

DISPENSA DIDATTICA

TEMA A

LAVORO E SVILUPPO PRODUTTIVO

 *FORMAZIONE E SERVIZI DIGITALI*



Digita Facile
Campania

"DIGITA FACILE CAMPANIA" Bando "DRITTI AL PUNTO" è un progetto selezionato e sostenuto dal Fondo per la Repubblica Digitale Impresa sociale

Presentazione della dispensa

Questa dispensa accompagna il percorso formativo dedicato al tema Formazione e Servizi Digitali, sviluppato nell'ambito del progetto Digita Facile Campania. Si rivolge a cittadine e cittadini che desiderano comprendere come funziona il mercato del lavoro nell'era digitale, quali strumenti istituzionali esistono per trovare o riquilificarsi nel lavoro, e in che modo le competenze digitali siano diventate oggi una condizione essenziale per accedere a queste opportunità.

Il percorso è articolato in quattro moduli progressivi. Il primo affronta le grandi trasformazioni del mercato del lavoro portate dalla digitalizzazione e introduce il concetto di divario di competenze. Il secondo esplora le piattaforme istituzionali disponibili a livello nazionale e regionale, con particolare riferimento al sistema campano. Il terzo spiega come avviene concretamente la presa in carico del cittadino da parte dei centri per l'impiego. Il quarto si concentra sull'apprendimento permanente e sulle strategie per restare aggiornati in un mercato in costante evoluzione.

Non è richiesta alcuna competenza tecnica per seguire questa dispensa, che consente di approfondire come funziona il mondo del lavoro oggi e di sfruttare al meglio gli strumenti che la pubblica amministrazione e il mercato digitale mettono a disposizione di tutti.

Questa dispensa è pensata per essere usata, non solo letta. Tienila sempre a portata di mano quando devi fare una pratica ai centri per l'impiego, iscriverti a un corso, o capire a quale programma hai diritto: è uno strumento di orientamento, non soltanto un testo da studiare.

Il digitale come strumento di cittadinanza attiva

Esercitare i propri diritti nell'era digitale

La trasformazione digitale non riguarda soltanto le imprese e le tecnologie. Riguarda ogni persona che ogni giorno deve accedere a un servizio pubblico, cercare un'opportunità di lavoro, iscriversi a un corso di formazione o comprendere a quale contributo o agevolazione ha diritto. Il digitale è diventato il canale principale attraverso cui questi servizi vengono erogati, e saperlo usare è diventato tanto importante quanto saper leggere e scrivere.

La dispensa di Formazione e Servizi Digitali consente di acquisire gli strumenti per diventare cittadini più autonomi: persone che accedono con consapevolezza ai servizi digitali senza rivolgersi ad intermediari per accedere, che sanno dove cercare le informazioni, che riconoscono le opportunità e sanno coglierle. Significa colmare quel divario digitale che, quando presente, tiene lontani non soltanto dalla tecnologia, ma dalle opportunità concrete di migliorare la propria vita professionale.



Perché questo percorso è importante per te

La domanda che spesso ci si pone quando ci si imbatte in questi temi è: è davvero utile sapere queste cose? La risposta è concreta e immediata. Conoscere le piattaforme digitali dei servizi per l'impiego significa poter verificare in autonomia a quali programmi si ha accesso, senza dover necessariamente aspettare un appuntamento allo sportello. Capire come funziona la profilazione algoritmica significa sapere perché si ricevono certe proposte e non altre, e come migliorare il proprio profilo per essere indirizzati verso le opportunità più adatte.

Saper usare i servizi di formazione digitale significa avere accesso a corsi gratuiti o a costo ridotto che possono cambiare concretamente le proprie prospettive professionali. In un contesto in cui le competenze richieste dal mercato del lavoro cambiano rapidamente, chi impara a imparare ha un vantaggio enorme rispetto a chi si ferma a ciò che già sa.



MODULO 1

La trasformazione digitale del lavoro

Obiettivi del modulo

Al termine di questo modulo comprenderai cosa significa Workforce Transformation e quali effetti concreti ha già prodotto sul mercato del lavoro. Saprà riconoscere il divario di competenze digitali — il cosiddetto Digital Skill Gap — e capirai la differenza tra le due principali strategie per affrontarlo: l'upskilling e il reskilling. Conoscerai, inoltre, il ruolo delle Politiche Attive del Lavoro come risposta istituzionale a queste trasformazioni.

Dal valore fisico al valore intangibile: la Workforce Transformation

Per secoli, il valore economico è stato strettamente legato a fattori fisici e tangibili: la terra, le materie prime, le fabbriche, i macchinari. Il lavoro più remunerato era quello che produceva oggetti concreti o che gestiva risorse materiali. Questo paradigma ha subito una trasformazione radicale nell'arco di pochi decenni, e la velocità di questo cambiamento non ha precedenti nella storia economica.

Oggi, la vera ricchezza è l'informazione, la conoscenza e il dato. Le aziende che creano più valore non sono necessariamente quelle che possiedono più asset fisici, ma quelle che sanno raccogliere, analizzare e valorizzare i dati. Il lavoro intellettuale — l'analisi predittiva, la creazione di algoritmi, la gestione di grandi quantità di informazioni — è diventato il motore principale della produzione e dell'innovazione. Questo fenomeno viene indicato con il termine Workforce Transformation: la trasformazione profonda della natura del lavoro e delle competenze necessarie per svolgerlo. Non si tratta semplicemente di imparare a usare nuovi strumenti: si tratta di un cambiamento strutturale nel modo in cui il valore viene creato e nelle abilità che permettono di partecipare a questo processo di creazione.

