

Job search e matching: il modello di Borsa Lavoro Lombardia

Paolo Buonanno

Università degli Studi di Bergamo

e

Alessandro Gaj*

Agenzia Regionale per il Lavoro – Regione Lombardia

Sessione tematica: matching e mismatching nel mercato del lavoro

Abstract

A seguito dell'entrata in vigore della "Legge Biagi", che si pone come obiettivo la creazione di un mercato del lavoro trasparente ed efficiente in grado di incrementare le occasioni di lavoro e di garantire un equo accesso ad un'occupazione stabile e di qualità, è stato istituito il nodo regionale della Borsa Continua Nazionale del Lavoro.

Borsa Lavoro Lombardia si propone come un sistema di accesso integrato per la fruizione di servizi sul lavoro, istruzione e formazione, realizzando una rete di servizi in cui operatori, individui e imprese possano liberamente incontrarsi. L'intento dei decisori di politica economica non è solo quello di realizzare quanto previsto dalla riforma del mercato del lavoro, ma anche di fornire un efficace strumento che consenta la riduzione dei tempi e dei costi legati alla ricerca del posto di lavoro.

L'utilizzo e la diffusione delle nuove tecnologie ha favorito l'utilizzo di strumenti telematici per ricerca di lavoro. Questo ha significato un accesso alle informazioni quasi privo di costo per i lavoratori e costi molto ridotti per le imprese rispetto alle soluzioni tradizionali. La possibilità di accedere ad un vasto numero di possibili *match* costituisce inoltre un'ulteriore attrattiva, tenendo conto del fatto che le informazioni raccolte

*Autore per la corrispondenza. Indirizzo: Agenzia Regionale per il Lavoro, Via Cardano 10, 20124 Milano.
Email: alessandro.gaj@agenzialavorolombardia.it.

possono essere dettagliate sia per il lavoratore che per le caratteristiche della posizione domandata.

Il paper si pone come obiettivo da una lato quello della valutazione metodologica del sistema utilizzato da Borsa Lavoro per consentire l'incrocio tra la domanda e l'offerta di lavoro e dall'altro la verifica empirica del processo di *matching* attraverso la determinazione delle caratteristiche di efficienza in termini di riduzione del tempo di ricerca e individuazione della soluzione ottimale sia per i lavoratori che per le imprese.

Al di là di un *matching* "manuale" basato sull'osservazione da parte dell'utente degli annunci presenti, il software di Borsa Lavoro è in grado di effettuare un *matching* automatico. Il processo prevede innanzitutto la normalizzazione e classificazione delle informazioni inserite (in termini di *vacancy* e curricula). L'azione di *matching* comporta poi una ricerca sull'indice delle candidature/proposte di lavoro utilizzando le informazioni del profilo di sintesi come elementi di ricerca. Costruito l'indice, la ricerca si effettua su di esso fornendo immediatamente le informazioni di *matching*.

Da una prima analisi dell'attività emerge che lo strumento realizzato soddisfa adeguatamente le aspettative dei lavoratori in termini di tempi di attesa per la ricerca e le imprese in termini di individuazione di offerte molto vicine a quanto richiesto/desiderato.

1. Introduzione

Negli ultimi anni contestualmente allo sviluppo e alla diffusione delle nuove tecnologie e soprattutto di internet è aumentata considerevolmente l'offerta di siti e di servizi di offerta e domanda di lavoro. Questo inevitabilmente è attribuibile al consistente aumento di utenti e di utilizzatori di internet ed in particolar modo alla diffusione della banda larga.

Sebbene sia estremamente difficile quantificare il numero di utenti internet in Italia sembra credibile che il numero di persone che utilizzano internet si possa collocare tra i 10 e i 16 milioni, con una netta tendenza alla crescita negli ultimi anni. Secondo un'indagine Eurisko presentata nell'aprile del 2005 sono fra i 4 e i 5 milioni gli italiani che utilizzano internet tutti i giorni, mentre sono oltre 10 milioni coloro che lo utilizzano almeno una volta alla settimana. La stessa indagine Eurisko consente di individuare le caratteristiche degli utenti di internet in Italia. L'utente medio ha un'età compresa tra i 25 ed i 44 anni, è in possesso di un diploma di scuola media superiore ed è studente o impiegato.

È scontato affermare che internet abbia cambiato il modo in cui viviamo e lavoriamo. Un'ampia quantità di articoli e di libri danno consigli sull'utilizzo di internet come fonte di notizie, strumento per programmare le proprie vacanze, negozio virtuale per acquistare prodotti tecnologici e non solo, strumento per fare la spesa senza essere obbligati ad andare al supermercato e soprattutto come strumento fondamentale per sviluppare e favorire strategie competitive per il commercio e la promozione di un'attività. Nonostante questa attenzione verso i diversi e molteplici usi di internet, poca attenzione è stata posta su internet come strumento volto a facilitare il *matching* sul mercato del lavoro.

In che modo lo strumento di internet è utilizzato dai lavoratori e dalle imprese per offrire e domandare lavoro? Quali caratteristiche hanno i lavoratori e le imprese che principalmente utilizzano internet per nuovi *match*? Internet consente di trovare lavori migliori e più velocemente dei metodi tradizionali? Lo strumento tecnologico ha delle reali implicazioni nel rendere più efficiente il mercato del lavoro e il *matching* tra lavoratori ed imprese?

Queste sono solo alcune delle domande alle quali cercheremo di rispondere traendo spunto dalla nuova esperienza della Borsa Lavoro Lombardia.

A seguito dell'entrata in vigore della "Legge Biagi", che si pone come obiettivo la creazione di un mercato del lavoro trasparente ed efficiente in grado di incrementare le

occasioni di lavoro e di garantire un equo accesso ad un'occupazione stabile e di qualità, è stato istituito il nodo regionale della Borsa Continua Nazionale del Lavoro.

Il portale Borsa Lavoro Lombardia, avviato a marzo 2004, si propone come un sistema di accesso integrato per la fruizione di servizi sul lavoro, istruzione e formazione, realizzando una rete di servizi in cui operatori, individui e imprese possano liberamente incontrarsi. L'intento dei decisori di politica economica non è solo quello di realizzare quanto previsto dalla riforma del mercato del lavoro, ma anche di fornire un efficace strumento che consenta la riduzione dei tempi e dei costi legati alla ricerca del posto di lavoro.

Internet sta rapidamente diventando uno strumento utilizzato sia dai lavoratori che dalle imprese per offrire e per domandare lavoro. In questo modo lo strumento tecnologico rappresenta un nuovo canale attraverso cui favorire il *matching* sul mercato del lavoro.

La letteratura economica recente (Autor, 2001; Kuhn, 2000a e 2000b) ha analizzato sia dal punto di vista teorico che empirico i vantaggi di internet nel favorire l'incontro tra la domanda e l'offerta di lavoro, sottolineando però al tempo stesso alcune problematiche.

Gli annunci di offerta e ricerca di lavoro attraverso internet e siti dedicati a questo hanno diversi vantaggi rispetto ai tradizionali annunci sui quotidiani o sulle riviste specializzate. Innanzitutto è possibile offrire una maggiore quantità di informazioni e un maggior numero di annunci rispetto a quelli su carta, grazie al fatto che non esiste un limite fisico di spazio. È più facile inoltre effettuare la ricerca degli annunci interessanti in internet grazie all'uso di parole chiave e all'esistenza di criteri di ricerca. Gli annunci sono continuamente aggiornati senza costi e quindi offrono una situazione del mercato del lavoro puntuale. Consentono di specificare nei dettagli le caratteristiche sia del lavoratore che del posto di lavoro offerto dall'impresa. Questo aspetto è molto importante perché consente una prima selezione sulla base di criteri specifici quali possono essere il salario offerto, il livello di istruzione richiesto o l'esperienza.

Oltre ad essere più efficienti degli annunci tradizionali, pur mantenendone le caratteristiche fondamentali, gli annunci in internet possono avere un ruolo attivo nel facilitare il *matching* nel mercato del lavoro. Infatti, l'esistenza di software specifici ed algoritmi per il *matching* consentono l'identificazione di possibili *match* e, al tempo stesso, attraverso strumenti quali la posta elettronica l'immediata comunicazione sia al lavoratore che all'impresa. Successivamente analizzeremo nello specifico il software e la metodologia di *matching* automatico utilizzato da Borsa Lavoro Lombardia.

Infine, l'annuncio attraverso internet ed i siti dedicati è decisamente meno costoso rispetto ad un annuncio equivalente su un giornale. Negli Stati Uniti la ricerca del lavoro attraverso internet è ormai molto diffusa. Circa il 15% dei disoccupati utilizza internet per cercare lavoro (Kuhn e Skuterud, 2000). Inoltre, come risulta da un'inchiesta (Li et al., 2000) il 31% delle imprese intervistate ha intenzione di ridurre le spese per la ricerca di personale attraverso i giornali, mentre il 52% è intenzionata ad incrementare le proprie spese per la pubblicità attraverso internet.

È interessante notare, come sottolineato da Kuhn (2000), che i siti che offrono e cercano lavoro oltre ad essere aumentati in numero, hanno aumentato anche la tipologia di servizi offerti. All'inizio i siti di ricerca di lavoro erano sostanzialmente dei database in cui venivano raccolte le domande e le offerte di lavoro, una sorta di versione elettronica dell'annuncio sul quotidiano o su giornali specializzati. Negli ultimi anni invece i servizi che vengono offerti dai siti di ricerca/offerta di lavoro sono aumentati sia in termini quantitativi che in termini qualitativi: pre-selezione dei candidati per ridurre il numero di domande irrilevanti esaminate da un datore di lavoro, informazioni dettagliate relativamente alla tipologia di lavoro domandato ed offerto, informazioni specifiche e curriculum vitae completo del candidato.

