi per la disoccupazione, cioè lega l'erogazione dei servizi di assistenza in termini di sostegno al reddito all'erogazione dei servizi di inserimento, accompagnamento, formazione e riqualificazione al lavoro.

Direi che, tra l'altro, è comune alle grandi agenzie europee il fatto di aver gestito in un'unica entità la politica cosiddetta passiva con la politica cosiddetta attiva, perché questo evidentemente genera un meccanismo virtuoso e incentivante anche da parte del beneficiario, il disoccupato, che trova una condizione di fruibilità del sussidio nella sua attivazione.

In Francia esiste l'Agenzia Pôle Emploi, che conta circa 54.000 operatori, in Spagna esiste il questo servizio pubblico Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE), con circa 9.000 dipendenti, anche se poi ci sono altri dipendenti, circa 10.000, a livello territoriale, mentre nel Regno Unito c'è un dipartimento unico con circa 74.000 unità (poi verremo al raffronto con l'Italia).

Ho poi evidenziato alcuni dati numerici sulla spesa per le politiche attive in questi quattro diversi Paesi europei. Forse il dato che segna la maggior differenza fra l'Italia e gli altri Paesi europei è quello relativo ai servizi per il lavoro, perché quando si parla di politiche attive, in realtà, si considerano diversi elementi.

Una politica attiva, ad esempio, è certamente anche l'incentivo all'occupazione, che però non è un servizio. Sono evidentemente risorse importanti e in questo devo dire che l'Italia non è così lontana rispetto ad altri Paesi europei, ma è molto più lontana rispetto alla parte infrastrutturale e alla parte dei servizi. Nella tabella 2, a pagina 9 della nota, si vede che la spesa dell'Italia in rapporto al PIL segna uno 0,03 per cento, mentre

in Germania questo rapporto è dello 0,35 per cento (più di dieci volte tanto), in Francia dello 0,26 per cento (poco meno di dieci volte di più), in Spagna solo dello 0,9 per cento (che è comunque il triplo di quello che spende l'Italia).

Procedendo nella nota, ho inserito altri dati, che però potrete leggere con calma, anche perché sono abbastanza di dettaglio e quindi non credo sia opportuno annoiarvi in questa sede. Vorrei darvi una rappresentazione dello stato dell'arte dei servizi per l'impiego in Italia. ANPAL ha recentemente rilasciato, pubblicato e presentato un dettagliato rapporto sui servizi per l'impiego pubblici italiani, è stato un rapporto – in realtà – mutuato dalla tradizionale e più volte rilevata indagine dell'ISFOL, che ANPAL ha rilevato in seguito alla creazione dell'Agenzia, con qualche elemento di novità. Si concentra quindi esclusivamente sui servizi finanziati dallo Stato e quindi sui servizi pubblici. Lo scopo di quest'indagine era evidentemente capire come vengono spesi i soldi dei cittadini quando si tratta di aiutarli nell'inserimento lavorativo. Rinvio quindi al rapporto ANPAL 2018 (nel documento c'è il riferimento del sito Internet di ANPAL, anpal.gov.it, dove c'è il dettaglio).

Nel documento, che vi presento questa mattina, ne ho fatto una sintesi. Voglio ricordare gli ultimi passaggi che sono stati compiuti, con riferimento all'attuazione del decreto legislativo n. 150 del 2015 che, come sapete, ha riordinato il sistema delle politiche attive italiane, creando, per la prima volta, un coordinamento fra i diversi soggetti presenti nel mercato del lavoro, sia pubblici che privati, e costituendo l'Agenzia nazionale delle politiche attive per il lavoro (ANPAL), come soggetto coordinatore di questi diversi soggetti, che sono pubblici e privati e che, naturalmente, intervengono a titolo diverso nella filiera delle politiche attive.

Essi intervengono infatti sul fronte della formazione, della riqualificazione, dell'accompagnamento al lavoro e quindi dei servizi più diretti all'incrocio fra la domanda e l'offerta e compongono anche enti che, apparentemente, sono molto distanti nella missione specifica, ma che – in quota parte – hanno un ruolo anche nella funzione di aiuto all'inserimento lavorativo. È evidente che, per esempio, il coinvolgimento dell'INAIL potrebbe sembrare alquanto estraneo e invece l'INAIL ha una sua importanza, ad esempio nel collocamento dei disabili – lo dico per essere più esplicito possibile – per cui l'INAIL ci dà una mano importante, ma lo stesso si può dire per l'INPS, che detiene una quantità di dati fondamentali per sviluppare le politiche attive, e per il Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca. C'è poi tutta la rete dei privati, come le agenzie per il lavoro, la Fondazione consulenti per il lavoro e i fondi interprofessionali, sulla cui natura pubblica o privata si discute, ma che certamente traggono la loro forza maggiore dall'investimento che le parti sociali – datoriali e sindacali – hanno voluto dedicare alla formazione professionale.

Tra i passaggi più recenti di questo percorso mi permetto di sottolineare, visto che mi sembra il più rilevante, il decreto n. 4 del 2018, in cui

il Ministro del lavoro e delle politiche sociali ha formulato le linee di indirizzo triennali, gli obiettivi annuali delle azioni in materia di politiche attive e la specificazione dei livelli essenziali delle prestazioni, che devono essere erogati su tutto il territorio nazionale.

Un nostro problema, per la verità condiviso anche da tanti altri Paesi europei, ma da noi presente forse in misura più drammatica, è la differenziazione dei servizi a seconda dei territori.

Abbiamo infatti una rete di servizi, composta da circa 552 sportelli, a cui si aggiungono poi delle filiali secondarie, tra i quali – avendone visitati molti e avendo girato tutta Italia – posso dire che ci sono forti differenze: naturalmente non ho visitato tutti i 552 sportelli, ma sono stato in tutte le Regioni.

Vorrei anche dire che ci sono forti differenze all'interno della stessa Regione e se, effettivamente, c'è un tendenziale miglior livello di assistenza al Nord rispetto al Sud, è vero che anche al Nord ci sono delle situazioni di difficoltà, così come è vero che al Sud ci sono delle situazioni di eccellenza. Questo è dovuto fondamentalmente al fatto che la gestione dei centri per l'impiego è stata tradizionalmente gestita addirittura a livello provinciale, cioè a livello della singola unità del centro per l'impiego. Quindi capite bene che, non avendo mai avuto un modello comune e *standard* di centro per l'impiego, ciascuna Provincia si organizzava secondo i propri *standard* e in base alle disponibilità che decideva di investire sul centro per l'impiego stesso, con il risultato che abbiamo sotto gli occhi andando in giro per l'Italia.