Emblematico è il modello delle piattaforme digitali. Aziende come quelle che gestiscono i grandi marketplace online o le piattaforme di trasporto e ospitalità non possiedono i prodotti che vendono né le case che affittano né le auto con cui trasportano persone. Creano valore connettendo domanda e offerta attraverso un uso intelligente dei dati e delle tecnologie. Questo modello di business sarebbe stato impensabile senza la rivoluzione digitale, poiché richiede competenze radicalmente diverse da quelle del modello industriale tradizionale.

L'impatto sui settori tradizionali: trasformazione, non sostituzione

Un timore diffuso quando si parla di digitalizzazione è che questa porti inevitabilmente alla sparizione di interi settori lavorativi. La realtà è più complessa e, per molti aspetti, più rassicurante: la digitalizzazione non elimina i settori tradizionali, ma li trasforma profondamente, richiedendo nuove competenze per svolgere lavori che nella sostanza continuano a esistere.

L'agricoltura ne è un esempio illuminante. Il lavoro nei campi non è scomparso, ma si è trasformato: droni che monitorano le colture dall'alto, sensori che misurano l'umidità del suolo e la salute delle



piante, software che elaborano i dati meteorologici per ottimizzare i tempi di semina e raccolta. Ciò che oggi si chiama agricoltura di precisione richiede competenze digitali che un contadino di trent'anni fa non avrebbe mai immaginato di dover acquisire. La manifattura ha vissuto una trasformazione simile. La robotica avanzata, l'Internet of Things — la rete di oggetti connessi tra loro — e la manutenzione predittiva hanno cambiato la natura del lavoro in fabbrica: meno operazioni manuali ripetitive, più supervisione, programmazione e gestione di sistemi complessi. I lavoratori più richiesti non sono quelli con le braccia più forti, ma quelli con la capacità di leggere un pannello di controllo digitale e intervenire quando qualcosa non funziona.

Accanto alla trasformazione dei settori esistenti, la digitalizzazione ha generato figure professionali che semplicemente non esistevano in precedenza. Il Cloud Architect progetta infrastrutture digitali che gestiscono quantità enormi di dati. Lo Specialista di Cybersecurity protegge sistemi e informazioni dagli attacchi informatici. Il Data Scientist estrae significato e valore da grandi insiemi di dati grezzi. Il Blockchain Developer crea sistemi di registrazione decentralizzati e sicuri. Queste professioni non comparivano nei libri di orientamento al lavoro di vent'anni fa: oggi sono tra le più richieste e meglio remunerate sul mercato.

Il Digital Skill Gap: il divario che frena

Da questa trasformazione emerge il problema centrale che questo percorso formativo intende affrontare: il Digital Skill Gap, ovvero il divario tra le competenze digitali richieste dalle imprese e quelle effettivamente disponibili sul mercato del lavoro. Non è un problema marginale né temporaneo: è una delle principali sfide economiche del nostro tempo, riconosciuta a livello europeo come una priorità strategica. Il divario si manifesta su più livelli. Da un lato, molte persone — soprattutto nelle fasce d'età più avanzate, nelle aree geografiche meno sviluppate e nelle categorie sociali meno avvantaggiate — mancano delle competenze digitali di base necessarie per accedere anche solo ai servizi pubblici più elementari.

Dall'altro, anche chi lavora in settori tecnici si trova spesso a dover aggiornare continuamente le proprie competenze per stare al passo con tecnologie che evolvono a un ritmo senza precedenti. Il Digital Skill Gap non è una colpa individuale. È il risultato di un cambiamento troppo rapido per essere gestito spontaneamente dal sistema formativo tradizionale, che ha tempi di aggiornamento molto più lenti rispetto all'evoluzione tecnologica. La risposta a questo problema deve quindi essere sia individuale — l'impegno di ciascuno a formarsi continuamente — sia collettiva, attraverso politiche pubbliche adeguate.

Il Digital Skill Gap non riguarda soltanto i lavori tecnici. Anche chi opera in settori tradizionali come il commercio, i servizi alla persona, l'agricoltura o l'artigianato si trova sempre più spesso a dover usare strumenti digitali. Imparare a usarli non è un optional: è una condizione di sopravvivenza professionale.



Upskilling e Reskilling: le due strategie di risposta

Di fronte al Digital Skill Gap, individui e organizzazioni hanno a disposizione due strategie principali, spesso complementari tra loro.

L'upskilling — letteralmente "potenziamento delle competenze" — consiste nell'approfondire, espandere o aggiornare le abilità già possedute per migliorare le proprie prestazioni nel ruolo che si occupa attualmente. Un contabile che impara a usare un nuovo software di gestione finanziaria sta facendo upskilling. Un operaio che si forma sull'uso di un nuovo macchinario controllato digitalmente sta facendo upskilling. L'obiettivo è diventare più efficaci e più competitivi nel proprio ruolo attuale, adattandosi alle nuove richieste del contesto.

Il reskilling — letteralmente "riqualificazione" — è invece l'acquisizione di un insieme di competenze completamente nuovo, spesso orientato a un cambiamento radicale di ruolo o di settore professionale. Un addetto alla produzione manifatturiera che si forma come tecnico di manutenzione di sistemi robotici sta facendo reskilling. Una commessa di negozio fisico che si forma come gestore di un e-commerce sta facendo reskilling. Il punto di arrivo è un profilo professionale diverso da quello di partenza.