Come evidenziato nell'articolo di Autor (2001) internet può rappresentare uno strumento che aumenta l'efficienza e facilita il *matching* nel mercato del lavoro. Questa maggiore efficienza può dipendere da un lato dal fatto che il numero di informazioni e di annunci è decisamente superiore rispetto agli altri metodi tradizionali e dall'altro lato dal fatto che sia possibile effettuare una preselezione sulla base di alcuni criteri minimi.

Da un punto di vista puramente teorico la riduzione del costo di ricerca del lavoro aumenta la produttività (Mortensen, 2000; Pissarides, 1990). Infatti, come conseguenza del fatto che grazie ad internet sia i lavoratori che le imprese possono considerare i potenziali *match* con maggiore frequenza e rapidità, la loro "*reservation match quality*" aumenta (Autor, 2001). Quindi questo implica che i *match* effettuati saranno di qualità migliore generando un aumento della produttività e dell'output. In termini generali questo significa che la riduzione dei costi di ricerca di lavoro riduce la disoccupazione. Uno strumento di incrocio della domanda e dell'offerta di lavoro più efficiente e che quindi consente un *match* migliore dovrebbe inoltre ridurre l'incentivo del lavoratore a separarsi dall'azienda. Dall'altro lato, lo strumento tecnologico rende la ricerca di lavoro decisamente più facile ed

è quindi ragionevole pensare che i lavoratori continuino a cercare offerte di lavoro migliori anche una volta occupati.

Sembra quindi che l'introduzione delle nuove tecnologie possa avere degli importanti effetti sull'efficienza del mercato del lavoro e sul livello e la durata della disoccupazione favorendo il *matching* tra la domanda e l'offerta di lavoro. È però importante sottolineare che l'utilizzo di questi nuovi strumenti può anche generare e creare nuove tipologie di problemi che in precedenza non erano considerati o rivestivano minor importanza: selezione avversa dei lavoratori e *digital divide*.

La selezione avversa dipende dal fatto che riducendosi il costo di ricerca del lavoro i lavoratori hanno la possibilità di fare domanda per molte posizioni. Questo potrebbe tradursi in un eccesso di domande difficilmente gestibile dai datori di lavoro. Come discusso da Lang (2000) questo aspetto potrebbe essere potenzialmente rilevante. Per evitare possibili problemi di questo tipo molti siti di ricerca di lavoro offrono dei servizi di prevalutazione dei candidati al fine di verificare se realmente corrispondono al profilo richiesto.

Un altro problema legato al diffondersi della tecnologia internet, e che non riguarda solo ed esclusivamente l'utilizzo di internet nell'ambito del mercato del lavoro, è il *digital divide*. Il problema del *digital divide* riguarda sia la distribuzione territoriale della rete (per esempio, zone periferiche o di montagna potrebbero essere meno servite rispetto alle zone urbane) sia l'utente (per esempio, persone che non conoscono l'inglese o con un titolo di studio basso potrebbero essere meno incentivate ad utilizzare internet).

Come discusso in precedenza, internet può rappresentare un validissimo strumento per la diffusione delle informazioni e nello specifico per facilitare l'incontro tra la domanda e l'offerta di lavoro, però la sua diffusione può generare nuove problematiche alle quali si deve guardare con attenzione.

Il paper si pone come obiettivo da una lato quello della valutazione metodologica del sistema utilizzato da Borsa Lavoro Lombardia per consentire l'incrocio tra la domanda e l'offerta di lavoro e dall'altro la verifica empirica del processo di *matching* attraverso la determinazione delle caratteristiche di efficienza in termini di riduzione del tempo di ricerca e individuazione della soluzione ottimale sia per i lavoratori che per le imprese.

Al di là di un *matching* "manuale" basato sull'osservazione da parte dell'utente degli annunci presenti, il software di Borsa Lavoro Lombardia è in grado di effettuare un

matching automatico. Il processo prevede innanzitutto la normalizzazione e classificazione delle informazioni inserite (in termini di *vacancy* e *curricula*). L'azione di *matching* comporta poi una ricerca sull'indice delle candidature/proposte di lavoro utilizzando le informazioni del profilo di sintesi come elementi di ricerca. Costruito l'indice, la ricerca si effettua su di esso fornendo immediatamente le informazioni di *matching*.

Da una prima analisi dell'attività emerge che lo strumento realizzato soddisfa adeguatamente le aspettative dei lavoratori in termini di tempi di attesa per la ricerca e le imprese in termini di individuazione di offerte molto vicine a quanto richiesto/desiderato.

È importante evidenziare che Borsa Lavoro Lombardia non si limita ad essere solamente un portale internet sul quale vengono pubblicati gli annunci di domanda e di offerta di lavoro. Il sistema si definisce infatti multi-canale in quanto, utilizzando canali alternativi alla rete telematica, ovvia in maniera chiara e decisa al problema del *digital divide*.

I canali disponibili oltre al portale sono un *call centre* al quale fare riferimento non solo per avere informazioni, ma anche per pubblicare il proprio curriculum vitae, un servizio di teletext, grazie al quale attraverso sia i canali Rai che Mediaset, e interagendo con il *call centre*, è possibile richiedere la visualizzazione di offerte o domande di lavoro su pagine teletext indicate dall'operatore del *call centre*. Sono stati attivati infine i cosiddetti "punti di contatto" che forniscono un servizio *front office* di tipo informativo sull'utilizzo di Borsa Lavoro Lombardia. I punti di contatto sono collocati presso soggetti istituzionali pubblici e privati variamente distribuiti sul territorio. Possono essere i centri per l'impiego, gli informagiovani, le sedi locali delle rappresentanze sindacali o le scuole. Per tutti questi soggetti è previsto un momento formativo che serve a qualificare ulteriormente il servizio offerto. Tutti questi canali compongono quindi il sistema integrato di Borsa Lavoro Lombardia che è anche una caratterizzazione del modello lombardo.

2. La Borsa Continua del Lavoro

La nuova disciplina normativa, che con il decreto legislativo sul mercato del lavoro (D.L. 276/03) ha trovato un importante punto di definizione, mira a realizzare la tutela di quel particolare scambio che è il contratto di lavoro attraverso una pluralità di soggetti, che agiscono liberamente all'interno di un contesto di regole definite e accettate.

Il termine “Borsa Continua del Lavoro” denota, per evidente analogia, una funzione particolarmente importante presente nel mercato. Infatti la borsa è il luogo dove le contrattazioni avvengono secondo alcuni criteri:

- per libera decisione delle parti – che decidono di vendere e di acquistare;
- generalmente con l’ausilio di intermediari specializzati;
- sotto la sorveglianza di un’ autorità che controlla e regola il mercato;
- con il fine di far conoscere le dinamiche della domanda e dell’ offerta e quindi la fissazione dei prezzi.

È evidente che tra le borse, mobiliari o mercantili, e la borsa del lavoro si possono solo fissare delle analogie. Nonostante la presenza di significative differenze, sembra importante sottolineare alcuni aspetti rilevanti, che devono caratterizzare la funzionalità della Borsa Continua del Lavoro al pari di ogni altro mercato:

- l’accesso deve essere libero, sia per chi chiede che per chi offre;
- gli attori, ed in particolare i mediatori, devono essere “accreditati”;
- gli attori devono inoltre rispettare un codice etico, prima ancora delle regole scritte, la violazione di un soggetto infatti danneggia la credibilità di tutto il “mercato”;
- devono esistere strumenti che rendano possibile e favoriscano gli scambi: si tratta di sistemi di classificazione e tassonomie che consentano ai diversi soggetti di confrontarsi pur parlando ciascuno il “proprio linguaggio”.

2.1 Le caratteristiche salienti della Borsa Lavoro Lombardia (BLL)

La “Legge Biagi” fissa alcuni punti di riferimento che sono stati recepiti nella progettazione della Borsa Lavoro Lombardia. Innanzitutto, il sistema nazionale deve essere basato su una rete di nodi regionali: in conseguenza di ciò sono stati curati nella progettazione, gli aspetti di comunicazione/interfaccia sia verso il livello nazionale che verso quello provinciale. Inoltre, il sistema deve essere aperto e trasparente, ovvero liberamente accessibile da parte dei lavoratori e delle imprese e deve essere consultabile da un qualunque punto della rete. Questo consente ai lavoratori e alle imprese di inserire nuove candidature o richieste di personale direttamente, senza rivolgersi ad alcun intermediario. Anche questi requisiti hanno trovato una piena risposta nella progettazione analitica, e l’integrazione tra accesso

per via informatica e quello per via *call centre* realizza effettivamente questa previsione, superando le inevitabili barriere tecnologiche.

Il sistema è alimentato da tutte le informazioni utili immesse liberamente sia dagli operatori pubblici e privati, autorizzati o accreditati, che direttamente dai lavoratori e dalle imprese. La progettazione si è così preoccupata di sviluppare un sistema di interfaccia non intrusivo ma comunque in grado di garantire un efficace scambio di informazioni.

Sono state inoltre compiute alcune scelte importanti e caratterizzanti, innanzitutto nei confronti dei servizi per l'impiego e degli intermediari. Il sistema vuole infatti essere principalmente uno strumento al servizio degli operatori professionali che operano in questo servizio pubblico, siano essi di natura pubblica o privata. Si ribadisce quindi il minimo livello di intrusività dell'architettura generale e delle scelte di funzionalità, proprio al fine di rendere meno onerosa possibile l'adesione al sistema.

Le procedure di *matching* sono state progettate in modo da offrire un buon livello di funzionalità di base, ma anche in modo da rendere possibile una "ricerca avanzata" tale da valorizzare la capacità di ricerca e selezione di un operatore opportunamente formato e quindi specializzato. Inoltre, la gestione delle informazioni anagrafiche, che costituiscono il punto terminale ed essenziale di ogni operazione di ricerca, sono state progettate in modo da garantire, oltre al pieno rispetto dei vincoli eventualmente posti dai soggetti implicati, il diritto degli intermediari accreditati che hanno ricevuto l'incarico di supportare l'offerta o la ricerca di lavoro.