Quindi, credo che la definizione dei livelli essenziali delle prestazioni sia un passaggio molto importante, proprio perché si deve esigere ovunque un minimo di servizio. Naturalmente quando si parla di minimi non si parla soltanto del servizio erogato nominalmente, perché è chiaro che non è sufficiente dire, ad esempio, che si deve fare il colloquio con la profilazione: se infatti al primo colloquio si viene convocati dopo ventiquattro mesi, come avviene in alcune Regioni, si può anche dire che nel proprio pacchetto di servizi offerti c'è il colloquio con la profilazione, ma di fatto si tratta un diritto negato.

Sappiamo infatti che più tempo passa dal momento in cui si è persa l'occupazione, più è difficile trovare un reinserimento lavorativo ed è evidente che il tempo non è una variabile indipendente. Fra questi livelli essenziali delle prestazioni c'è anche l'assegno di ricollocazione, che è la prima misura nazionale di politica attiva. Sappiamo che le misure di politica attiva sono misure sostanzialmente determinate a livello regionale, ma l'assegno di ricollocazione è la prima misura nazionale e ciò significa che ha una sua formulazione, una sua entità e una sua modalità di erogazione, che è identica – o perlomeno lo dovrebbe essere – in tutte le Regioni e quindi in tutti i servizi accreditati o pubblici del territorio nazionale. Credo che questa sia una novità significativa per il nostro Paese, che ancora una volta, nel tentativo di recuperare il *gap* con gli altri servizi dei Paesi europei, fa un piccolo passo in avanti.

A pagina 17 e nelle pagine immediatamente seguenti del documento, per vostra più completa conoscenza troverete lo stato di attuazione delle leggi regionali. Fra i compiti dell'ANPAL, come dicevo in precedenza, c'è anche quello del coordinamento, ma si può coordinare partendo da un livello di conoscenza e quindi dalla conoscenza e dal monitoraggio. Dunque abbiamo realizzato un monitoraggio dello stato di implementazione delle leggi regionali e ritengo che questa sia una tabella abbastanza utile su quello che è stato fatto nelle diverse Regioni. Ricordo che con la legge di bilancio per il 2018 è stato ridefinito l'assetto dei centri per l'impiego, con riferimento, in particolare, alla titolarità dei rapporti di lavoro degli operatori dei centri per l'impiego, che passano definitivamente alle Regioni. Il termine per le Regioni era il 30 giugno e qui trovate lo stato di avanzamento. Faccio anche presente che c'è ancora una Regione, la Lombardia, che ha ritenuto di non mantenere la funzione al proprio interno e di ridelegarla alle Province, così come era in precedenza. Anche in questo caso, nell'ambito della competenza concorrente regionale, la scelta è stata questa e, per la verità, è stata l'unica scelta di questo tipo fra le 21 Regioni e Province autonome.

Segnalo anche che ci sono alcune Regioni che hanno costituito delle agenzie, un po' sulla scorta del modello dell'ANPAL; hanno costituito delle piccole ANPAL regionali, di solito all'interno degli assessorati del lavoro. Non tutte lo hanno fatto – in realtà sono ancora una minoranza – ma questo potrebbe essere un modello a cui tendere, anche se dipende, naturalmente, dalla capacità organizzativa della Regione. Il modello agenziale ha infatti dei vantaggi, nella misura in cui sia un modello fortemente manageriale, altrimenti è difficile dare efficacia alla struttura amministrativa.

A pagina 22 del documento trovate un grafico, che credo sia abbastanza interessante, anche a prima vista, perché rappresenta la densità di bacino di utenti per centro per l'impiego.

Come vedete, ancora una volta, la definizione a «macchia di leopardo» si attaglia perfettamente al nostro Paese. Anche in questo caso non si nota una particolare differenziazione fra Nord e Sud; in verità, si nota, più che altro, una forte differenziazione nei territori. Ci sono bacini provinciali molto densi e, quindi, centri per l'impiego (CPI) con un elevato numero di utenti e altri con un basso numero di utenti. Ciò succede anche al Nord e non soltanto al Sud.

Credo sia importante conoscere anche la distribuzione degli operatori, che trovate a pagina 23 di questo documento. La distribuzione non è particolarmente omogenea, ma è figlia di una gestione frammentata e locale delle diverse Province o Regioni. Spicca naturalmente il dato della Sicilia con 1.737 operatori su 7.934 totali a livello nazionale, che quindi costituisce più del 20 per cento del totale degli operatori. Questo è tratto dal rapporto ANPAL, che è più dettagliato. In questa sede riporto solo alcuni elementi e per ogni approfondimento rinvio al rapporto sul nostro sito. Anche il livello di competenze degli operatori è stato analizzato. Voi vedete titoli di studio come la licenza media, il diploma e la laurea. Come potete ca-

pire, si tratta di operatori non particolarmente qualificati sotto il profilo dei titoli di studio (anche qui si rilevano grandi differenziazioni).

Abbiamo svolto anche un'indagine sui fabbisogni espressi dai singoli centri per l'impiego: abbiamo chiesto ai direttori dei centri per l'impiego di che cosa avessero bisogno. Anche in questo caso sintetizzo, ma trovate più dati nel documento che avete e ancora di più nel rapporto ANPAL. In ogni caso, segnalo la tabella 7 di pagina 27 che riporta ciò di cui più ci sarebbe bisogno in termini di formazione, soprattutto sulla normativa. Abbiamo una normativa che continuamente cambia e, quindi, è importante che l'operatore sia costantemente aggiornato, ma è molto forte anche il bisogno di capacità orientative, di accompagnamento al lavoro, di specializzazione nell'accompagnamento delle fasce più deboli, come i disabili o altre categorie svantaggiate nella ricerca del mercato del lavoro. Trovate, inoltre, l'indicazione degli sportelli specialistici.