Nella pratica, le due strategie si intrecciano spesso. Un percorso che inizia con l'upskilling — imparare meglio ciò che già si sa — può aprire porte verso nuovi ambiti professionali, trasformandosi gradualmente in un percorso di reskilling. Ciò che conta è la direzione: verso una maggiore competenza, maggiore adattabilità, maggiore valore nel mercato del lavoro.

Le Politiche Attive del Lavoro: la risposta istituzionale

Le Politiche Attive del Lavoro — indicate con l'acronimo PAL — sono l'insieme degli interventi pubblici progettati per aumentare l'occupabilità dei cittadini, favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro e sostenere i lavoratori nelle transizioni professionali. Si distinguono dalle politiche passive — come la cassa integrazione o la disoccupazione — perché non si limitano a sostenere il reddito di chi ha perso il lavoro, ma mirano attivamente a reinserirlo nel mercato.

Le PAL si articolano in diverse tipologie di intervento. I servizi di orientamento professionale aiutano il cittadino a fare il punto sulla propria situazione, a identificare le competenze possedute e quelle da sviluppare, e a costruire un percorso professionale realistico.

I programmi di formazione finanziano corsi gratuiti o fortemente agevolati per colmare il Digital Skill Gap, sia per chi è disoccupato sia per chi è occupato e vuole aggiornarsi. Gli incentivi alle assunzioni riducono il costo per le aziende che assumono categorie specifiche di lavoratori — giovani, over 50, persone con disabilità, disoccupati di lunga durata — aumentando le loro probabilità di reinserimento.

Un aspetto cruciale delle PAL nell'era digitale è che la maggior parte dei servizi che le riguardano — dalla registrazione all'accesso ai bandi, dalla candidatura ai corsi di formazione alla consultazione delle offerte di lavoro — avviene ormai esclusivamente o prevalentemente attraverso canali digitali. Questo rende la competenza digitale non soltanto una delle competenze che le PAL cercano di sviluppare, ma anche la condizione necessaria per accedervi.



Da ricordare: Senza una minima competenza digitale, è sempre più difficile accedere anche solo ai servizi che dovrebbero aiutarti a sviluppare competenze digitali. Per questo il percorso formativo che stai seguendo è il primo e più importante passo.

MODULO 2

Le piattaforme istituzionali: orientarsi tra i portali

Obiettivi del modulo

Al termine di questo modulo saprai orientarti tra i principali portali istituzionali dedicati al lavoro e alla formazione, con particolare attenzione al sistema campano. Conoscerai il SILF Campania e la sua funzione di collegamento tra i servizi nazionali e il territorio. Saprai cos'è la Scheda Anagrafica Professionale e perché tenerla aggiornata è fondamentale. Avrai una comprensione chiara del programma Garanzia Giovani e a chi si rivolge.

Il Ministero del Lavoro e ClicLavoro

Il punto di riferimento nazionale per le politiche del lavoro è il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. Il suo sito istituzionale raccoglie informazioni su normative, programmi, bandi e opportunità di formazione a livello nazionale. È il punto di partenza per chiunque voglia capire il quadro generale dei servizi pubblici per il lavoro.

ClicLavoro è il portale nazionale sviluppato dal Ministero del Lavoro come punto di incontro tra domanda e offerta di lavoro. Permette ai cittadini di consultare le offerte di lavoro disponibili sul territorio, di caricare il proprio curriculum vitae rendendolo visibile alle aziende registrate, e di accedere a informazioni sui programmi di formazione e le opportunità finanziate. A livello regionale, la Regione Campania gestisce una versione del portale specificamente orientata alle opportunità presenti sul territorio campano.

Il SILF Campania: l'interfaccia unica regionale

A livello regionale, il sistema centrale attraverso cui si accede a tutti i servizi relativi al lavoro e alla formazione in Campania è il SILF — Sistema Informativo Lavoro e Formazione. Si tratta della piattaforma digitale gestita dalla Regione Campania che funge da collegamento tra i servizi nazionali e la rete territoriale dei Centri per l'Impiego.

Comprendere il SILF è fondamentale perché qualsiasi interazione formale con il Centro per l'Impiego — dall'iscrizione alla registrazione dello stato di disoccupazione, dalla candidatura a un programma di formazione alla consultazione delle offerte — avviene oggi prevalentemente attraverso questa piattaforma. Non si tratta di uno strumento accessorio: è il passaggio obbligato per chi vuole accedere ai servizi di supporto all'occupazione sul territorio campano. Per accedere al SILF è necessario disporre



delle credenziali digitali riconosciute dalla pubblica amministrazione italiana: lo SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale), la CIE (Carta d'Identità Elettronica) o la CNS (Carta Nazionale dei Servizi). Queste credenziali non servono soltanto per il SILF: sono oggi il passaporto digitale per accedere alla quasi totalità dei servizi pubblici online, dall'Agenzia delle Entrate all'INPS, dai Comuni ai servizi sanitari regionali.

Se non hai ancora attivato la tua identità digitale tramite Carta d'Identità Elettronica, questo può essere il momento giusto. È gratuita, basta scaricare l'app CIE ID sul proprio smartphone, attivare le credenziali e, in questo modo, accedere alla quasi totalità dei servizi pubblici digitali, incluso il SILF Campania.