Questa scelta a favore di un sistema a rete, che dia al portale della Regione Lombardia la caratteristica di "infrastruttura condivisa" anziché quella di un "sistema concorrente", deriva dalla concezione di sussidiarietà che ne caratterizza l'azione di governo. Si ritiene infatti che una pluralità di attori, di natura diversa (pubblici, non *profit* e *profit oriented*) in concorrenza tra loro possano offrire una gamma di opportunità migliori rispetto ad un'unica funzione centrale e soprattutto possano mantenere nel lungo periodo un'elevata capacità di adattamento alle mutevoli esigenze del mercato del lavoro.

Inoltre, tenuto conto che la persona che cerca occupazione è molto spesso in un momento delicato della propria esistenza, sembra opportuno che possa avere come interlocutore non solo un sistema remoto (accessibile via internet o via telefono) ma soprattutto un interlocutore diretto, professionalmente competente ad offrire una gamma di interventi, soprattutto sul fronte formativo, in grado, come chiede il decreto legislativo sul mercato del

lavoro, di migliorare le capacità di inserimento professionale soprattutto dei disoccupati, di coloro in cerca di prima occupazione e delle fasce deboli.

La gratuità per il lavoratore delle prestazioni degli intermediari è una garanzia che questa scelta, ritenuta particolarmente qualificante, non agisca in modo discriminante sotto il profilo economico.

Per quanto riguarda l'offerta di lavoro, sono state compiute alcune scelte progettuali particolarmente significative. BLL, ancorché principalmente orientato a servire coloro che operano in Lombardia, è accessibile senza alcuna discriminazione da chiunque. Un'impresa con sedi in altre regioni può, ad esempio, pubblicare proprie richieste di collaborazione, come pure un lavoratore non residente in Lombardia può segnalare la propria disponibilità. Particolare attenzione è stata posta al fatto che il lavoratore possa segnalare la disponibilità a svolgere una professione diversa da quella precedentemente svolta. Si è ritenuto infatti opportuno aiutare le persone che scelgono (o sono costrette) a cambiare professione, a valorizzare le competenze e le capacità acquisite. Il sistema quindi non basa la selezione in maniera rigida sul curriculum, ma dedica ampio spazio alla espressione di una o più professioni "desiderate".

La nuova normativa ha introdotto un'ampia gamma di forme contrattuali che si affiancano a quella prevalente di rapporto dipendente a tempo indeterminato. Nel progettare BLL si è tenuto conto del fatto che la forma contrattuale diverrà un elemento sempre più rilevante nelle scelte operate nel mercato del lavoro e fornisce quindi una ampia possibilità di definizione delle richieste e delle disponibilità². Inoltre, l'inserimento, tra le forme contrattuali, dell'apprendistato e dei contratti di inserimento ha consentito di comprendere all'interno della BLL la gestione delle opportunità lavorative connesse con il completamento dei processi formativi. L'auspicabile coinvolgimento delle scuole secondarie di secondo grado e delle università farà in modo che BLL possa diventare un punto di incontro tra sistema formativo e mondo del lavoro.

² L'attività lavorativa può essere esplicitata anche mediante una posizione professionale autonoma. E' stata quindi fatta la scelta di non discriminare questa modalità di prestazione lavorativa (Il decreto legislativo sul mercato del lavoro definisce lavoratore "qualsiasi persona che lavora o che è in cerca di lavoro") ma di considerarla tra le modalità contrattuali che possono caratterizzare sia le domande che le offerte di lavoro.

3. La struttura ed il suo funzionamento

3.1 Gli attori

Gli attori principali che operano in BLL sono il lavoratore e il datore di lavoro. Accanto a questi vi sono degli attori complementari che intervengono a facilitare l'incontro tra la proposta di lavoro e la candidatura, i cosiddetti operatori.

“Lavoratore” secondo il decreto legislativo sul mercato del lavoro, è “qualunque persona che lavora o che è in cerca di lavoro”. Si può osservare quindi che questa definizione comprende non solo coloro che operano, o vorrebbero operare, alle dipendenze di un datore, mettendo a disposizione la propria capacità lavorativa e accettando una subordinazione nell'ambito delle norme fissate dal contratto di lavoro, ma anche coloro che utilizzano il proprio lavoro in modo più o meno autonomo, senza organizzazione stabile di impresa, per produrre un risultato che viene acquistato da un committente.

La scelta proposta è quindi di comprendere all'interno della Borsa Lavoro Lombardia anche:

- i lavoratori a progetto (art. 61, comma 1 del decreto legislativo sul mercato del lavoro), il cui contratto si caratterizza per un obbligo di “fornire un risultato” anziché una prestazione lavorativa;
- e per similitudine, i lavoratori autonomi non organizzati in forma di impresa, (“a partita IVA”, come correntemente definiti) anch'essi caratterizzati da contratti che implicano un obbligo di fornire un risultato anziché una prestazione lavorativa.

Nella categoria dei lavoratori, secondo l'accezione del decreto legislativo, sono compresi anche coloro in cerca di prima occupazione e i disoccupati.

È infine opportuno notare che il decreto legislativo in oggetto definisce la tipologia dei “lavoratori svantaggiati” e cioè “qualunque persona appartenente ad una categoria che abbia difficoltà ad entrare, senza assistenza, nel mercato del lavoro ai sensi dell'art. 2, lett. F) del Regolamento (CE) n. 2204/2002, nonché ai sensi dell'art. 4, comma 1, della legge 8 novembre 1991, n°381”. Anche nei confronti di questo gruppo di attori, la BLL dedica una specifica attenzione.

I datori di lavoro sono principalmente costituiti da imprese, dalla pubblica amministrazione nelle sue varie articolazioni, dagli enti privati non costituiti in forma di impresa (associazioni, fondazioni ecc.) o dai lavoratori autonomi.

Come detto precedentemente, accanto ai due attori principali si registra la presenza nel mercato del lavoro di altri attori, la cui presenza e attività è fondamentale al fine di progettare in modo adeguato il funzionamento di BLL.

In particolare è opportuno rilevare la presenza dei seguenti soggetti:

- Agenzia Regionale per il Lavoro: è l'ente attuatore tramite il quale la Regione Lombardia ha inteso dare avvio alla progettazione, realizzazione e gestione del Portale del Lavoro, all'interno del quale si inserisce la funzione della BLL.
- Centri per l'impiego: essi sono unità operative che erogano servizi e interventi per l'occupazione su scala locale. In Lombardia ne sono presenti oltre 70 e sono gestiti dalle Province. La scelta che caratterizza la BLL è di valorizzare questa capillare presenza pubblica, offrendo un'infrastruttura di collegamento, tra i centri e tra questi e le agenzie private, che renda loro possibile svolgere l'attività di accoglienza, orientamento, consulenza, e incontro domanda offerta all'interno di un contesto più ampio e professionalmente stimolante.
- Agenzie per il Lavoro: con questo termine il decreto legislativo per il mercato del lavoro identifica una pluralità di organizzazioni, pubbliche o private, quali principalmente:
 - agenzie di somministrazione di lavoro abilitate a svolgere tutte le attività;
 - agenzie di somministrazione di lavoro a tempo indeterminato;
 - agenzie di intermediazione;
 - agenzie di ricerca e selezione del personale
 - agenzie di supporto alla ricollocazione professionale

Le agenzie debbono essere autorizzate ad operare e possono essere accreditate tramite procedure definite a livello regionale. Il regime di accreditamento prevede il rispetto di garanzie per gli utenti, la salvaguardia di standard omogenei, l'obbligo di interconnessione con la Borsa Continua Nazionale del Lavoro. La progettazione della BLL è stata perciò effettuata nell'ottica di fornire, per tramite di essa, l'interconnessione delle agenzie accreditate alla borsa nazionale.

- Enti bilaterali, cioè organismi costituiti per iniziativa di una o più associazioni dei datori e dei prestatori di lavoro comparativamente più rappresentative, quali sedi privilegiate per la regolazione del mercato del lavoro attraverso:
 - la promozione di una occupazione regolare e di qualità
 - l'intermediazione nell'incontro tra domanda e offerta di lavoro
 - la programmazione di attività formative e la determinazione di modalità di attuazione della formazione professionale in azienda;
- Altri Enti autorizzati a svolgere attività di intermediazione:
 - Le Università e le fondazioni universitarie
 - Gli istituti di scuola secondaria di secondo grado;
 - I comuni;
 - Le camere di commercio;
 - Le associazioni dei datori e prestatori di lavoro;
 - Le associazioni in possesso di riconoscimento nazionale, orientate alla tutela del lavoro e dello sviluppo imprenditoriale;
 - Altri Enti localmente autorizzati.
- Cooperative sociali per l'inserimento lavorativo dei lavoratori disabili.

Queste società svolgono un ruolo particolare all'interno del mercato del lavoro in quanto per tramite di esse è data possibilità alle imprese di assolvere gli obblighi di assunzione di lavoratori disabili. La progettazione della BLL prevede di sviluppare un'apposita funzionalità per questo particolare e delicato settore del mercato del lavoro.

- Da altre iniziative, di contenuto innovativo e sperimentale, specificamente mirate all'inserimento dei lavoratori svantaggiati.

Gli spazi di intervento aperti dal decreto legislativo sul mercato del lavoro in questo campo sono molto significativi e aprono interessanti prospettive di collaborazione pubblico/privato, che vengono appositamente incentivate (art. 13).

Gli attori fin qui descritti possono essere ulteriormente classificati come partecipanti e non partecipanti. Per meglio comprendere questa classificazione è però prima opportuno fare una precisazione sulla tipologia di servizi offerti da BLL, e in particolare, dal punto di vista operativo occorre classificare i servizi in due macro classi:

1. **servizi informativi**, di **accesso libero** accessibili agli utenti non partecipanti alla vita della Borsa del Lavoro e che non richiedono una preventiva registrazione;
2. **servizi operativi**, di **accesso condizionato**, accessibili agli utenti che entrano nella borsa in qualità di partecipanti o di mediatori specializzati.