Lo segnalo perché lo sportello specialistico è un valore aggiunto del centro per l'impiego: non tutti i centri per l'impiego hanno sportelli specialistici e non tutti i centri per l'impiego hanno gli stessi sportelli specialistici. Abbiamo, quindi, una differenziazione – ripeto – a pochi chilometri l'uno dall'altro. Basta la separazione del confine del bacino di utenza per non ricevere un certo tipo di servizio che è particolarmente necessario per quella fascia svantaggiata.

Sulla fascia svantaggiata vorrei spendere due parole. Anche in veste di presidente di ANPAL, ho fatto una serie di visite alle agenzie europee e c'è una cosa in particolare che balza agli occhi nei Paesi dove il mercato del lavoro funziona meglio. Recentemente sono stato nell'agenzia olandese, dove c'è un tasso di disoccupazione del 2,5 per cento. Qualcuno potrebbe chiedere come mai si impieghi più del doppio del nostro personale. Sono un Paese di 16 milioni di abitanti e hanno fatto un fortissimo investimento informatico e, quindi, tante attività sono state sostituite da piattaforme informatiche, app sui cellulari e hanno ridotto all'osso il lavoro, eppure sono molti più di noi.

Si potrebbe chiedere perché spendono questi soldi. Lo fanno per le fasce più deboli. È evidente che il servizio pubblico deve avere come punto di riferimento le fasce più svantaggiate.

In tutti i Paesi – sia ben chiaro – la stragrande maggioranza dei contratti di lavoro interviene per spontanea attività del lavoratore stesso o, come si suol dire, per autocollocamento. È il lavoratore che si propone, viene selezionato e non passa attraverso un servizio pubblico. Ciò avviene in tutti i Paesi, ma nei Paesi più avanzati e con i servizi più efficienti le fasce più deboli sono tutte intermediate, cioè non sono lasciate da sole. Credo che questo sia lo sforzo che si dovrà fare anche nel nostro Paese.

Abbiamo anche richiamato l'analisi della *customer satisfaction*, cioè che cosa dicono gli utenti dei servizi pubblici. In realtà, gli utenti sono soddisfatti. Ciò che sembra un risultato contraddittorio rispetto al numero degli intermediati effettivamente dal centro per l'impiego è che l'utente, che comunque si è rivolto al centro per l'impiego, è soddisfatto.

Per la verità, è sempre stato così. Questo è un tasso di soddisfazione che si ripete negli anni nelle indagini ISFOL. Significa, probabilmente, che le persone sono sicuramente accoglienti e disponibili rispetto all'utente; il problema però è che, se chiedete se sono stati ricollocati attraverso il centro per l'impiego, rispondono negativamente. Questo è il problema. Quindi, c'è buon esercizio di accoglienza. Secondo me, è importante dirlo per riconoscere la passione che ci mettono gli operatori – che lo fanno sicuramente più per missione che non per lo stipendio, che molto spesso è modesto – ma la passione non basta. È necessario un livello di organizzazione, come in altri Paesi, che poi porta evidentemente dei risultati concreti.

Prima parlavo dei livelli essenziali delle prestazioni. Li trovate specificati a pagina 31, proprio come indicati dal decreto ministeriale n. 4. Sono accoglienza e informazione, dichiarazione di immediata disponibilità, orientamento di base, patto di servizio personalizzato, supporto all'inserimento lavorativo, supporto a un reinserimento lavorativo (quindi, con l'assegno di ricollocazione), l'avvio alla formazione, la gestione degli incentivi alla mobilità territoriale, strumenti di conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, la predisposizione di graduatorie per l'avviamento e la selezione presso la pubblica amministrazione, la promozione di prestazioni di lavoro socialmente utile, laddove sono previsti, collocamento mirato (parlavamo prima dei disabili), la presa in carico integrata per soggetti in condizioni di vulnerabilità – poi qui faremo un piccolo approfondimento sul reddito di inclusione (REI) –, il supporto all'autoimpiego – si cerca di stimolare anche questa dimensione – e poi accoglienza e informazione, incontro domanda e offerta e attivazione tirocini. Questi sono i servizi essenziali.

A tale proposito, vorrei fare subito una precisazione. A guardare la norme, a volte viene da domandarsi cosa ci manchi, perché abbiamo regolato talmente in dettaglio la filiera dei servizi che, se si venisse da Marte e si fotografasse la situazione normativa, così come disegnata nei diversi testi di legge, sembrerebbe un sistema che non ha lasciato indietro nessuno. Il problema è il livello di implementazione.

Noi possiamo scrivere quello che vogliamo sui livelli essenziali delle prestazioni, ma il problema è renderli effettivi. A mio parere, si possono rendere effettivi solo nel momento in cui ci sono un forte raccordo ed una totale interconnessione di dati fra tutti i centri per l'impiego, in modo che si sappia in tempo reale che cosa effettivamente sta succedendo nel singolo centro per l'impiego e, evidentemente, una presenza di persone che stiano nei centri per l'impiego per aiutare la diffusione di una cultura dei livelli essenziali delle prestazioni nella sua applicazione concreta.

È un passaggio difficile, con il quale l'ente *in house* di ANPAL cioè ANPAL Servizi, che lavora sostanzialmente per rendere efficaci ed effettive le politiche attive disegnate da ANPAL, fa quotidianamente con le persone sul campo.

Ci sono operatori di ANPAL Servizi che stanno quotidianamente in tutti i centri per l'impiego e che, anche se naturalmente sono sottodimen-

sionati, per cui un operatore segue magari cinque centri per l'impiego, girando un po' come una trottola, cercano di uniformare, aiutare e accompagnare le Regioni. Non è un caso che ANPAL Servizi abbia sottoscritto schemi di convenzione con tutte le Regioni – in verità manca ancora la Lombardia, anche se l'istruttoria è avviata anche per quella Regione e credo che la Sardegna stia firmando in questi giorni – perché tutte le Regioni hanno bisogno di una guida. Ne hanno bisogno perché evidentemente sviluppare un modello comune e consentire che si parli anche un linguaggio comune aiuta tutti, anche quelle Regioni che ritengono di essere più avanti di altre nell'erogazione dei servizi.

Ricordo anche che, proprio in questa funzione, abbiamo attivato uno scuola, una specie di *academy* dell'operatore dei servizi per l'impiego, l'abbiamo appena attivata e quindi è un percorso lungo, nel quale credo che sarà decisiva la collaborazione con le Regioni. Noi tendiamo a disseminare questa cultura della conoscenza e della competenza degli operatori. Questo non vale solo per l'operatore del servizio per l'impiego che si occupa di incrocio domanda-offerta, ma vale anche per l'altro filone di politiche attive, cioè quello dell'istruzione e formazione professionale e in generale transizione dalla scuola al lavoro.