La Scheda Anagrafica Professionale: il tuo profilo ufficiale

La Scheda Anagrafica Professionale — SAP — è il documento ufficiale che viene creato nel momento in cui un cittadino si iscrive ai servizi per l'impiego. Non è un semplice curriculum vitae: è un registro standardizzato e ufficiale che contiene l'intera storia professionale e formativa della persona, comprensiva di dati anagrafici, titoli di studio, qualifiche riconosciute, esperienze lavorative certificate e competenze professionali acquisite. La differenza rispetto a un curriculum vitae tradizionale è sostanziale. Mentre il curriculum è un documento soggettivo che ciascuno scrive e presenta secondo la propria valutazione, la SAP è un documento istituzionale che segue una struttura standardizzata e che viene aggiornato nel corso del tempo a mano a mano che si accumulano nuove esperienze e qualifiche.

È, in un certo senso, la versione ufficiale del proprio percorso professionale agli occhi della pubblica amministrazione. La SAP svolge un ruolo cruciale nel processo di matching algoritmico: il sistema informatico la utilizza per incrociare il profilo del cittadino con le offerte di lavoro disponibili, i corsi di formazione attivi e i bandi delle Politiche Attive del Lavoro a cui si ha diritto. Una SAP incompleta, non aggiornata o compilata in modo superficiale produce abbinamenti di scarsa qualità: il sistema non riesce a identificare le opportunità più adatte perché non ha le informazioni necessarie per farlo. Tenerla aggiornata non è un adempimento burocratico: è un investimento diretto sulla propria occupabilità.

Consiglio pratico: Ogni volta che completi un corso, ottieni una certificazione o cambi posizione lavorativa, aggiorna la tua Scheda Anagrafica Professionale sul SILF. Un profilo aggiornato aumenta le probabilità di essere abbinato alle opportunità più pertinenti.

Garanzia Giovani: il programma europeo per i NEET

Garanzia Giovani è uno dei programmi più importanti tra quelli gestiti attraverso le piattaforme regionali come il SILF. Si tratta di un'iniziativa europea nata per rispondere a uno dei problemi sociali più gravi degli ultimi decenni: la quota elevata di giovani che non studiano, non lavorano e non seguono alcun percorso formativo, indicati con l'acronimo NEET (Not in Education, Employment, or Training). Il



programma si rivolge a giovani tra i 15 e i 35 anni che si trovano in questa condizione e si impegna a garantire loro, entro un periodo definito dalla presa in carico, un'offerta concreta: un lavoro, un tirocinio, un apprendistato, un percorso di formazione o un'esperienza di servizio civile. Non si tratta di una promessa generica: è un impegno strutturato, che prevede la profilazione della persona, la costruzione di un percorso personalizzato e il monitoraggio dei risultati.

In Campania, l'accesso a Garanzia Giovani avviene attraverso il SILF: è lì che si effettua l'iscrizione, la profilazione e la gestione di tutte le tappe del percorso. Conoscere questa piattaforma non è quindi soltanto utile per chi ha già un'esperienza lavorativa e cerca di aggiornarsi: è essenziale anche per i giovani che si affacciano per la prima volta al mercato del lavoro e vogliono sfruttare le opportunità che il sistema pubblico mette a loro disposizione.



MODULO 3

Come i servizi per l'impiego ti prendono in carico

Obiettivi del modulo

Al termine di questo modulo saprai cos'è la Dichiarazione di Immediata Disponibilità, come rilasciarla e perché è il punto di partenza imprescindibile per accedere ai servizi pubblici per il lavoro. Comprenderai il meccanismo della profilazione quantitativa e il significato delle classi di occupabilità. Conoscerai il Patto di Servizio Personalizzato e il ruolo che svolge nel definire il percorso di supporto.

La Dichiarazione di Immediata Disponibilità: il primo passo ufficiale

Cercare lavoro è un'attività che chiunque può svolgere in modo autonomo: inviare curriculum vitae, rispondere ad annunci, contattare aziende. Ma per accedere ai servizi pubblici dedicati all'occupazione — i programmi di formazione finanziati, il supporto del Centro per l'Impiego, gli ammortizzatori sociali — è necessario compiere un atto formale che attiva ufficialmente la propria posizione di persona in cerca di lavoro. Questo atto si chiama Dichiarazione di Immediata Disponibilità, indicata con l'acronimo DID.

La DID è la dichiarazione con cui un cittadino comunica al sistema pubblico di essere immediatamente disponibile a svolgere un'attività lavorativa. Non è un semplice gesto simbolico: ha una precisa natura giuridica. È la condizione preliminare e necessaria per acquisire ufficialmente lo stato di disoccupazione — con tutto ciò che ne deriva in termini di diritti e accesso ai servizi — e per entrare nel sistema delle Politiche Attive del Lavoro.

Fino a non molti anni fa, la DID si rilasciava recandosi fisicamente allo sportello del Centro per l'Impiego. Oggi questa procedura è stata digitalizzata: la DID si rilascia esclusivamente in modalità telematica, attraverso i portali regionali interconnessi come il SILF Campania, accedendo con le credenziali digitali (SPID, CIE o CNS). Questa digitalizzazione ha reso la procedura più rapida e accessibile da qualsiasi luogo, ma ha anche introdotto una barriera per chi non dispone delle competenze digitali o delle credenziali necessarie.

I requisiti per rilasciare la DID sono semplici: avere compiuto sedici anni, non essere più soggetto all'obbligo scolastico e non essere attualmente occupato. Il rilascio telematico avvia immediatamente la Scheda Anagrafica Professionale, segnando ufficialmente l'inizio del percorso con il Centro per l'Impiego.