In seno a questa distinzione dei servizi nasce la necessità di distinguere gli attori in **partecipanti e non partecipanti**.

L'idea alla base di questa suddivisione è stata quella di consentire a coloro che desiderano conoscere l'andamento generale della Borsa Lavoro Lombardia di poter ricevere le informazioni di interesse (in forma aggregata e sintetica), senza tuttavia partecipare alle attività proprie della borsa. Al contrario, coloro che intendono partecipare alla vita della Borsa del Lavoro come attori attivi sono tenuti a registrarsi sul Portale e a rilasciare i propri dati utili alle operazioni di ricerca e di *matching*.

Il cambiamento di stato tra queste due tipologie di utenze richiede il verificarsi di uno dei seguenti eventi:

- esistenza di una candidatura da parte dei lavoratori, ovvero i lavoratori devono avere compilato la scheda professionale e la sezione sulla professione desiderata;
- esistenza di almeno una proposta di lavoro da parte dei datori di lavoro;
- esistenza di almeno una proposta di lavoro o candidatura da parte degli enti accreditati, autorizzati e CPI.

Gli utenti non partecipanti, possono accedere ai servizi di BLL solo come utenti anonimi e consultare una parte dei contenuti presenti sul portale. Attraverso la registrazione, che implica l'inserimento di alcuni dati basilari (dati anagrafici e una forma molto sintetica del proprio curriculum vitae) e informazioni relative alla professione desiderata, gli utenti registrati sono in grado di attivare la loro posizione e quindi di partecipare attivamente.

È importante innanzitutto notare come la presenza della BLL non elimina i rapporti diretti tra i soggetti del mercato, ma si pone in ogni caso come canale complementare e, in un certo senso, secondario. Quando infatti la relazione diretta è pienamente soddisfacente (ad esempio la conoscenza diretta tra lavoratore e datore interessato ad assumerlo, oppure quando l'agenzia di ricerca di personale possiede una persona dotata di requisiti pienamente rispondenti alle richieste dell'azienda) il sistema di BLL non viene attivato.

Viceversa, quando le caratteristiche del rapporto diretto risultano inadeguate a fornire una risposta esauriente, il ricorso a BLL si rivela come uno strumento in grado di offrire una

pluralità di alternative, evitando di dovere prendere atto del fallimento del tentativo. Tale dinamica di funzionamento è pienamente rispondente agli interessi degli intermediari accreditati; infatti è opportuno considerare che i loro clienti sono i datori di lavoro, in quanto solo questi sono in grado di pagare per la prestazione fornita. Di conseguenza il vero patrimonio delle agenzie è il rapporto fiduciario che si costruisce con i datori. Inoltre, le candidature dei lavoratori sono generalmente condivise con molti concorrenti e non rappresentano quindi un punto di forza del servizio offerto.

L'interesse principale degli intermediari accreditati è dunque quello di disporre della più ampia gamma di offerte di lavoro (anche se non in esclusiva) per soddisfare rapidamente ed esaurientemente le richieste dei loro clienti.

L'insieme di azioni disponibili tramite BLL sia per gli attori principali che per i mediatori, che trattano i dati dei lavoratori e dei datori di lavoro, presenta le possibilità esposte nella Tabella 1.

Tabella 1 – Azioni disponibili per gli utenti di BLL

Lavoratori	Datori di lavoro
1) <u>inserire offerte (CV)</u>	1) <u>inserire domande</u>
2) <u>interroga il sistema</u>	2) <u>interroga il sistema</u>
3) <u>ricercare domande (*)</u>	3) <u>ricercare offerte (*)</u>
4) <u>ricercare per abbinamento (match)</u>	4) <u>ricercare per abbinamento (match)</u>
5) <u>visualizzare esiti ricerca</u>	5) <u>visualizzare esiti ricerca</u>
6) <u>visualizzare esiti abbinamento</u>	6) <u>visualizzare esiti abbinamento</u>
7) <u>selezionare domande</u>	7) <u>selezionare offerte</u>
8) <u>inviare richiesta contatto</u>	8) <u>inviare richiesta contatto</u>
9) <u>ricevere richiesta contatto</u>	9) <u>ricevere richiesta contatto</u>
10) <u>contattare agenzie</u>	10) <u>contattare agenzie</u>
11) <u>contattare imprese</u>	11) <u>contattare persone</u>
12) <u>notificare eventi</u>	12) <u>notificare eventi</u>

(*) questa azione è disponibile solo per i mediatori

3.2 I servizi

Come detto precedentemente, i servizi erogati dalla Borsa del Lavoro lombarda sono classificabili in due grandi macro categorie:

- servizi informativi;
- servizi interattivi.

Per quanto riguarda i servizi informativi, principalmente questi non richiedono la registrazione dell'utente, ovvero sono fruibili dall'utente anonimo. Lo scopo è quello di fornire un insieme di informazioni di orientamento che siano utili, ma non esaustive, ad esempio, la qualità delle informazioni proprie della BLL è tale da mostrare le candidature in una forma aggregata senza però entrare nel dettaglio. Tra i servizi informativi di libera consultazione ci sono:

a) la ricerca di informazioni sui posti di lavoro disponibili³;

Nessuno degli elementi di ricerca è obbligatorio, ma almeno uno deve essere impostato per poter inoltrare la richiesta di ricerca al sistema. Le informazioni che il sistema fornisce, sono le proposte di lavoro disponibili espresse in una forma aggregata sulla professione e sulla Provincia del luogo di lavoro;

b) la ricerca di informazioni su determinate professioni; il portale è dotato di un'area mestieri e professioni all'interno della quale sono reperibili informazioni quali la descrizione della professione, le professioni prossime alle professioni trovate (e selezionate) e le prospettive occupazionali;

c) le professioni più richieste; si tratta di una funzionalità che propone all'utente l'elenco delle venti professioni più richieste in BLL. In questa sezione, oltre alle informazioni relative alla professione si possono conoscere anche le eventuali proposte formative ad essa collegate.

Costituiscono invece servizi interattivi quelli accessibili soltanto dagli utenti registrati, tali servizi includono:

a) servizi di abilitazione (rivolti a mediatori e agenzie di lavoro); sono qui raggruppate le funzioni che permettono agli attori del mercato del lavoro, che non siano lavoratori o datori di lavoro, di operare in modo integrato all'interno del sistema. La registrazione del

³ La ricerca delle informazioni può essere fatta utilizzando vari criteri quali: la professione desiderata, il settore di attività economica, il titolo di studio o l'orario di lavoro.

mediatore presuppone che sia stato accettato e sottoscritto un accordo di partecipazione a BLL, un codice etico di comportamento e che sia stato consegnato eventuale materiale (manuali e software) per l'interoperabilità, che il mediatore utilizzerà per connettere il proprio sistema informativo a BLL;

b) servizi di accoglienza (rivolti a lavoratori e datori di lavoro); la procedura di registrazione chiede al lavoratore di compilare mediante format adeguatamente assistiti diversi set di informazioni, definendo i criteri ed i limiti con i quali rendere comunicabili singole o gruppi di informazioni. I set di informazioni riguardano:

- i dati anagrafici: queste informazioni sono soggette a particolari procedure volte a garantirne la riservatezza e non consentono di operare selezioni. In osservanza alla norma del decreto legislativo sul mercato del lavoro, non è possibile il trattamento di dati ovvero di preselezione dei lavoratori in base al sesso, allo stato matrimoniale o di famiglia, all'età, all'handicap, all'origine etnica o nazionale;
- il curriculum di studi e professionale, con l'indicazione, secondo lo standard europeo, delle esperienze compiute e delle capacità e competenze personali;
- il profilo della attività professionale desiderata, con l'indicazione dell'ambito geografico per il quale si è disponibili e le tipologie contrattuali con le quali si è disponibili a definire il contratto di lavoro.

Si noti che nessuna discriminante geografica viene posta al lavoratore che vuole pubblicare una propria offerta sul portale: anche un lavoratore che risieda fuori dalla regione e desideri operare fuori di essa può utilizzare la BLL. Per quanto riguarda la registrazione del datore di lavoro, questa consente di qualificare la natura giuridica e le caratteristiche salienti del richiedente. Anche per i datori di lavoro esiste un format di informazioni da compilare che riguarda:

- i dati anagrafici; il cui inserimento è soggetto a particolari procedure volte a garantirne la riservatezza;
- il profilo dell'organizzazione (tranne il caso in cui il datore sia una persona fisica), con l'indicazione delle principali caratteristiche, quali:
 - attività principalmente svolta;
 - sede principale ed eventuali sedi operative secondarie;
 - dimensioni aziendali;
 - tipo di contratto collettivo di lavoro applicato.

Anche in questo caso, nessuna discriminante geografica viene posta al datore di lavoro che vuole pubblicare una propria offerta sul portale.

Come si può notare, l'inserimento di domande ed offerte di lavoro è soggetto unicamente all'obbligo della registrazione. Nessuna garanzia però è acquisita circa la corrispondenza al vero delle dichiarazioni fornite in sede di registrazione. Ciò non impedisce, in alcuni casi, eventuali abusi (inserimento di domande od offerte fittizie a nome di terzi)⁴. È sembrato tuttavia che lo svantaggio derivante dal porre una barriera all'entrata sia nettamente superiore al danno derivante dai possibili abusi, i quali potrebbero essere limitati attraverso il filtraggio di parole che potrebbero prestarsi a realizzare annunci in qualche modo ingiuriosi.

4. Il processo di *job matching*

L'obiettivo prioritario della BLL è quello di consentire agli operatori professionali che operano nel mercato del lavoro di disporre di una piattaforma di comunicazione che permetta di rispondere in modo più efficiente alle richieste delle persone e delle organizzazioni che si sono rivolte a loro, attraverso un servizio articolato di ricerca.