Sapete che nel nostro Paese è stata avviata – in verità non da molto – una forma di apprendistato duale; da più tempo abbiamo l'apprendistato di primo, secondo e terzo livello e conosciamo le difficoltà che in particolare l'apprendistato di primo e di terzo livello hanno nel radicarsi nelle imprese e anche su questo c'è molto bisogno di accompagnamento. Abbiamo visto che non a caso, quando negli anni scorsi ANPAL, attraverso ANPAL Servizi, ha erogato una serie di attività di assistenza alle imprese e agli enti di formazione per lo sviluppo di percorsi di apprendistato di primo livello o di terzo livello – che sono quelli con i contenuti formativi più importanti e che consentono di conseguire un titolo di studio con un'esperienza di lavoro incorporata – il tasso di successo è stato molto superiore rispetto alle stesse esperienze non guidate lasciate semplicemente alle imprese.

Da questo punto di vista, credo che l'attività che svolge ANPAL Servizi sul territorio sia strategica per una vera implementazione e per una sempre maggiore integrazione o omogeneizzazione dei servizi.

Fra i filoni che stiamo sviluppando con particolare intensità, ricordo quello della gestione delle crisi. Ci siamo resi conto, nell'affrontare questi anni di obiettiva difficoltà dovuta a un ciclo economico molto complesso, come sia importante gestire le crisi non semplicemente lasciando al singolo disoccupato una sorta di menù di servizi da andare poi egli stesso ad attivare, ma prenderselo in carico e, addirittura, mantenere il gruppo dei lavoratori dell'impresa in crisi all'interno di un'unica azione.

Devo dire che si sono rivolte a noi tante aziende in questo periodo per chiederci di fare un intervento complesso sulle loro crisi, quindi la gestione più accompagnata possibile degli esuberi. Naturalmente, a noi si rivolgono le imprese più grandi, perché sono quelle che hanno una plurilocalizzazione e quindi non possono risolvere il problema soltanto a livello

regionale. Il valore aggiunto che noi offriamo è soprattutto la capacità di mettere insieme i diversi pezzi. Ogni Regione ha delle misure: ogni *target*, ogni gruppo professionale ha delle possibilità, ci sono degli incentivi statali che valgono per alcuni e non per altri e, soprattutto, la Regione ha le risorse per la formazione professionale, lo Stato può metterci l'assegno di ricollocazione, che funziona meglio se c'è un percorso di riqualificazione, quindi funziona meglio se ci si agganciano le risorse regionali della formazione e il nostro metodo è sempre quello di coinvolgere le parti sociali, perché sono un *driver* fondamentale per il successo della misura.

Da ultimo, proprio ieri, abbiamo avuto un incontro con i sindacati e l'azienda Alitalia per avviare quello che credo sarà il primo accordo di ricollocazione in attuazione della nuova norma contenuta nella legge di bilancio per il 2018 che consente anche ai cassaintegrati di richiedere l'assegno di ricollocazione, che però se chiesto dai singoli non interessa.

In seguito alla sperimentazione condotta, abbiamo rilevato che, lasciata tale opportunità alla libera scelta del lavoratore, mancando ancora la cultura dell'attivazione, il 90 per cento degli interessati non lo ha richiesto, e solo il 10 per cento l'ha richiesto. Ora contiamo, anche attraverso un'operazione di informazione e di comunicazione dei vantaggi dello strumento, di avere un'adesione maggiore, ma quello che ci ha convinti di più è l'azione di gruppo nei confronti dei lavoratori nelle crisi. Nel caso Almaviva, ad esempio, di cui a volte i giornali parlano male, vi posso dire che abbiamo generato le condizioni (non siamo noi a farlo direttamente) perché poi i ricollocatori – i centri per l'impiego o le agenzie private – ricollocassero diverse centinaia di lavoratori.

Dati delle comunicazioni obbligatorie alla mano, il 90 per cento dei lavoratori, in quel caso, ha fatto l'opzione per l'assegno di ricollazione. Questo vuol dire che quando si fanno azioni di colloqui di gruppo, di informazione specifica, di colloqui individuali nei quali viene spiegato qual è il vantaggio di un percorso di attivazione e di ricollocazione, alla fine la risposta è positiva. I lavoratori sono sempre liberi di accettare oppure no, vige sempre il principio di libertà, ma il tasso di adesione è sicuramente superiore. Mi ha stupito favorevolmente verificare come anche la cultura sindacale in questo senso stia molto sviluppandosi: addirittura sono i sindacati che chiedono a noi, come proprio ieri nel caso di Alitalia, di aiutarli a fare pubblicità per questo piano di ricollocazione e lo fanno perché dicono di aver bisogno di un'istituzione neutra, *super partes*, nazionale che entri nell'azienda e spieghi che cosa vuol dire e quali sono i vantaggi dell'inserimento in un percorso di ricollocazione.

Ritengo che questo sia un segno di cambiamento culturale davvero molto positivo per il nostro Paese e su questo stiamo lavorando moltissimo. Ho fatto l'esempio di Alitalia, perché è il caso di ieri, ma posso citare tante altre aziende: la scorsa settimana, ad esempio, ho avuto un incontro con l'Electrolux, sempre con i sindacati, e ne posso citare altre ancora, come la Nestlé. Ci sono poi le aree di crisi complessa, che gestiamo, nel senso cioè che mettiamo attorno ad un tavolo tutti i soggetti che possono essere coinvolti. Questo è anche il ruolo fondamentale di creare una

cabina di regia, perché non si disperdano singolarmente le azioni, non si sovrappongano e non si disperdano le risorse: magari si hanno a disposizione risorse diverse e non si deve insistere sullo stesso bacino, con le stesse risorse, ma occorre specializzarsi: credo dunque che questa operazione di coordinamento sia fondamentale.

Mi rendo conto che sto bruciando moltissimo del tempo a mia disposizione. Veniamo allora alla parte un po' più di prospettiva e chiediamoci dunque cosa, sulla base della nostra esperienza, occorre fare per migliorare gli interventi.