La DID non è un documento che si fa "per avere la disoccupazione". È il modo in cui comunichi al sistema pubblico che: sei disponibile a lavorare, hai bisogno di supporto, vuoi accedere alle opportunità che la legge ti garantisce. È un diritto, non una concessione.



La profilazione quantitativa: come il sistema ti valuta

Una volta rilasciata la DID, il sistema attiva automaticamente un meccanismo fondamentale per il funzionamento delle Politiche Attive del Lavoro: la profilazione quantitativa. Si tratta di un processo algoritmico attraverso cui il Centro per l'Impiego valuta il cittadino sulla base di dati oggettivi per stimare il suo grado di occupabilità, ovvero la probabilità che riesca a trovare lavoro in modo autonomo in un arco di tempo ragionevole.

È importante comprendere lo scopo della profilazione per non interpretarla come un giudizio o una classificazione di valore. L'obiettivo non è stabilire chi è un buon lavoratore e chi non lo è: è allocare le risorse di supporto in modo efficiente, assicurando che chi ha più bisogno di aiuto riceva un supporto più intenso, e che chi è già in una posizione favorevole non occupi risorse che potrebbero essere destinate a chi ne ha maggiore necessità.

I parametri che il sistema considera nella profilazione sono principalmente tre. Il primo è la storia lavorativa: la durata dei periodi di disoccupazione precedenti, la continuità dei contratti, la tipologia e il settore delle esperienze maturate. Il secondo è l'anagrafica: l'età, il genere, la residenza geografica — fattori che influenzano statisticamente le probabilità di reinserimento nel mercato del lavoro locale. Il terzo è il livello di istruzione e formazione: la rilevanza dei titoli posseduti rispetto alla domanda del mercato locale e la presenza di certificazioni aggiornate.

Le classi di occupabilità: cosa significano

Sulla base del punteggio assegnato dalla profilazione, il cittadino viene inserito in una classe di occupabilità che determina l'intensità del supporto che riceverà. Il sistema prevede tipicamente quattro classi, che vanno da un rischio basso a un rischio alto di disoccupazione prolungata.

Chi rientra nella Classe 1 — rischio basso — è un profilo che, sulla base dei dati storici e del proprio profilo professionale, ha un'alta probabilità di trovare lavoro in tempi relativamente brevi. Si tratta tipicamente di persone giovani, con competenze aggiornate, esperienze lavorative recenti e titoli di studio coerenti con le richieste del mercato locale. Il supporto che riceverà sarà più leggero: principalmente servizi di matching e orientamento di base.

Le Classi 2 e 3 rappresentano situazioni di rischio medio: persone che potrebbero incontrare difficoltà nel reinserimento ma che hanno comunque buone possibilità di farlo con un supporto mirato. Il percorso previsto include coaching professionale, orientamento al lavoro e possibilmente un accompagnamento nella ricerca attiva.

Chi rientra nella Classe 4 — rischio alto — è un profilo che presenta caratteristiche associate statisticamente a una maggiore difficoltà di reinserimento: lunghi periodi di disoccupazione, competenze obsolete rispetto alle richieste del mercato, titoli di studio scarsamente valorizzati nel contesto locale, o condizioni anagrafiche e geografiche sfavorevoli. Paradossalmente, essere classificati in questa categoria non è necessariamente uno svantaggio: significa ricevere il massimo livello di supporto disponibile, con percorsi intensivi di reskilling, alta frequenza di contatti con il CPI e un monitoraggio costante del percorso.



Da sapere: La classe di occupabilità non è permanente. Cambia ogni volta che si aggiorna la propria Scheda Anagrafica Professionale, si completa un percorso formativo o si acquisisce una nuova esperienza lavorativa. Investire nella propria formazione migliora concretamente il proprio profilo algoritmico.

Il Patto di Servizio Personalizzato: un accordo su misura

Il Patto di Servizio Personalizzato — PSP — è il documento che formalizza il rapporto tra il cittadino e il Centro per l'Impiego. Si tratta di un accordo vero e proprio: non un modulo da firmare per obbligo burocratico, ma un piano condiviso che definisce gli obiettivi da raggiungere, le azioni che il cittadino si impegna a compiere e i servizi che il CPI si impegna a erogare.

Il contenuto del PSP è direttamente influenzato dalla classe di occupabilità assegnata. Chi è classificato a basso rischio avrà un PSP più flessibile, con obiettivi meno vincolanti e meno obblighi formali. Chi è classificato ad alto rischio — Classe 4 — avrà un PSP più strutturato e impegnativo: obblighi di partecipazione a percorsi formativi, convocazioni periodiche più frequenti, requisiti più stringenti riguardo all'accettazione di offerte di lavoro o formazione adeguate al proprio profilo.

Rispettare gli impegni del PSP non è soltanto un obbligo formale: è la condizione per mantenere l'accesso ai benefici e ai servizi a cui si ha diritto. Chi non rispetta gli impegni previsti dal patto rischia di perdere lo stato di disoccupazione e, di conseguenza, l'accesso alle Politiche Attive del Lavoro e agli eventuali ammortizzatori sociali collegati.



MODULO 4

Lifelong Learning: imparare per tutta la vita

Obiettivi del modulo

Al termine di questo modulo avrai compreso il significato e il valore del Lifelong Learning come strategia professionale in un mercato del lavoro in continua evoluzione. Saprai identificare i tuoi Skill Gap e scegliere le fonti di formazione digitale più affidabili e appropriate. Conoscerai i principali strumenti e programmi disponibili per la formazione continua, con particolare attenzione alle opportunità gratuite o finanziate.