L'effettuazione di una ricerca implica la comunicazione al sistema delle caratteristiche domandate o offerte. Necessariamente, il criterio di leale reciprocità che il codice etico chiede agli utenti di accettare, comporta che le informazioni utilizzate per la propria ricerca possano essere utilizzate da altri attori operanti nella BLL come possibili risposte alle loro ricerche.

In questo modo la principale attività di inserimento delle informazioni è operata su iniziativa degli utilizzatori del sistema, e principalmente dagli operatori professionali abilitati.

Esiste l'obbligo di comunicazione di un codice identificativo univoco (codice fiscale o sua codifica crittografata gestita da un algoritmo detenuto da BLL) al fine di consentire di identificare le offerte/ricieste che fanno capo ad un unico soggetto. Deve essere inoltre reso disponibile un set di informazioni sufficienti per svolgere le operazioni di ricerca e abbinamento. Ciò può avvenire rendendo consultabili e indicizzabili al sistema di BLL le

⁴ Una modalità per impedire questa possibilità sarebbe quella di consentire la pubblicazione di annunci solamente tramite soggetti abilitati, che certifichino le generalità dei soggetti che si iscrivono.

informazioni che rimangono sul sistema informativo dell'intermediario⁵ oppure utilizzando direttamente il portale per inserire le proprie candidature e le proprie proposte di lavoro.

Occorre tenere presente che la ricerca di abbinamento non comporta necessariamente il diritto di conoscere l'identità delle eventuali posizioni abbinate, ma solamente la loro esistenza e le caratteristiche presenti nelle schede del lavoratore o del datore di lavoro.

Un tema che è stato particolarmente oggetto di valutazione riguarda le modalità con le quali l'interessato autorizza a comunicare le informazioni necessarie per stabilire il contatto. Quando una ricerca, sia essa di un datore o di un lavoratore, è intermediata viene sempre segnalato il riferimento all'agenzia (indirizzo e-mail, telefono, persona responsabile ecc.), la quale gestirà il contatto secondo le istruzioni ricevute.

Chi ha scelto invece di accedere a BLL senza il filtro di un intermediario professionale, può scegliere, al momento dell'inserimento della propria richiesta, tra la possibilità di essere "visibile", ovvero, chiunque può prendere visione dei dati necessari per stabilire il contatto, seguendo ben precise regole.

L'altra alternativa è quella di non essere "visibile". In questo caso ogni comunicazione dei dati necessari per stabilire il contatto dovrà essere specificamente autorizzata. Anche in questo caso si potrebbe mettere in atto un'asimmetria tra la posizione del lavoratore e quella del datore, a tutela del primo, parte più debole nella relazione.

4.1 L'attivazione e la disattivazione delle posizioni

La partecipazione ai servizi di abbinamento e ricerca all'interno di BLL presuppone che le candidature dei lavoratori (o degli operatori) e delle domande dei datori di lavoro (o degli operatori) vengano "attivate" dagli stessi. Il concetto di attivazione si esplica semplicemente rendendo visibile la candidatura. Gli attori della BLL possono pertanto scegliere quando "far partecipare alla borsa" le candidature o le proposte di lavoro avendo la possibilità di mantenere archiviate nella BLL candidature o proposte di lavoro inattive.

Un aspetto particolarmente importante che deve essere trattato dal sistema di BLL è quello della disattivazione delle posizioni non più attive, cioè delle procedure che consentono di evitare che in BLL siano presenti ricerche di domanda/offerta già soddisfatte. L'esperienza degli operatori del mercato del lavoro segnala che il lavoratore in cerca di una occupazione

⁵ in questo caso l'intermediario stabilisce le regole per il trasferimento periodico delle informazioni presso il sistema di BLL.

è molto attivo nel contattare tutti i canali potenzialmente utili mentre, una volta trovata l'occupazione non si cura di disattivare le posizioni di ricerca. Ciò produce un "rumore" di fondo del sistema che impedisce di riconoscere le vere posizioni attive tra le molte che non sono più tali. Questo fenomeno ovviamente è più sensibile sulle posizioni con profilo professionale più basso e a forte rotazione, che dovrebbero però costituire la parte preponderante del traffico che occupa il sistema.

La progettazione della BLL ha previsto quindi la presenza di un servizio di disattivazione delle posizioni di ricerca che agisce sulla base dei seguenti criteri:

- Disattivazione volontaria: il soggetto che ha attivato una posizione di ricerca può in ogni momento disattivarla; ad esso verrà richiesto, a fini di conoscenza statistica, l'esito della ricerca ed il ruolo avuto dalla BLL in esso;
- Disattivazione a seguito della comunicazione di un soggetto abilitato: il caso che si ritiene più evidente è l'intermediario che assiste un datore nella ricerca. Concluso con successo l'inserimento del lavoratore potrà disattivarne la richiesta;
- Disattivazione ad opera di BLL a seguito della comunicazione delle imprese, ai CPI o all'INAIL/INPS: il sistema di BLL deve operare in stretto raccordo con il sistema informativo dei CPI, dell'INAIL e INPS⁶. La segnalazione della attivazione di un rapporto di lavoro determina la disattivazione della posizione, con informazione all'interessato il quale potrà, se desideroso ancora a cambiare, riattivarla;
- Disattivazione ad opera di BLL a tempo: decorso un periodo di tempo di attivazione, che può essere modificato adattandolo alle esigenze di gestione e buon funzionamento, la posizione viene disattivata; in questo caso viene dato un preavviso al soggetto che l'ha inserita, che, agendo entro un opportuno termine, potrà confermare la ricerca impedendo la disattivazione. Al momento questo periodo è stabilito in sessanta giorni dal momento dell'attivazione.

Per "disattivazione" si intende non la cancellazione dagli archivi delle informazioni ma la loro classificazione come "non attive": ciò può facilitare la riattivazione da parte del titolare, senza che sia necessario il reinserimento dei dati.

⁶ Le modalità operative di raccordo saranno stabilite in accordo con le scelte operate nell'ambito del progetto SINTESI che prevede l'unificazione a livello regionale di tutti i centri per l'impiego.

4.2 *Job Matching* e ricerca

Per quanto riguarda il *matching*, le metodologie con cui il sistema opera sono due. La prima è una modalità di ricerca consentita a tutti gli attori di BLL, la seconda riguarda la modalità di ricerca consentita solamente ai mediatori.

La ricerca consentita a tutti gli attori di BLL è una ricerca per abbinamento o *matching*. All'inserimento di una richiesta (non importa se di occupazione o di prestazione professionale) il sistema effettua automaticamente una ricerca basata su criteri standard. La scelta di rendere automatica questa procedura è molto importante: infatti in questo modo, chiunque abbia inserito una ricerca ha la certezza che non appena BLL verrà a conoscenza di una richiesta di senso contrario compatibile verrà coinvolto nella procedura di possibile contatto.

La modalità di ricerca consentita ai mediatori è invece di tipo avanzato e consente di estendere la ricerca, vincolata nel caso dell'abbinamento automatico alle informazioni che sono incluse nelle schede sintetiche dei lavoratori e nelle schede delle imprese, ad un set di informazioni più ampio o meno vincolato. I mediatori possono quindi operare una ricerca a partire da tutte le informazioni di cui dispongono. Questa modalità, in piena coerenza con l'impostazione di fondo di BLL, è in grado di valorizzare le capacità e l'esperienza degli operatori professionali.

Un'altra funzionalità disponibile ai mediatori, ma che può anche vedere coinvolte le imprese, è quella dell'incrocio tra liste. Questa funzione permette di attivare la ricerca di *matching* anziché sulla singola posizione, su di un elenco di posizioni. Ciò può essere utile per gestire situazioni che producono un afflusso in blocco di informazioni (ad esempio apertura di una procedura di mobilità aziendale) anziché un flusso continuo. Il vantaggio è quello di spostare in orari di scarso utilizzo operazioni che richiedono l'assorbimento di ingenti risorse del sistema. Questa funzionalità potrà offrire alle imprese di maggiori dimensioni un servizio di costante monitoraggio del mercato, esteso ad un set di figure professionali di particolare interesse e difficile reperimento.

L'accesso alle ricerca di tipo più avanzato, inizialmente consentito ai soli mediatori, può quindi essere facilmente esteso anche alle imprese.

Esiste infine l'abbinamento automatico. Questa è una procedura che individua in insieme di posizioni che si collocano in un "intorno" della posizione ricercata: tali posizioni sono

elencate in ordine gerarchico sulla base di un punteggio di corrispondenza calcolato dal motore di ricerca. Non fornisce di conseguenza, salvo casi eccezionali, una sola posizione ma un set di posizioni “compatibili” sulle quali avverrà una selezione diretta dell’interessato.

Gli elementi sui quali il sistema calcola la corrispondenza sono i seguenti.

- Professione ricercata – professione desiderata: la struttura gerarchica della classificazione delle professioni utilizzata da BLL permette non solo l’abbinamento tra posizioni specifiche ma anche di una posizione specifica con un insieme di posizioni appartenenti alla stessa radice, ovviamente rilevando un punteggio di corrispondenza minore.

Si noti, che in osservanza ad uno degli aspetti qualificanti di BLL, il primo aspetto sul quale si opera l’abbinamento è sulla disponibilità a svolgere un determinato lavoro, “svincolando” il lavoratore dalla sua professione attuale o passata, cosa che invece i sistemi basati unicamente sul curriculum non fanno. Questo aspetto è determinante per un mercato del lavoro fortemente dinamico, in grado di “metter in gioco” continuamente esperienze e competenze anche all’interno di percorsi professionali discontinui.

