@bollettinoADAPT, 6 febbraio 2017

Gli operatori privati nella grande trasformazione: più che intermediari, facilitatori del mercato del lavoro

di Diana Larenza

Tag: *#GTL #WorldEmploymentConfederation #Intermediaries #Enablers #Simplexity #Flexicurity #Adaptability*

Il convegno internazionale *Nel cuore della nuova "Grande Trasformazione" del lavoro: una questione di sostenibilità*, ha visto avvicendarsi, durante tre giornate, imprese, ricercatori, docenti e dottorandi di tutto mondo, per discutere dei **cambiamenti in atto nel mercato del lavoro, incalzati dai continui mutamenti tecnologici, demografici ed ambientali.**
All'interno del panel dedicato al *Futuro del lavoro e le sue molteplici dimensioni,* moderato da **Kavi Guppta,** giornalista di Forbes focalizzato sull'**impatto della tecnologia nelle trasformazioni del mondo del lavoro, si è discusso delle diverse implicazioni del *futuro del lavoro,* dal concetto di *occupabilità* alle nuove *imprese virtuali*.**

La voce degli operatori specializzati nell'incontro tra domanda ed offerta di lavoro, è stata quella di **Denis Pennel, Managing Director della World Employment Confederation,** la confederazione che rappresenta, a livello globale, i servizi privati per il lavoro e che ha recentemente **pubblicato un libro bianco sul futuro del lavoro in cui si analizzano gli aspetti cardine della grande trasformazione del lavoro e gli effetti che questi determinano sul ruolo degli operatori privati.**
Il libro bianco partendo dai **cambiamenti strutturali, demografici e tecnologici** che stanno **ridisegnando il mondo del lavoro** evidenzia la **necessità di attivare nuove politiche di mercato** che riescano a rimodellare il mercato del lavoro superando i confini culturali territoriali e contrattuali.

L'intervento di Pennel, «Il ruolo degli intermediari del mercato del lavoro in un mondo del lavoro che cambia» ha interessato il **ruolo di coloro che sono comunemente definiti gli "intermediari" del mercato del lavoro** e di come, in particolare, tali soggetti affrontino i continui cambiamenti dovuti alla **globalizzazione, al progresso tecnologico e ad una crescente flessibilità delle carriere lavorative.**

Un concetto chiave presentato da Pennel è quello di ***diversity,*** una diversità che si dispiega su più fronti, dai **soggetti operanti nel mercato del lavoro alle tipologie contrattuali presenti a livello globale.** Quando si parla di intermediari del mercato del lavoro si fa riferimento infatti a diversi soggetti: **agenzie per il lavoro e servizi pubblici per l'impiego, ma anche a quei soggetti che sfruttano nuove modalità di incontro tra domanda e offerta di lavoro grazie alla rete e al continuo progresso tecnologico come le piattaforme di *crowd working* , applicazioni, job boards e *social networks* (in tal senso si veda D. Pennel *How the Gig Economy is impacting employment* in ADAPT International Bullettin).**

Diversi sono i servizi che gli operatori privati sono in grado di erogare, da semplice punto di contatto tra chi domanda e chi offre lavoro a **informatore strategico del mercato e *manager* delle carriere lavorative:** grazie alla profonda conoscenza delle richieste e delle regole del mercato, gli intermediari riescono a condurre entrambe le parti in gioco al raggiungimento dell'obiettivo, di trovare un'offerta di lavoro idonea da un lato ed una persona adatta a ricoprire la posizione disponibile dall'altro.

La tipologia dei servizi offerti da questi operatori in termini di informazioni e competenze possedute nel senso di *labour market intelligence*, porta a caldeggiare un cambiamento di terminologia: non più intermediari, ma facilitatori o abilitatori *enablers* del mercato del lavoro.
Il punto focale del sistema, nell'ottica di puntare ad una continua specializzazione del servizio offerto, è quello di arrivare ad ***ottimizzare le competenze*** nel senso di **tradurre la conoscenza del fabbisogno del mercato in concrete opportunità di lavoro.**
Il contributo che i facilitatori del mercato del lavoro possono fornire, al fine di trovare soluzioni sostenibili all'interno di un mercato del lavoro in continuo cambiamento, può essere sintetizzato in tre punti chiave.