Il Lifelong Learning: imparare non finisce mai

L'idea che l'apprendimento si concentri nella prima fase della vita — scuola, formazione professionale, università — e che poi si passi a mettere in pratica ciò che si è imparato è sempre meno corrispondente alla realtà del mercato del lavoro contemporaneo. Le competenze richieste cambiano troppo rapidamente perché ciò che si impara a vent'anni basti a garantire una carriera stabile fino alla pensione.

Il Lifelong Learning — letteralmente "apprendimento per tutta la vita" — non è un semplice aggiornamento sporadico. È un approccio proattivo e sistematico all'acquisizione di conoscenze e competenze, che dura per l'intero arco della vita professionale. È l'impegno a non smettere mai di imparare, non perché sia piacevole in sé — anche se spesso lo è — ma perché è l'unica strategia efficace per restare competitivi in un contesto in cui la stabilità non è più garantita da ciò che si sa fare oggi, ma dalla capacità di imparare ciò che sarà richiesto domani.

Un concetto correlato è quello di "carriera liquida": in opposizione alle carriere rigide e lineari del passato — un solo datore di lavoro, un solo ruolo, per tutta la vita — la carriera contemporanea è fluida, discontinua, fatta di transizioni, riposizionamenti e cambiamenti di direzione. In questo contesto, le persone che meglio riescono ad adattarsi sono quelle che hanno sviluppato la capacità di imparare velocemente, di trasferire le competenze da un contesto all'altro e di non lasciarsi paralizzare dall'incertezza.

Identificare il proprio Skill Gap

Prima di scegliere un percorso formativo, è utile fare un'analisi onesta della propria situazione. Identificare i propri Skill Gap — le competenze che si vorrebbero avere e che attualmente non si possiedono, o che si posseggono in misura insufficiente — è il punto di partenza per costruire un piano di sviluppo professionale efficace.

Il processo di autovalutazione può seguire alcuni passi semplici. Il primo è definire un obiettivo: qual è il ruolo professionale che si vuole ricoprire, o in quale direzione si vuole far evolvere la propria carriera? Essere specifici aiuta: non "voglio lavorare nel digitale", ma "voglio fare il gestore di un e-commerce" o "voglio diventare assistente alla comunicazione di un ente pubblico".



Il secondo passo è mappare le competenze richieste per quel ruolo. Le offerte di lavoro sono una fonte preziosa: leggerne dieci o venti per lo stesso tipo di posizione permette di identificare le hard skills tecniche che vengono sistematicamente richieste. Il terzo passo è valutare onestamente il proprio livello attuale in ciascuna di quelle competenze. La differenza tra ciò che si sa fare e ciò che viene richiesto è il Gap da colmare.

Accanto alle hard skills tecniche, è importante non dimenticare le soft skills — le competenze trasversali come il problem solving, la resilienza, la capacità di comunicare efficacemente, il saper lavorare in team e l'adattabilità. Queste competenze sono particolarmente preziose perché sono trasferibili: una volta sviluppate, rimangono utili indipendentemente da quale strumento tecnico si stia usando o da quale settore si stia operando.

Le fonti digitali per la formazione: come scegliere

Non tutte le fonti di formazione digitale hanno lo stesso valore. Orientarsi tra la vastità dell'offerta disponibile online richiede criteri di selezione chiari, che permettano di distinguere ciò che è davvero utile da ciò che è soltanto apparentemente conveniente.

Il primo criterio è il riconoscimento: la certificazione che si ottiene al termine del corso è riconosciuta nel settore in cui si vuole lavorare, o è soltanto un attestato di partecipazione? Una certificazione rilasciata da un'azienda tecnologica leader del settore — come Google, Microsoft o Amazon per il cloud computing — ha un peso molto diverso rispetto a un attestato emesso da un sito sconosciuto. Prima di investire tempo e denaro, vale sempre la pena verificare il valore reale della certificazione sul mercato.

Il secondo criterio è la rilevanza: il contenuto del corso è aggiornato e risponde esattamente al Gap che si vuole colmare? I campi tecnologici evolvono rapidamente: un corso su un software specifico che non è stato aggiornato negli ultimi due anni potrebbe insegnare procedure già obsolete. Verificare la data dell'ultima revisione del materiale didattico è un accorgimento semplice ma importante.

Il terzo criterio è il costo e l'accessibilità. Esistono opportunità formative di alta qualità completamente gratuite, finanziate da programmi pubblici o da grandi aziende tecnologiche che hanno interesse a diffondere le proprie competenze. Prima di pagare per un corso, vale sempre la pena verificare se esiste un'alternativa gratuita o finanziata di qualità comparabile.

Le principali tipologie di risorse formative

Il panorama delle risorse formative digitali si articola in alcune grandi categorie, ognuna con caratteristiche e vantaggi specifici.

I programmi istituzionali e finanziati sono il punto di partenza più conveniente per chi cerca formazione senza sostenere costi elevati. Il Programma GOL — Garanzia di Occupabilità dei Lavoratori — è il principale programma nazionale che finanzia percorsi formativi per lavoratori occupati a rischio, disoccupati e persone in cerca di prima occupazione. In Campania, l'accesso avviene attraverso il SILF. Questi programmi offrono corsi gratuiti, spesso erogati da enti di formazione accreditati, con un'attenzione particolare alle competenze digitali.