- Professione ricercata dal datore di lavoro – curriculum professionale e formativo: esistono delle tabelle di corrispondenza che consentono di “valorizzare” le esperienze formative e professionali compiute in relazione alla professione ricercata. È noto che questo campo di ricerca è ancora connotato da ampi margini di indeterminazione, una valutazione della congruenza/somiglianza tra una professione ricercata ed un curriculum formativo dipende infatti dalla valutazione delle competenze richieste/offerte basate su un dizionario condiviso tra il sistema delle imprese e il sistema formativo. Per le scelte che implica, questo tipo di corrispondenza deve ancora essere adeguatamente approfondito.
- Esperienza nella professione/settore: rispettando la scelta del legislatore che vieta la discriminazione e la preselezione dei lavoratori, sulla base dell’età, BLL valorizza, per ordinare le posizioni, gli anni nei quali il candidato ha ricoperto una posizione professionale analoga a quella richiesta.
- Ambito geografico nel quale il candidato è disponibile ad operare: anche in questo caso la corrispondenza produce un punteggio e la mancata corrispondenza non è

causa di esclusione ma di una valorizzazione via via penalizzante al crescere della distanza⁷.

- Tipologia contrattuale: come precedentemente evidenziato, il decreto legislativo sul mercato del lavoro ha introdotto un'ampia tipologia di forme contrattuali con le quali è possibile regolare il rapporto di lavoro. Anche di questo aspetto BLL tiene conto, verificando la corrispondenza o la “distanza” esistente tra la specifica domanda e offerta.

Sembra importante infine richiamare l'attenzione sul trattamento che è stato progettato per le posizioni presenti presso più operatori. Si è previsto infatti : di utilizzare tutte le candidature presenti in rete (che potrebbero differenziarsi a seconda delle scelte effettuate dal candidato, o dell'intermediario che supporta il candidato, alla compilazione). Inoltre per la presentazione al richiedente si utilizza il profilo che ha ottenuto il maggiore punteggio. Da ultimo, si indica in prima posizione l'intermediario al quale corrisponde la versione selezionata (quella con maggiore punteggio) e in ordine casuale tutti gli altri che hanno in carico l'identica posizione (riconosciuta tramite il codice fiscale o altro codice univoco di identificazione).

Rispetto all'abbinamento automatico, la ricerca avanzata invece, agisce in maniera destrutturata, operando secondo le modalità classiche di un motore di ricerca avanzato, sia sulla parte sintetica della scheda professionale sia sulla documentazione che il richiedente ha ritenuto opportuno allegare (ad es. il curriculum esteso in forma libera).

5. Una prima analisi dei dati

In questa sezione analizzeremo l'andamento di Borsa Lavoro Lombardia nel suo primo anno di attività. La prima parte della sezione sarà rivolta ad individuare le caratteristiche degli utenti e delle imprese che fanno ricorso a BLL ed il grado di partecipazione a BLL (numero di accessi, pagine visitate, *login*, registrazioni), mentre la seconda parte sarà dedicata a valutare l'incontro tra la domanda e l'offerta di lavoro che avviene attraverso BLL.

⁷ Le analisi compiute hanno messo in evidenza che questo aspetto riveste un ruolo molto importante; soprattutto all'interno dell'area metropolitana milanese. Le valutazioni fatte riguardano il dotare BLL di una base informativa ed un algoritmo di calcolo che fornisca i tempi medi di percorrenza con auto e con i mezzi pubblici: sarebbe questo un elemento che permette di cooperare alla politica regionale volta ad incentivare l'uso del mezzo pubblico nei percorsi casa-lavoro.

5.1 Le caratteristiche dell'utenza

Come si evidenzia dalla Tabella 2, in cui vengono riportati il numero di accessi, le pagine visitate, i *login* e le registrazioni effettuate dal 31 marzo 2004 al 31 marzo 2005, la partecipazione a BLL può essere suddivisa in quattro fasi che sono successive e/o contemporanee alle azioni promozionali legate al lancio e alla diffusione di Borsa Lavoro Lombardia.

Tabella 2 – Accessi, pagine visitate, login e registrazioni. Serie storica mensile.

	Accessi	Pagine visitate	Login	Registrazioni autonome
Marzo 2004	32.738	690.495	11.439	3.730
Aprile	73.876	1.105.522	26.244	5.918
Maggio	41.968	603.269	17.294	7.063
Giugno	26.082	317.625	9.242	3.669
Luglio	19.102	219.392	6.909	2.094
Agosto	20.209	268.263	5.145	1.340
Settembre	37.696	243.303	11.115	1.359
Ottobre	35.963	242.358	10.261	2.824
Novembre	47.847	376.814	13.089	2.390
Dicembre	36.984	351.697	9.941	3.613
Gennaio 2005	63.932	521.802	13.256	2.160
Febbraio	109.048	730.865	19.131	3.794
Marzo	112.785	738.310	20.469	4.654
Media	50.633	493.055	13.349	3.481
Totale	658.230	6.409.715	173.535	48.982

N.B. Nelle registrazioni totali sono conteggiate anche quelle avvenute prima del lancio di BLL (24 marzo 2004)

La prima fase inizia con il lancio di BLL e le campagne pubblicitarie per radio, giornali/periodici e affissioni. L'effetto di tali promozioni ha incentivato l'utilizzo del servizio portando nel mese di aprile il numero di accessi a 74mila. Con maggio e la fine della campagna pubblicitaria di ampia portata, comincia a calare la partecipazione a BLL, sino a stabilizzarsi con 26mila accessi nel mese di giugno, inizio della seconda fase e momento di consolidamento del servizio. Diminuisce ulteriormente nei mesi estivi la partecipazione a BLL. La terza fase prende l'avvio con la fine del mese di agosto, periodo della presentazione di BLL e del lancio di teletext in occasione del meeting di Rimini, prosegue con ottobre, mese durante il quale si è svolto lo Smau alla fiera di Milano, continua con novembre, momento di lancio di BLL su TgCom e di promozione su reti Mediaset e termina con metà dicembre. La fine del periodo estivo e la sollecitazione del

pubblico con ricorrenti eventi promozionali e lanci di nuovi servizi ha dato un forte impulso ad esplorare il portale e partecipare attivamente a BLL con nuove registrazioni.

La fine delle vacanze natalizie segna una nuova fase di vita del portale. Negli ultimi due mesi, da fine gennaio a fine marzo, si è registrata una straordinaria partecipazione a BLL. Oltre alle consuete attività di marketing, riprese dopo le vacanze natalizie, un ruolo rilevante nell'aumento degli accessi l'ha ricoperto la nuova azione di invio della newsletter del magazine a tutte le utenze registrate a BLL.

Come si evince dalla Tabella 3 alla fine di marzo 2005 sono state effettuate complessivamente 55.383 registrazioni, di cui 46.835 direttamente dai lavoratori senza intermediazione degli operatori, 6.047 da parte dei Centri per l'Impiego (CPI), 354 da parte di enti, 115 da parte di operatori e oltre 2.000 dalle imprese. Nel corso del primo anno di vita di BLL il numero di cittadini registrati è aumentato considerevolmente, con un incremento medio mensile di circa 3.000 nuove utenze.

Tabella 3 – Registrazioni effettuate per tipo di soggetto

	Registrazioni				
	da Enti	Lavoratori da CPI	da cittadini	Imprese	Operatori
Pre-lancio	154	3.272	3324	356	50
Marzo 2004	155	3.272	9.083	510	55
Aprile	187	3.273	15.876	765	70
Maggio	188	3.273	19.377	927	76
Giugno	211	5.981	21.386	1.006	82
Luglio	216	5.981	22.658	1.066	90
Agosto	216	5.981	23.975	1.105	93
Settembre	218	5.981	26.643	1.260	94
Ottobre	222	5.981	28.935	1.355	97
Novembre	228	6.046	32.441	1.458	101
Dicembre	351	6.046	34.525	1.533	102
Gennaio 2005	353	6.047	38.239	1.610	105
Febbraio	354	6.047	42.744	1.752	112
Marzo	354	6.047	46.835	2.032	115

N.B. I valori sono cumulativi.

Ma chi sono e che caratteristiche hanno gli utenti di Borsa Lavoro Lombardia? Analizzando la Tabella 4 emerge che, per il primo anno di attività, lo strumento di BLL è usato in ugual misura da uomini e donne, con una lieve prevalenza dei primi sia per quello che riguarda le registrazioni che i curriculum vitae inseriti nel database.

Tabella 4 – Cittadini registrati per sesso ed età

	Registrati			CV Totali			CV Attivi		
	Maschi	Femmine	Totali	Maschi	Femmine	Totali	Maschi	Femmine	Totali
< 18	24	27	51	9	10	19	3	4	7
18 - 25	4.510	5.406	9.916	2.079	2.095	4.174	575	608	1.183
27 - 35	11.518	11.192	22.710	5.414	4.416	9.830	1.434	1.110	2.544
36 - 50	7.033	4.812	11.845	3.357	1.960	5.317	975	562	1.537
> 50	1.706	598	2.304	714	229	943	176	43	219
Totale	24.795	22.040	46.835	11.573	8.710	20.283	3.163	2.327	5.490

Controllando per l'età dei cittadini registrati si evidenzia una netta preponderanza dei cittadini in età compresa tra i 27 ed i 35 anni (48%), mentre le fasce d'età da 18 a 26 anni e da 36 a 50 anni incidono rispettivamente per 21,8% e per il 25,2%. Circa il 5% delle registrazioni effettuate e dei curriculum vitae inseriti appartiene a cittadini di età superiore ai 50 anni, evidenziando come lo strumento di BLL sia utilizzato trasversalmente.

A fronte di un numero di registrazioni consistente che ammonta al 31 marzo 2005 a 53.236 (al netto dei contributi degli operatori) il numero di curriculum vitae (Tabella 5) inseriti è decisamente più basso 26.345 (solo il 49,4% delle registrazioni effettuate). Se consideriamo il numero di cv realmente attivati dagli utenti si evidenzia che solo il 20% dei curricula inseriti viene attivato e quindi reso visibile dagli altri utenti, considerando anche il contributo degli operatori la percentuale sale al 30%.