Naturalmente si tratta di riorganizzare: non è evidentemente possibile immaginare di stravolgere il sistema, perché ci sarebbe un'ennesima fase di transizione, che poi porterebbe a gravi ritardi. Credo però che la riorganizzazione, l'efficientamento e anche il rafforzamento dei servizi attuali siano necessari. Abbiamo evidenziato una prima criticità, che sta nella dimensione quantitativa: abbiamo infatti meno di 8.000 operatori. Poi si può discutere se questi 8.000 operatori magari, in certe situazioni, possono essere addirittura ridondanti, ma lo sono soltanto perché non sono messi nelle condizioni di svolgere un servizio. Se manca il resto, infatti, è come avere tanti operatori di macchina e non avere le macchine. È chiaro che allora devo costruire anche le macchine, perché molto spesso, in alcuni centri per l'impiego, abbiamo più operatori di macchina che macchine. Dunque il problema è che dovremmo ricostruire il sistema nel suo complesso e fare un'iniezione quantitativa di operatori e credo, prima di tutto, qualitativa.

Occorre dunque avere ben chiaro un modello, che parta dalle competenze degli operatori, funzionalizzate ai servizi che essi devono rendere, legando quindi la competenza dell'operatore ai livelli essenziali delle prestazioni. Abbiamo l'elenco dei livelli essenziali delle prestazioni e dobbiamo renderli effettivi. Nessuno credo discuta la bontà di questi obiettivi, ma il problema è rendere le persone che lavorano nei centri per l'impiego adeguate a dare risposte e quindi a produrre effettivamente risultati nei servizi che devono erogare. Per farlo credo si debba operare un'importante riorganizzazione, che parta certamente da un piano di rafforzamento. L'ANPAL ha finanziato un rafforzamento attraverso una quota di fondo sociale, costituendo un piano operativo complementare proprio per finanziarlo: quindi, nel fondo complementare del programma operativo nazionale (PON), saranno previsti mille operatori in più per i prossimi tre anni. Saranno operatori a tempo determinato, perché con i fondi sociali non si possono fare assunzioni a tempo indeterminato, dal momento che non possono essere sostitutive dei servizi che deve rendere lo Stato, altrimenti diventerebbero degli aiuti di Stato. Questo ci dà una risposta da qui al 2020, ma bisogna pensare un pochino più in grande ed avere una visione più strutturale. Tra l'altro, 1.000 operatori probabilmente non sono sufficienti.

Tenete presente – non l'ho detto prima, ma lo trovate nel rapporto dell'ANPAL – che i dirigenti dicono che abbiamo bisogno mediamente

di undici unità per centro per l'impiego. I centri per l'impiego sono 550 e quindi si tratta di circa 6.000 unità aggiuntive.

Tutti ci chiedono, però, di avere persone che abbiano una formazione coerente a quello che chiediamo loro, perché se si mandano lavoratori socialmente utili, che non si sa dove collocare – come spesso è stato fatto in passato – e la Provincia se li prende in carico, il risultato è quello che abbiamo sotto gli occhi. Tra l'altro ci sono, ad esempio, alcune Regioni che fanno appalti esterni a società di consulenza, di orientamento o altro e si giovano di queste competenze dall'esterno. Credo che sarebbe importante creare tali competenze.

A pagina 39 del documento trovate una proposta – che parte in realtà da pagina 37 – sul rafforzamento degli organici e delle competenze degli operatori. Si parla, appunto, dei 1.000 profili in più, ma credo che sarà necessario lavorare anche sul contratto collettivo nazionale. Qui abbiamo fatto un po' una radiografia delle competenze necessarie degli operatori rispetto alla declaratoria contrattuale del CCNL attuale e ci rendiamo conto di come non ci sia nessun tipo di specificità e non c'è neanche un grosso incentivo per l'operatore a distinguersi come tale.

Credo che nella rinegoziazione del contratto collettivo nazionale sia importante tirare fuori i profili professionali, che abbiamo immaginato a pagina 40 del documento, in base alle seguenti funzioni: coordinare il personale dell'unità operativa del CPI anche complesso, in funzione dei servizi da garantire; monitorare l'efficienza e l'efficacia dei servizi erogati, intervenendo con le azioni correttive; pianificare l'unità operativa di riferimento per fasi, servizi e attività; aggiornare costantemente il personale sul piano normativo; gestire il sistema delle relazioni con le reti (che è fondamentale); effettuare colloqui di prima accoglienza e colloqui verso l'azienda, lavorando cioè verso il lato della domanda (alla fine del documento diamo proprio, specificamente, questa raccomandazione). Siamo naturalmente a disposizione per qualsiasi ulteriore approfondimento su come si potrebbe ristrutturare anche un eventuale contratto collettivo degli operatori dei centri per l'impiego.

Arriviamo quindi alla conclusione e alla fine delle nostre raccomandazioni, immaginando di non stravolgere il sistema, ma di farlo funzionare. Dunque, cosa si è cercato di fare in questi ultimi anni? Lo trovate a pagina 41 del documento, quando si parla dell'integrazione delle banche-dati istituzionali. Le banche dati istituzionali nel nostro Paese sono infatti segregate: ciascuno si tiene i propri dati e non li condivide.

Da questo punto di vista stiamo anche sperimentando una nuova metodologia, quella del *blockchain*. Con l'università di Roma Tre, abbiamo avviato, insieme al CNEL, un'attività di ricerca e di modellizzazione di un sistema di *blockchain* relativo proprio ai servizi per l'impiego.

C'è quindi la possibilità di avere dei dati condivisi e, da quel che ho compreso – non sono un esperto informatico e quindi rischio di dire delle grandissime castronerie – senza la necessità della condivisione totale delle banche dati, ma di segmentarla e di portarla a un livello diverso – quindi sotto il livello della banca-dati – creando un nuovo contenitore di dati,

personalizzandolo a livello di singolo utente e identificando ogni nodo della catena con l'utente e certificando il dato di cui è a disposizione l'utente.

Certificazione, disponibilità e controllo del dato sono tre elementi fondamentali quando si agisce da parte di una pubblica Amministrazione, che, per esempio, deve dirti se sei disoccupato, se sei un percettore e godi di determinati diritti e, pertanto, è fondamentale avere la certezza del dato.