Le certificazioni aziendali sono corsi e percorsi formativi offerti direttamente da grandi aziende tecnologiche, spesso gratuitamente o a costo molto ridotto. Google Digital Training, ad esempio, offre una serie di corsi gratuiti sulle competenze digitali di base — dal marketing online alla gestione dei dati — che rilasciano certificazioni riconosciute a livello internazionale. Microsoft, Amazon Web Services, Cisco e molte altre aziende hanno programmi simili. Si tratta di risorse di alta qualità, riconosciute dai datori di lavoro e accessibili a chiunque abbia una connessione internet.

I MOOC — Massive Open Online Courses — sono corsi online aperti e accessibili a un numero potenzialmente illimitato di partecipanti, erogati da università e istituzioni accademiche di tutto il mondo attraverso piattaforme dedicate. Coursera, edX, FutureLearn e Udemy sono alcune delle piattaforme più note. Molti di questi corsi sono gratuiti nella modalità di sola fruizione dei contenuti, mentre richiedono un pagamento soltanto per ottenere il certificato ufficiale. Offrono un livello di approfondimento spesso paragonabile a quello di un corso universitario, con la flessibilità di seguire i contenuti nel momento e nei tempi più convenienti.

Consiglio: Se non sai da dove iniziare, Google Digital Training è una delle risorse più accessibili e riconosciute disponibili in italiano. È gratuito, non richiede conoscenze pregresse e offre un percorso guidato che parte dalle basi del digitale per arrivare a competenze concrete e spendibili nel mercato del lavoro.

Il Centro per l'Impiego: cosa può fare per te

Un servizio spesso sconosciuto, ma prezioso

Il Centro per l'Impiego — CPI — è uno dei servizi pubblici più importanti per chi cerca lavoro o vuole riqualificarsi professionalmente, eppure è anche uno dei meno conosciuti e utilizzati. Molti cittadini non sanno cosa offre, come funziona e a chi si rivolge. Questa sezione vuole colmare questa lacuna, spiegando in modo chiaro cosa ci si può aspettare da un CPI e come sfruttarne al meglio le risorse.

I Centri per l'Impiego sono strutture pubbliche distribuite sul territorio, di competenza delle Regioni e delle Province autonome. In Campania operano su tutto il territorio regionale e gestiscono, attraverso il SILF, l'erogazione dei servizi legati alle Politiche Attive del Lavoro. Non sono uffici di collocamento nel senso tradizionale del termine — non "trovano" lavoro per i cittadini — ma offrono un insieme di servizi che aumentano concretamente le probabilità di trovarlo.

I servizi offerti dal CPI

L'accoglienza e l'orientamento di primo livello è il servizio base che chiunque può richiedere. Un operatore del CPI ascolta la situazione della persona, spiega i servizi disponibili, aiuta a compilare la



Scheda Anagrafica Professionale e fornisce le prime indicazioni sul percorso più adatto. È il punto di ingresso per chi non sa da dove iniziare.

Il bilancio di competenze è un servizio più approfondito, che prevede uno o più incontri con un orientatore professionale qualificato. L'obiettivo è aiutare la persona a fare il punto sulla propria storia formativa e professionale, a identificare le competenze acquisite — anche quelle che non si considerano tali, come le capacità sviluppate in un ruolo di caregiver familiare o in attività di volontariato — e a definire un progetto professionale realistico e coerente con il contesto del mercato locale.

L'accompagnamento alla ricerca attiva del lavoro include servizi pratici di supporto: aiuto nella stesura del curriculum vitae, preparazione ai colloqui di lavoro, orientamento all'uso delle piattaforme digitali per la ricerca di offerte, e in alcuni casi anche la segnalazione diretta alle aziende che collaborano con il CPI. Non è una garanzia di occupazione, ma è un supporto concreto nel processo.

La formazione finanziata è forse il servizio più direttamente utile in chiave di upskilling e reskilling. Attraverso il CPI è possibile accedere ai corsi gratuiti finanziati con fondi pubblici — nazionali ed europei — che coprono una vasta gamma di ambiti: dalle competenze digitali di base alla gestione aziendale, dalla logistica all'assistenza alle persone, dalle lingue straniere alle certificazioni informatiche riconosciute a livello internazionale.

Come prepararsi al meglio a un appuntamento al CPI

Presentarsi al CPI senza preparazione è un'occasione parzialmente sprecata. Chi si presenta con le idee chiare — sa cosa sta cercando, ha già una bozza del proprio curriculum, conosce le proprie competenze e i propri obiettivi — ottiene risultati molto migliori rispetto a chi si affida completamente all'operatore per capire la propria situazione.

Prima di un appuntamento al CPI è utile aver già attivato lo SPID, aver compilato una prima versione della propria Scheda Anagrafica Professionale sul SILF, aver raccolto i documenti relativi alle proprie esperienze lavorative e formative — contratti, diplomi, attestati di corsi — e aver riflettuto su qual è la direzione professionale che si vuole perseguire. Non è necessario avere certezze assolute: è sufficiente avere un'idea di massima e la disponibilità a ragionarci insieme con un operatore qualificato.

Consiglio: Porta con te tutta la documentazione disponibile: diploma, attestati di corsi, contratti di lavoro precedenti, lettere di referenza. Più informazioni concrete hai, più accurata sarà la tua SAP e migliori saranno i risultati del matching.