Tabella 5 – Flussi di Curriculum in BLL

	Totali	CV		
		di cui attivi	di cui	
			da cittadini	da operatori
Marzo 2004	5.835	2.270	2.125	145
Aprile	9.405	5.578	5.421	157
Maggio	10.737	5.048	4.412	636
Giugno	13.885	3.064	2.415	649
Luglio	14.387	4.688	1.895	2.793
Agosto	15.115	4.974	1.829	3.145
Settembre	16.510	3.584	2.797	787
Ottobre	17.668	6.271	3.163	3.108
Novembre	19.251	6.505	3.350	3.155
Dicembre	20.362	6.163	3.170	2.993
Gennaio 2005	22.114	3.594	3.525	69
Febbraio	24.314	7.873	5.012	2.861
Marzo	26.345	8.322	5.490	2.832
Media	16.610	5.226	3.431	1.795

Finora ci siamo soffermati sul lato dell'offerta di lavoro evidenziando le caratteristiche dei lavoratori che usufruiscono dello strumento di BLL per la ricerca di un posto di lavoro.

Le Tabelle 6 e 7 ci consentono di delineare il profilo delle imprese che ricorrono a BLL per domandare lavoro. Dalla Tabella 6 emerge che la maggior parte delle imprese che utilizzano BLL sono quelle di dimensioni piccole e piccolissime tra 1 e 9 dipendenti, se a queste sommiamo il 16,6% di imprese tra 10 e 49 dipendenti risulta che oltre il 60% delle imprese registrate a BLL sono di dimensioni piccole. Solo il 20,6% delle imprese registrate è di dimensioni medie e il 17,9% di dimensioni grandi.

Se consideriamo il macro-settore economico di appartenenza delle imprese registrate si evidenzia che oltre il 40% opera nel settore dei servizi alle imprese e alle persone, una percentuale consistente (35,3%) nell'industria e il 20,4% nel commercio, turismo e trasporti.

Seppur senza entrare nel dettaglio, possiamo evidenziare come lo strumento di BLL sia utilizzato in particolar modo da imprese di dimensioni piccole e piccolissime che operano nell'ambito dei servizi e dell'industria. .

Questo ci consente di individuare le caratteristiche delle imprese registrate, ma non ci consente di quantificare la domanda di lavoro. Nella Tabella 8 vengono riportate le *vacancy* al 31 marzo 2005. Le *vacancy* presenti ammontavano a 9.347, ma quelle realmente attive erano meno del 40% (3.671), di cui la maggior parte (oltre l'89%) direttamente inserite dalle imprese. Si conferma circoscritto e limitato nel tempo il peso degli operatori.

Tabella 6 – Distribuzione delle imprese per settore di attività (31/03/2005)

	%
Industria	35,3
Costruzioni	4,2
Comm. turismo e trasporti	20,4
Servizi alle imprese e alle persone	40,1
Totale	100,0

Tabella 7 – Distribuzione delle imprese per classe dimensionale (31/03/2005)

	%
1-9 dipendenti	44,9
10-49 dipendenti	16,6
50-249 dipendenti	20,6
Oltre 250 dipendenti	17,9
Totale	100,0

La Tabella 8 mostra anche l'andamento della partecipazione delle imprese. Se fino a dicembre si evidenzia un trend più smussato rispetto all'evoluzione dei cv, e ciò in parte grazie ad azioni di marketing mirate e continuative, a gennaio, con la ripresa delle attività di ricerca e selezione del personale da parte delle aziende si riscontra una nuova dinamica che vede crescere la propensione ad utilizzare i servizi di *match* di BLL.

Quindi si evidenzia come lo strumento di BLL non rappresenti uno strumento alternativo, ma bensì uno strumento complementare ai tradizionali strumenti di domanda e di offerta di lavoro.

Tabella 8 – Flussi di vacancy e annunci in BLL

	Annunci		Ves			
	Totali	Attivi	Totali	di cui attivi		
				Imprese	Operatori	
Marzo 2004	226	172	1.170	744	656	88
Aprile	525	379	1.717	1.379	1.128	251
Maggio	774	486	3.315	2.764	2.298	466
Giugno	863	427	3.577	1.889	1.416	473
Luglio	975	417	3.807	1.782	1.290	492
Agosto	1.022	370	3.979	1.521	1.257	264
Settembre	1.159	391	4.561	1.397	1.118	279
Ottobre	1.261	353	5.019	1.646	1.469	177
Novembre	1.509	565	5.574	2.112	1.602	510
Dicembre	1.593	329	5.711	1.089	672	417
Gennaio 2005	1.689	381	7.564	3.026	2.636	390
Febbraio	1.805	461	8.361	3.579	3.001	578
Marzo	2.002	411	9.347	3.671	3.295	376
Media	1.185	396	4.900	2.046	1.680	366

5.2 Gli avvenuti *match*

L'esame del flusso di contatti ricevuti dai lavoratori o dalle imprese consente di verificare parzialmente⁸ l'ultimo passo del *match* tra domanda e offerta di lavoro.

Questo flusso di contatti è quello che viene archiviato dal sistema in un determinato momento. Questa informazione muta nel momento in cui l'utente cancella il contatto

⁸ La verifica è definita parziale in quanto ancora non è possibile conoscere il flusso di informativo obbligatorio proveniente dai centri per l'impiego. Questo flusso di informazioni è quello originato all'interno del progetto SINTESI, per il quale è prevista l'interoperabilità con BLL. In termini di flusso di informazioni, le comunicazioni obbligatorie transiteranno attraverso BLL quale nodo regionale della Borsa Continua Nazionale del Lavoro. Solo a questo punto sarà quindi possibile verificare l'avvenuto *match* e quelle che erano le condizioni di partenza, ovvero individuare chiaramente le caratteristiche di chi è stato poi effettivamente selezionato.

ricevuto, ma che viene comunque registrata e mantenuta nella banca dati. Se poi l'utente ha reso visibili i propri dati, il lavoratore o l'impresa interessati non hanno bisogno di inviare un contatto, essendo già disponibili le informazioni necessarie per avviare un primo incontro. Infine, con l'avvio del servizio della bacheca annunci, anche i cittadini non registrati possono consultare le informazioni preliminari dei diversi annunci presenti, senza essere obbligati alla registrazione e quindi all'avvio di un contatto.

Come si può notare dal grafico 1 e 2, nell'anno di riferimento si è verificato un costante aumento dei contatti inviati dalle imprese alle candidature e che il numero di contatti ricevuti dalle domande di lavoro ha mantenuto nel tempo un buon livello, con una media di 313 contatti per periodo e raggiungendo a fine marzo 2005 663 contatti inviati.

Figura 1 – Contatti inviati dalle imprese e ricevuti nei cv

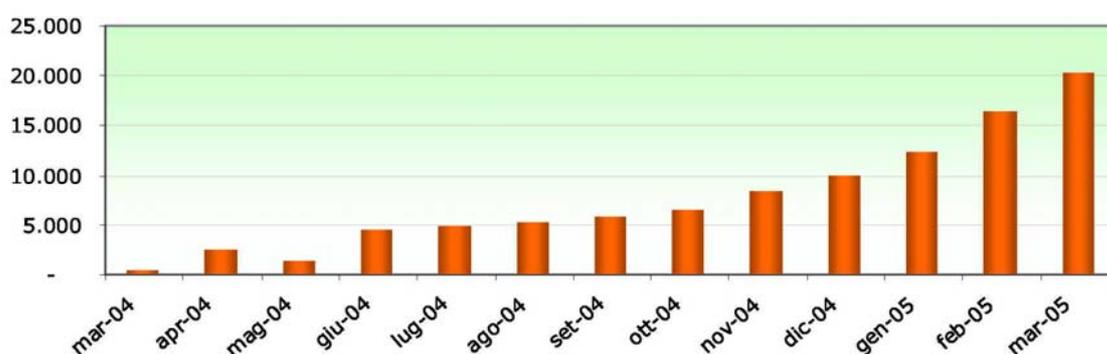
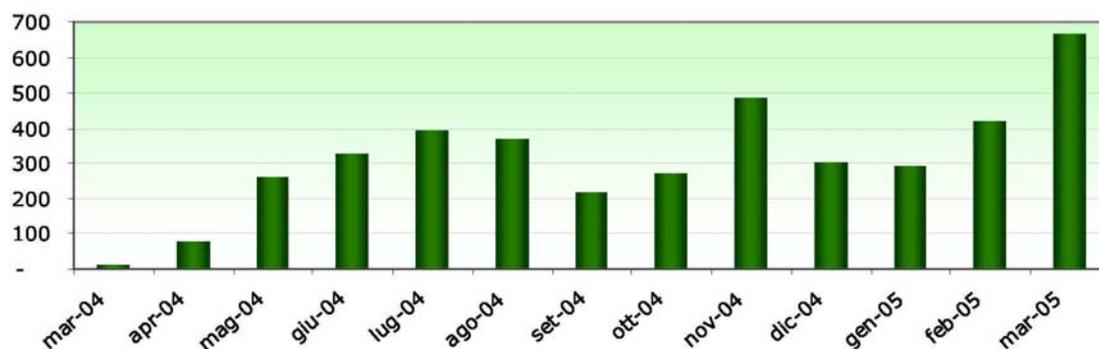


Figura 2 – Contatti inviati dai lavoratori e ricevuti nella vacancy



Per quanto riguarda le figure professionali offerte e domandate, vediamo dalla tabella 9 come le professioni siano di medio-basso profilo e tocchino le aree amministrativa, informatica, commerciale e delle vendite, oltre ai più generici servizi offerti alle persone.

Nell'arco di un anno di attività, la richiesta di professioni operative nei servizi e nelle vendite ha ricoperto in media il peso maggiore rispetto alla richiesta di altre professioni.

Dal lato dell'offerta di lavoro invece ad essere maggiormente proposte sono le professioni specialistiche e tecniche, legate a livelli di istruzione e grado di autonomia maggiori. Tutto questo a scapito delle figure con minore qualificazione.