La disponibilità del dato in tempo reale è altrettanto fondamentale: molto spesso noi abbiamo dei *lag* temporali eccessivi che non consentono di attivare una misura semplicemente perché il database non è stato aggiornato e, quindi, risulti come non iscritto o non percettore e, quindi, non avente diritto a una determinata misura. Adesso diventa ancora più complesso con l'assegno di ricollocazione per gli occupati.

Bisogna, quindi, costruire gli occupati che non sono nella nuova assicurazione sociale per l'impiego (NASpI), ma che possono godere lo stesso dell'assegno di ricollocazione. Il sistema della *blockchain* lo andremo a sperimentare concretamente e so che domani il CNEL verrà a parlarvene. Ci siamo un po' coordinati e non voglio entrare nell'argomento di dettaglio, ma credo sia importante per realizzare proprio uno degli obiettivi della riforma, la condivisione dei dati.

Naturalmente abbiamo fatto dei passi in avanti: abbiamo costruito nel portale ANPAL l'obbligatorietà di effettuare la dichiarazione immediata di disponibilità, cioè il primo atto attraverso il quale si diventa ufficialmente disoccupati e si accede al menù dei diritti del disoccupato e, quindi, alla prestazione di sostegno al reddito. Abbiamo sviluppato sistemi di profilazione per capire il profilo di occupabilità della singola persona che si rivolge al centro dell'impiego o che presenta la sua domanda di disoccupazione.

Teniamo presente che le profilazioni sono sia quantitative che qualitative: ci sono dei dati che ti consentono di fare la profilazione quantitativa, ma poi ci sono anche degli elementi molto più immateriali che dipendono dal colloquio che hai con l'operatore che ti classifica in un certo livello di occupabilità o di distanza dal mercato del lavoro.

Abbiamo avviato la sperimentazione del cosiddetto PIAAC *online* con OCSE. È un sistema di auto *assessment* delle competenze molto importante perché, senza dover andare a farti giudicare da nessuno e rispondendo ad una serie di domande sul sistema, ti viene detto qual è il tuo profilo. Aiuta molto a scoprire delle capacità e delle competenze che non si sospettano. Aiuta ad aumentare l'autostima, che è uno degli elementi che poi indebolisce di più il disoccupato perché perdere il lavoro fa crollare l'autostima e rimanere in disoccupazione ogni giorno in più è un elemento proprio di depressione. Avere, invece, un sistema che ti dice che sai fare diverse cose e che potresti essere orientato verso varie professioni è molto importante.

Fondamentale – come dicevo prima – è il processo di digitalizzazione. Nel documento abbiamo inserito la *gamification*. È un termine bruttissimo; non saprei neanche come tradurlo in italiano e, comunque, sa-

rebbe bruttissimo. In realtà, in Inghilterra fanno una cosa molto utile, come abbiamo visto.

Si riesce a far circolare una serie di idee ed a creare una comunità. Non è esattamente uguale al *job club*; sono strumenti integrati, che però anche hanno dato buoni risultati. Stiamo cercando di mutuare alcune esperienze importanti proprio da una visita al *job center* inglese. Ad esempio, ho proposto una idea alla Regione Liguria, che lunedì ha presentato una nuova iniziativa di sportello di prossimità.

Quando sono andato a Londra, ho scoperto che c'era un loro dipendente con un *laptop* sottobraccio che andava in una biblioteca comunale. Ciò avviene perché in alcune zone urbane molto depresse non si entra nello sportello pubblico. La pubblica amministrazione è vista come una barriera, anche se sono molto accoglienti. Probabilmente l'immigrato o una persona, che vede con sospetto tutto ciò che rappresenta la pubblica amministrazione e funzione di certificazione, di accertamento su cosa stai facendo, la tua famiglia, di quali benefici stai godendo, se ne sta alla larga. Allora, vanno nelle biblioteche con questo *laptop*, cioè vanno nei luoghi dove si riuniscono le persone per altre finalità, e li intercettano con un piccolo *desk* da dove, con un linguaggio più informale e più diretto, riescono a portarli al *job center* o a sviluppare in quel luogo alcune attività base perché con il *computer* oggi si può si possono fare una serie di attività anche senza andare direttamente.

Sulla base di questa esperienza, ho proposto alla Regione Liguria, in particolare in alcune aree della Liguria dove ci sono situazioni difficili, di avviare questa sperimentazione. Con ANPAL servizi stiamo ingegnerizzando il sistema e a settembre faremo la prima sperimentazione. Ovviamente si tratta di numeri piccoli, però è importante per far uscire verso un'altra dimensione il servizio per l'impiego.

Concludo dicendo che sono fondamentali i servizi alla domanda. Oggi se chiedete a un'impresa se si rivolge a un centro per l'impiego, mediamente vi dicono che è del tutto inutile. Perché è del tutto inutile? Il servizio per l'impiego non fa preselezione, cioè non manda dei profili interessanti. È chiaro che l'ultimo o il penultimo colloquio lo fai con il direttore delle risorse umane, ma per le imprese è fondamentale non sparare nel mucchio e, quindi, avere una preselezione sui profili che servono.

ANPAL ha stretto un accordo con Unioncamere in modo da avere un'indagine mensile sulle tendenze occupazionali delle singole aziende. È un'indagine statistica, ma noi riusciamo a trasformare lo strumento in indagine censuaria incrociandolo con le comunicazioni obbligatorie. Noi riusciamo a vedere chi quell'impresa con quella partita IVA sta effettivamente assumendo o ha assunto nell'ultimo anno.

Se incrociamo con la previsione di assunzione per professionalità, riusciamo a ricostruire, con un certo grado di approssimazione abbastanza elevato – abbiamo calcolato che siamo riusciti ad arrivare circa al 90 per cento di approssimazione sulle assunzioni – chi verrà assunto.

A questo punto siamo in grado di dire al centro per l'impiego di selezionare e mandare a questa azienda non 10.000 *curricula* in giro per

tutte le aziende del territorio, ma spiegando che hai proprio la persona che fa per loro di cui mandi il *curriculum*.

In alcuni centri per l'impiego abbiamo iniziato a farlo sempre, come dicevo, attraverso le persone che poi lavorano sul campo, ma naturalmente è necessario farlo a livello sistematico e in tutto il Paese.