1) **Simplexity (***simplify the complexity of the labour market*). I continui cambiamenti in atto conducono ad una generale complicazione della gestione dei rapporti di lavoro. La diversificazione della forza lavoro, l'irrompere della tecnologia su ogni fronte, la complessità di inquadramento giuridico delle molteplici forme di lavoro ed il cambiamento concettuale di tempi e luoghi di lavoro, fanno sì che sia sempre più frequente l'**esternalizzazione della gestione delle risorse umane e per questo sia necessario l'intervento di soggetti specializzati che siano in grado di semplificare i punti di stallo del sistema.** La competenza degli operatori può sciogliere la complessità nel momento in cui l'operatore del mercato del lavoro sia in grado di **trovare una soluzione personalizzata per il suo interlocutore, "coltivando" allo stesso tempo comunità di lavoratori e facilitando in questo modo le transizioni occupazionali.** Quindi *semplificare la complessità del mercato del lavoro* favorendo l'incontro tra domanda ed offerta tramite la profonda conoscenza delle competenze richieste dal mercato e delle persone che ne sono in possesso disponibili ad offrirle.

2) **Flexicurity.** Le carriere lavorative sono sensibilmente diverse rispetto al passato. Si può definire ormai obsoleta quell' "abitudine" di trascorrere l'intera carriera lavorativa presso il medesimo datore di lavoro. I mercati del lavoro attuali impongono grande flessibilità e allo stesso tempo, sia le imprese che i lavoratori necessitano di trovare immediata soluzione nei momenti di cambiamento. Il supporto dei facilitatori, in questo caso, avviene grazie alla **conoscenza del fabbisogno di ciò che offre e di ciò che richiede il mercato del lavoro in quel momento, garantendo il mantenimento della qualità delle condizioni di lavoro e della professionalità delle risorse**. Non da ultimo gli operatori del mercato del lavoro sono chiamati a garantire un sistema di sicurezza sociale, come avviene ad esempio in Italia attraverso gli organismi bilaterali Ebitemp e Forma.Temp, deputati ad erogare prestazioni integrative di previdenza complementare ed assistenza sanitaria, di formazione professionale e di sostegno al reddito.
3) **Adaptagility.** Adattarsi ai continui cambiamenti del mercato del lavoro e mostrarsi agili nei momenti di passaggio di ciascun percorso. Fondamentali in questo senso sono le ***soft skills,* che devono essere intercettate e coltivate dai facilitatori del mercato del lavoro che si impegnano ad occuparsi finanche della reputazione professionale dei lavoratori mediante servizi di *reputation managment*.**

Per ottenere un sistema vincente è necessario infine che vi sia un **confronto costruttivo dei facilitatori con le istituzioni politiche,** poiché soltanto mediante l'incontro tra chi conosce profondamente il mercato del lavoro e chi ha gli strumenti per dare forma ai progetti innovativi è possibile dare vita a quelle che diventano *best practices*. In questo senso si auspica anche un **rafforzamento della cooperazione con chi opera all'interno dei sistemi di istruzione e formazione per garantire la corrispondenza delle competenze alle esigenze attuali e future, anche mediante l'apprendimento sui luoghi di lavoro.**
Gli ultimi dati relativi al lavoro tramite agenzia a livello europeo pubblicati dalla World Employment Confederation, mostrano una **crescita media su base annua del + 7,2% del numero di ore lavorate dai lavoratori delle agenzie in Europa e l'Italia è in cima alla lista con una crescita del 12%.** Anche il V Rapporto sull'evoluzione del settore delle Agenzie per il lavoro italiane descrive un andamento assolutamente positivo del settore, attestato da una crescita straordinaria nel 2015.
L'impatto della nuova grande trasformazione sul futuro del lavoro è in continuo divenire, e l'ingresso di tecnologie capaci di ravvicinare sempre più, in termini di spazio-tempo, chi domanda e chi offre lavoro, rende difficile pensare ad una "disintermediazione" del mercato: per semplificare la complessità del mondo del lavoro sarà pertanto importante avere operatori altamente specializzati e continuamente aggiornati.

Diana Larenza
Scuola internazionale di dottorato in Formazione della persona e mercato del lavoro
Università degli Studi di Bergamo
@diana_lar