Tabella 9 – Professioni domandate e richieste

	CV		Vcs - Posti di lavoro	
	Totali	Attivi	Totali	Attivi
Specialisti e tecnici delle scienze fisiche,	5.980	1.124	268	75
Specialisti e tecnici delle scienze informatiche	4.195	877	368	177
Specialisti e tecnici delle scienze biologiche	673	134	124	41
Specialisti e tecnici delle scienze umane	3.646	649	56	23
Specialisti e tecnici della gestione d'impresa	11.368	1.795	1.590	397
Specialisti e tecnici della gestione dei servizi	2.527	425	369	72
Specialisti e tecnici del disegno artistico, tecnico	1.185	204	70	10
Addetti alla gestione operativa dell'impresa	12.438	2.039	610	159
Addetti alla ristorazione	1.729	183	281	34
Addetti alla vendita e all'assistenza clienti	3.596	601	2.995	1.597
Addetti alla logistica e ai trasporti	983	124	101	85
Addetti ai servizi alle persone e alle imprese	7.195	613	2.720	1.392
Estrazione	16	8	0	0
Costruzioni	461	20	16	0
Energia, chimica e plastica	280	41	70	9
Lavorazione metalli, meccanica, altro	1.025	154	253	20
Legno, carta, mobili e altre industrie	238	38	41	33
Tessile e abbigliamento	609	49	42	7
Stampa e editoria	200	16	4	2
Lavorazione minerali non metalliferi	37	4	0	0
Alimentare	173	38	112	0
Agricoltura e allevamenti	355	46	46	5
Installatori e manutentori idraulici, meccanici	953	168	180	23
Totale	59.862	9.350	10.316	4.161

Questi due differenti aspetti della domanda e offerta di lavoro sono bene evidenziati dai grafici 3 e 4. Il confronto tra i livelli di istruzione offerti e domandati ben rispecchia il fenomeno precedentemente illustrato. Da un lato, per l'offerta di lavoro, la prevalenza è di livelli di istruzione medio-alti (diploma e laurea), mentre per la domanda di lavoro prevale l'indifferenza o la scuola dell'obbligo legate a profili professionali molto più operativi (Tabella 10).

Tabella 10 – Curricula e Vacancy per titolo di studio

	CV		Vcs - Posti di lavoro	
	Totali	Attivi	Totali	Attivi
Indifferente	659	43	2.388	1.152
Obbligo	5.240	439	2.969	1.480
Professionale	1.054	182	282	72
Diploma	10.732	1.876	3.954	1.326
Laurea/post laurea	10.646	1.727	723	131
Totale	28.331	4.267	10.316	4.161

Figura 3 – Distribuzione CV attivi per classe professionale

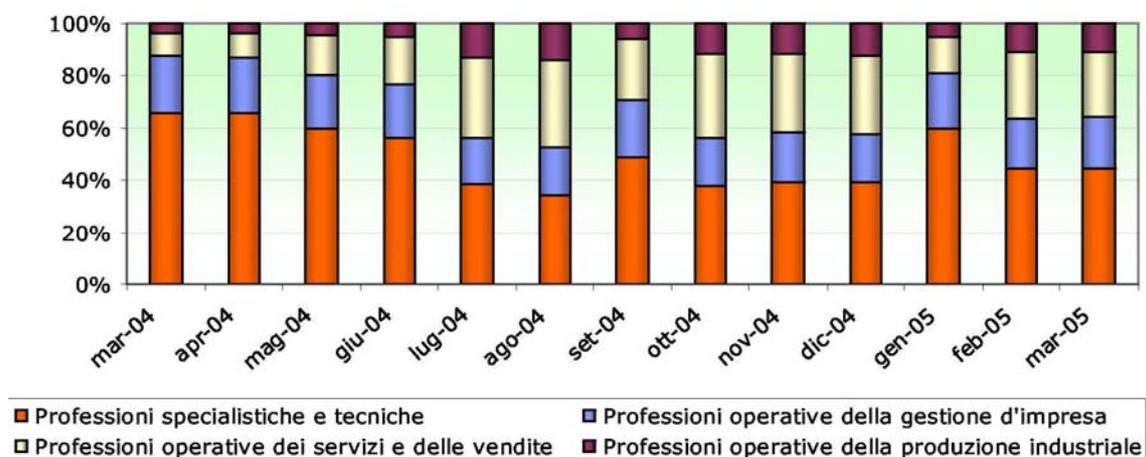
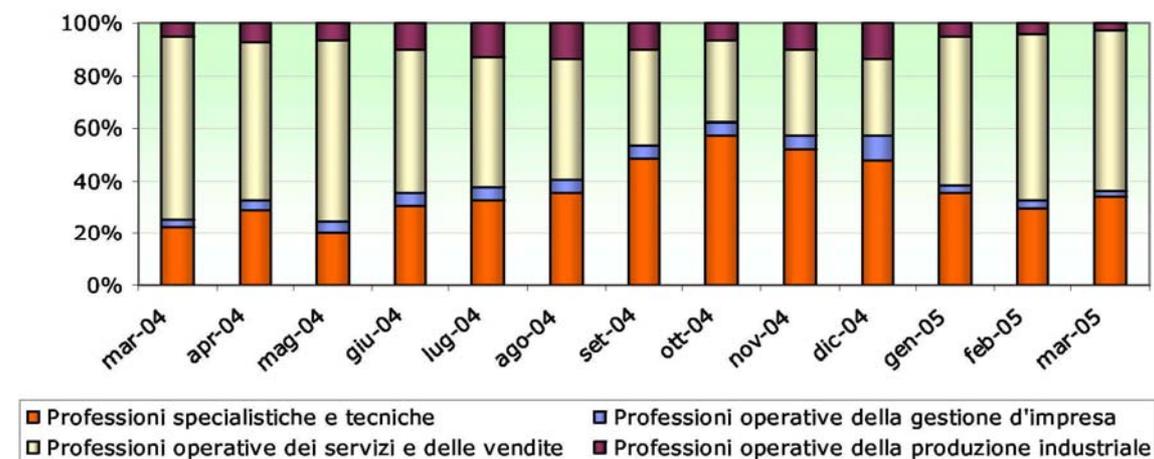


Figura 4 – Distribuzione Vacancy per classe professionale



6. Conclusioni

Borsa Lavoro Lombardia è un sistema multicanale per la fruizione di servizi sul lavoro, istruzione e formazione. Il sistema di BLL si definisce un sistema integrato in quanto realizza una rete di servizi in cui operatori, individui e imprese possono liberamente incontrarsi e dialogare e possono farlo avendo a disposizione diversi canali di comunicazione. Questo consente di ovviare al problema del *digital divide*, ovvero al rischio di esclusione per alcuni utenti. Non ci si limita al solo utilizzo di internet quale mezzo per rendere disponibili le domande e le offerte di lavoro, ma è possibile l'accesso anche attraverso il *call centre* ed il servizio di teletext, grazie al quale attraverso sia i canali Rai che Mediaset, e interagendo con il *call centre*, è possibile richiedere la visualizzazione di offerte o domande di lavoro su specifiche pagine teletext. Sono infine disponibili i "punti di contatto", luoghi sul territorio ove è possibile ricevere adeguate informazioni.

Una adeguata diffusione dell'informazione legata a BLL è il mezzo più efficace per un continuo miglioramento dei servizi offerti. Dai dati raccolti si può vedere come solo a seguito di azioni ad hoc di marketing territoriale si registra una adeguata presenza sul portale, tale da consentire un corretto funzionamento dello scopo principale della borsa, ovvero il *job matching*. BLL ha dimostrato in questo primo anno di attività di funzionare correttamente ed in maniera efficace ed efficiente nel processo di *job matching*, ma certamente lo sviluppo più rilevante verrà dalla connessione con la Borsa Continua Nazionale e con gli altri nodi regionali. In conclusione, ci sono tutte le premesse affinché lo strumento pensato con la legge "Biagi" possa realmente dare un contributo di dinamicità al mercato del lavoro.

Bibliografia

- [1] Addison, John T. and Portugal, Pedro (2001) "Job Search Methods and Outcomes." Institute for the Study of Labor (IZA) (Bonn, Germany) Discussion Paper No. 349.
- [2] Autor, David H (2001) "Wiring the Labor Market." *Journal of Economic Perspectives*, 15(1), pp. 25–40.
- [3] Brown, Jeffrey R. and Goolsbee, Austan (2002). "Does the Internet Make Markets More Competitive? Evidence from the Life Insurance Industry." *Journal of Political Economy*, 110(3), pp. 481–507.
- [4] Krueger, Alan B. "The Internet is Lowering the Cost of Advertising and Searching for Jobs." *New York Times*, July 20, 2000, p. C2.
- [5] Kuhn, Peter (2000). "Policies for an Internet Labour Market." *Policy Options*, pp. 42–47.
- [6] Kuhn, Peter (2003) "The New Economy and Matching in Labor Markets," in Derek Jones, ed., *New economy handbook*. Amsterdam: Academic Press, pp. 508–23.
- [7] Kuhn, Peter and Skuterud, Mikal (2000) "Job Search Methods: Internet versus Traditional." *Monthly Labor Review*, pp. 3–11.
- [8] Kuhn, Peter and Skuterud, Mikal (2004) "Internet Job Search and Unemployment Duration", *American Economic Review* 94, pp. 218-232.
- [9] Mortensen, Dale (1986) "Job search and labor market analysis" in O. Ashenfelter and R. Layard, eds, *Handbook of Labor Economics*, vol. 2. Amsterdam: North-Holland.
- [10] Mortensen, Dale and Christopher Pissaridies (1994). "Job Creation and Job Destruction in the Theory of Unemployment" *Review of Economic Studies*; 61(3) (July 1994): 397-415.
- [11] Mortensen, Dale and Christopher Pissaridies (1999). *New Developments in Models of Search in the Labor Market* (with C.A. Pissarides), CEPR Discussion Paper No. 2053, and in O. Ashenfelter and D. Card, eds., *Handbook of Labor Economics* vol 3: 2567-2627. Amsterdam: Elsevier Science.
- [12] Pissarides, Cristopher (1990). *Equilibrium Unemployment Theory*. Oxford: Basil Balckwell.