In conclusione, chiedendovi scusa ancora una volta per il tempo che vi ho sottratto, rinvio per maggiori approfondimenti alla nota che vi lascio e al rapporto ANPAL pubblicato sul sito. Naturalmente, sono a disposizione per le vostre domande.

PRESIDENTE. Grazie, professor Del Conte, per il dettagliatissimo *report*, che sicuramente aggiungerà valore al lavoro di indagine conoscitiva che la Commissione sta svolgendo. Prima di lasciare la parola ai senatori per eventuali domande, qualcuna mi riserverei di farla anch'io.

Lei ha parlato del sistema informativo unitario: vorrei chiederle che tempi di attuazione sono previsti per la sua realizzazione. Trovo molto interessante, comunque, il possibile utilizzo della tecnologia *blockchain*. Nel decreto legislativo n. 150 del 2015 si parlava, poi, del fascicolo elettronico del cittadino e anche per questo vorrei sapere che tempi di attuazione sono previsti. Suppongo che l'*auto assessment* che si sta mettendo in atto all'interno, appunto, del sistema informativo possa essere parte del fascicolo. Non tornerò su alcune domande cui ha già risposto, sulle difficoltà con le Regioni. Si è parlato di un fabbisogno di 6.000 unità come prima istanza avanzata da parte di chi dirige i centri per l'impiego.

A suo parere, questi numeri sono sufficienti oppure per metterci in linea con gli altri Paesi europei c'è bisogno di più personale? Che tipo di collegamento, se c'è, avviene nelle Regioni o in talune Regioni, con le agenzie per il lavoro e qual è il collegamento, se c'è, con scuole e università (mi riferisco soprattutto ai servizi di *placement* delle università)? Trovo, inoltre, interessante l'utilizzo dell'assegno di ricollocazione per la gestione delle crisi, anche se in altro ambito, invece, come ci siamo detti, stenta a decollare. Infine, vorrei sapere quanti dei 1.000 operatori e dei 600 previsti per il sostegno all'inclusione attiva sono stati già assunti o comunque quali sono i tempi previsti per la loro assunzione.

FLORIS *(FI-BP)*. Professor Del Conte, è molto interessante la relazione che ha svolto. Sarebbe ancora più interessante se potessimo incontrarla di nuovo dopo averla approfondita, perché porle domande a seguito della sua illustrazione, senza aver approfondito tutto il *report* che ci ha presentato, rischia di essere superficiale per lei e inutile per noi.

Ciò che invece mi ha interessato molto è la parte conclusiva della sua relazione, nella quale ha parlato dei nuovi sistemi informatici e soprattutto della della *big* bancadati e in particolare del *blockchain*.

Io ritengo che quello sia il futuro anche nel mondo del lavoro: l'incrocio dei dati domanda-offerta fatto attraverso dei sistemi che oggi sono sistemi sconosciuti, perché esistono ma ancora non li utilizziamo, proba-

bilmente neanche conosciamo la loro portata e l'importanza del loro utilizzo.

Sono certo, però, che il *big data* è quello che può risolvere molto più di quanto non possa fare l'operatore caso per caso: l'incrocio dei dati a grandi livelli, su macronumeri, visto il gran numero di lavoratori espulsi in cerca di lavoro a fronte dell'offerta. Affrontare caso per caso dà sicuramente risultati importanti. A tale proposito, la ringrazio per la difesa d'ufficio che ha fatto del suo ente, anche se poi i risultati possono essere buoni, ma è evidente che data la scarsità del personale disponibile nessuno può fare miracoli. A questo proposito, non so se la via che lei ha indicato dell'aumento della quantità possa essere la reale risposta all'entità del problema. La quantità delle persone che si occupano di questo problema può essere sempre un limite rispetto al risultato. Abbiamo importanti strumenti informatici, che forse possono dare un risultato maggiore. È chiaro, invece, che quello che lei ha detto sulla *customer satisfaction* dell'ANPAL è molto importante, perché queste persone, spesso disperate, almeno hanno un punto di riferimento cui rivolgersi.

GUIDOLIN *(M5S)*. Scorrendo abbastanza velocemente la sua relazione, perché l'abbiamo avuta in visione solo adesso, devo dire che la trovo molto interessante. Mi ha colpito il dato riportato a pagina 23, relativo all'alto numero degli operatori presenti nella Regione Sicilia rispetto a tutte le altre Regioni. Vorrei capire se questo dato corrisponde ad una maggiore qualità del servizio. Si tratta di una puntualizzazione, per capire in che direzione stiamo andando, anche a fronte della prevista assunzione di 1.000 unità in più, secondo criteri specifici della territorialità.

Vorrei capire quali sono questi criteri specifici e se tengono conto, appunto, dell'esubero di operatori in alcune Regioni italiane, a fronte di altre che sono penalizzate. Questo è il punto che vorrei meglio chiarire. Come ho già fatto la scorsa settimana con i rappresentanti delle categorie, vorrei capire qual è la situazione degli sportelli per il lavoro autonomo presso i centri per l'impiego, che dovrebbero essere aperti da poco, secondo il decreto legislativo n. 150.

CAMPAGNA *(M5S)*. La ringrazio, professor Del Conte, innanzitutto per essere stato molto esaustivo e concreto. Ritengo che il fare rete sia il punto di partenza fondamentale, anzi a mio parere sarebbe opportuno creare proprio una banca dati a livello centrale, perché la differenza da Regione a Regione è notevole. Io sono siciliana e per questo dicevo alla senatrice Guidolin che purtroppo da noi questi dati sono anche il risultato della presenza di un precariato che ha dei numeri allucinanti. Molto spesso, tornando al discorso della mancanza delle competenze, vengono poi prestate ai centri per l'impiego, con tutte le negatività e le conseguenze del caso, di persone che non sono formate e che a loro volta non potranno formare. Io mi chiedo se si ritiene che l'inserimento delle agenzie per il lavoro all'interno della rete dei servizi pubblici possa, invece, rappresentare un vantaggio per i lavoratori e per le imprese, magari fa-

cendo da moltiplicatore per le opportunità di domanda e offerta. Creando questa rete di servizi pubblici, inserendo anche le agenzie private all'interno di questa rete, in modo tale da interfacciarsi, l'offerta potrebbe diventare maggiore.

TOFFANIN *(FI-BP)*. Desidero ringraziare il nostro audito, per l'illustrazione molto dettagliata, che lascia ampi spazi di riflessione, come diceva in precedenza il mio collega. Mi riallaccio alla questione del numero degli operatori, in quanto abbiamo visto che, effettivamente, la criticità che si presenta è numerica, ma anche di formazione.

Per quel che riguarda la criticità numerica, l'impiego di 1.000 nuovi operatori a tempo determinato – si creano quindi delle aspettative, che nel pubblico evidentemente sono possibili, mentre nel privato sono altamente «condannabili» – in realtà rappresenta una piccola goccia in un grande mare. Quindi, molto probabilmente, si tratta di una soluzione che sarà comunque inefficace, almeno per quello che possiamo aspettarci. Per quanto riguarda invece la criticità relativa alla formazione, chiedo anche che vengano valutate non soltanto le competenze, la qualificazione e la formazione degli operatori, ma anche l'età degli stessi, perché in un contesto in cui la tipologia lavorativa si è molto evoluta negli ultimi anni, con un andamento veramente velocissimo e stante il bisogno di sistemi informatici, c'è da chiedersi se non si tratti di competenze che un giovane possiede e sa utilizzare in maniera più adeguata.

PUGLIA *(M5S)*. Signor Presidente, mi scuso sin da ora perché dovrò andare in Assemblea a svolgere le funzioni di senatore Segretario e quindi, probabilmente, non riuscirò a restare per ascoltare tutte le risposte.

Innanzitutto ringrazio il Presidente anche perché, in un certo senso, nell'esposizione c'è stata anzitutto una conferma di tutto ciò che abbiamo sempre pensato e del lavoro che è stato fatto nella scorsa legislatura. Si è parlato infatti di ammodernamento, di digitalizzazione, di una nuova riorganizzazione dei centri per l'impiego, che potrebbe realmente fare la differenza in questo mondo del lavoro.

Detto questo, vorrei sapere se, per caso, sono già stati fatti degli studi per capire il costo dell'informatizzazione dei vari centri per l'impiego presenti in Italia. È fondamentale che tutti possano avere i dati di tutti, come anche prima si è detto. Non è infatti possibile che una Provincia non sappia che nella Provincia accanto magari c'è un lavoratore con una determinata professionalità e una certa formazione e dall'altra parte c'è un'azienda che le sta cercando da tempo. Non possiamo assolutamente più consentire questo.

NANNICINI *(PD)*. Anch'io ringrazio molto il nostro audito per il documento e per la relazione e gli rivolgo tre domande rapide.

Nel suo intervento ho notato un accenno al fatto che molti modelli all'estero prevedono un'integrazione fra politiche passive e politiche attive, non solo normativa, ma anche nella gestione concreta degli inter-

venti. Quindi la mia prima domanda è se questa possibile integrazione potrebbe avere un senso anche nel contesto italiano, di fronte alle sue peculiarità, come il ruolo dell'agenzia nazionale, che è di mero coordinamento e garanzia dei livelli essenziali delle prestazioni, piuttosto che di gestione dei vari schemi di politica attiva nei contesti regionali.

Chiedo dunque se nelle esperienze estere, anche in Paesi a maggiore frammentazione, c'è questa integrazione oppure no, come potrebbe essere calata nel contesto italiano, rispetto alla frammentazione regionale, e infine, viste le esperienze passate nell'aggregazione di agenzie e i relativi problemi connessi alla transizione, come gestire un'eventuale transizione verso un modello più integrato.

La seconda domanda riguarda gli operatori. Se ho capito bene, la mappatura delle competenze che servirebbe innestare nel sistema della rete dei centri pubblici per l'impiego fa pensare, ad una prima lettura, a un modello unitario, mentre anche qui abbiamo un modello frammentato, che ricorda un po' la maschera di Arlecchino. Quindi, mi chiedo quanto questa mappatura delle competenze impatti o debba essere interfacciata meglio sulle specificità regionali e quanto, invece, non servirebbe anche un riposizionamento della struttura centrale – capisco che potrebbe sembrare scontato chiederlo al presidente dell'ANPAL – per fare quel lavoro, a cui ha accennato, di facilitazione e di implementazione dei livelli essenziali delle prestazioni, non erogandoli direttamente dall'alto, ma avendo persone che possano fare formazione e assistenza e possono accompagnare l'apertura di alcuni servizi, che in alcune realtà regionali sono invece deficitari.

La terza domanda riguarda le banche dati. Capisco l'innovazione, che secondo me sarebbe molto importante anche in termini di erogazione di servizi, usando quindi il *machine learning* anche per aiutare gli operatori a dare servizi più efficaci e più efficienti. Quello potrebbe essere anche un meccanismo per centralizzare, perché se il *know-how* è centralizzato, ma funziona, è chiaro che c'è un incentivo forte, anche a livello decentrato ad utilizzare quelle strutture per risolvere i problemi, perché ci auspichiamo che tutti vogliano risolvere i problemi. Invece, usarle per aggirare dei paletti di diritto amministrativo sull'unificazione delle banche dati può pure andar bene, ma mi chiedo anche se, invece, non si potrebbe essere un po' più aggressivi e se dal suo punto di vista, dal suo osservatorio, non ha qualche suggerimento da rivolgerci su questa questione delle banche dati unificate e delle gelosie tra le tecnostrutture, di cui sentiamo parlare da un po' di tempo.

Chiedo dunque se non si può essere un po' più aggressivi, non solo aggirando tali paletti con la tecnologia, ma anche, magari, cambiando un po' l'ordinamento, per risolvere questo problema una volta per tutte.

PRESIDENTE. Se il professore Del Conte è d'accordo, propongo di rimandare le sue risposte ad una successiva seduta, da tenersi la prossima settimana, perché stanno per iniziare i lavori dell'Assemblea. In tal modo verremo incontro anche alla richiesta del senatore Floris e nel frattempo

potremo audire i rappresentanti del CNEL e avere anche delle notizie, un po' più dettagliate, sulla nuova tecnologia che si vorrebbe applicare.

Comunico inoltre che i documenti consegnati nel corso dell'audizione saranno resi disponibili per la pubblica consultazione sulla pagina *web* della Commissione.

Rinvio pertanto il seguito dell'audizione e dell'indagine conoscitiva ad altra seduta.

I lavori terminano alle ore 11.

Licenziato per la stampa dall'Ufficio dei Resoconti

€ 2,00