Navigare sicuri: attenzione alle truffe nel digitale del lavoro

Un rischio reale, da non sottovalutare

L'accesso ai servizi per il lavoro attraverso canali digitali porta con sé un rischio che non può essere ignorato: le truffe online. Il mondo del lavoro digitale è purtroppo terreno fertile per chi tenta di approfittarsi delle persone in cerca di occupazione, spesso proprio perché si trovano in una situazione di vulnerabilità emotiva ed economica.

Conoscere le forme più comuni di truffa nel settore del lavoro online non significa diventare diffidenti verso tutto, ma sviluppare un senso critico che permette di distinguere le opportunità reali da quelle false. È una competenza che rientra direttamente nell'area della sicurezza digitale del quadro DigComp e che vale la pena acquisire prima di iniziare a usare le piattaforme online.

Le forme più comuni di truffa lavorativa online

L'offerta di lavoro troppo bella per essere vera è la forma più classica. Annunci che promettono stipendi molto alti per lavori che sembrano richiedere poche competenze, orari ridottissimi e nessuna esperienza richiesta sono quasi sempre fraudolenti. Il principio generale è semplice: se un'offerta sembra troppo vantaggiosa rispetto al mercato reale, è quasi certamente falsa.

La richiesta di pagamento anticipato è un segnale di allarme inequivocabile. Nessun datore di lavoro legittimo chiede a un candidato di pagare per essere assunto: né per l'accesso a una formazione obbligatoria, né per materiali di lavoro, né per la verifica delle credenziali, né per qualsiasi altra ragione. Se qualcuno chiede soldi in cambio di un'opportunità di lavoro, si tratta quasi certamente di una truffa.

Il furto di identità attraverso finti colloqui è una forma più sofisticata di frode. I truffatori contattano persone in cerca di lavoro, simulano un processo di selezione credibile e, nel corso del processo, richiedono documenti personali — copia del documento di identità, del codice fiscale, del conto corrente — sostenendo che servano per le pratiche di assunzione. Questi dati vengono poi usati per aprire conti correnti fraudolenti, richiedere prestiti o commettere altri reati.

I siti che imitano portali istituzionali sono un'altra minaccia. Possono esistere siti web che imitano graficamente il SILF Campania, ClicLavoro o altri portali ufficiali, con URL leggermente diversi dall'originale. Prima di inserire le proprie credenziali su qualsiasi sito, è fondamentale verificare che l'indirizzo web corrisponda esattamente a quello del portale ufficiale.

Come proteggersi

La regola d'oro è verificare sempre l'identità di chi contatta. Un'azienda seria ha un sito web verificabile, un indirizzo fisico, una partita IVA consultabile nei registri pubblici. Prima di candidarsi a un'offerta di lavoro trovata online, vale sempre la pena dedicare cinque minuti a verificare l'esistenza e la credibilità dell'azienda.



Non condividere mai dati sensibili — numero di conto corrente, copia di documenti di identità, codice fiscale, numero di carta di credito — prima di aver verificato con certezza l'identità del destinatario e la legittimità della richiesta. In caso di dubbio, è sempre meglio chiedere chiarimenti o consultare un operatore del CPI.

Se si sospetta di essere vittime di una truffa, è importante segnalarlo alle autorità competenti — la Polizia Postale è l'organismo preposto in Italia alla gestione dei reati informatici — e alle piattaforme dove l'annuncio fraudolento è stato pubblicato. Segnalare non solo protegge sé stessi, ma contribuisce a proteggere altri potenziali vittime.

Il portale della Polizia Postale (www.commissariatodips.it) permette di segnalare truffe online e consultare una lista aggiornata di tipologie di frodi conosciute. È una risorsa utile da tenere a portata di mano.

Riepilogo dei concetti fondamentali

Questo percorso formativo ha affrontato quattro grandi temi, ognuno dei quali contribuisce a costruire una comprensione più completa del rapporto tra digitale, lavoro e formazione.

La Workforce Transformation ha cambiato profondamente la natura del lavoro: il valore economico si è spostato dal fisico all'intangibile, nuove professioni sono nate e quelle tradizionali si sono trasformate. Chi non si adatta rischia di trovarsi escluso da un mercato del lavoro che cambia più velocemente di quanto i sistemi formativi tradizionali riescano a stare al passo.

Il Digital Skill Gap è la conseguenza più visibile di questa trasformazione: la distanza tra le competenze digitali che le imprese richiedono e quelle che i lavoratori possiedono. Non è una colpa individuale, ma è un problema individuale da affrontare: attraverso l'upskilling, potenziando ciò che già si sa fare, e attraverso il reskilling, acquisendo competenze nuove per ruoli diversi.

Le piattaforme istituzionali — il SILF Campania, ClicLavoro, i portali delle PAL — sono gli strumenti attraverso cui lo Stato mette a disposizione dei cittadini supporto concreto nella ricerca di lavoro e nella formazione. Ma questi strumenti funzionano soltanto se vengono utilizzati: richiedono di avere le credenziali digitali, di compilare accuratamente la propria Scheda Anagrafica Professionale, di rilasciare la DID e di onorare il Patto di Servizio Personalizzato.

Il Lifelong Learning è l'unica risposta sostenibile alla velocità del cambiamento. Non basta imparare una volta e fermarsi: in un mercato del lavoro liquido e in continua evoluzione, la capacità di imparare continuamente è la competenza più preziosa che si possa possedere. Le risorse per farlo — spesso gratuite o finanziate — sono più accessibili che mai: MOOC, certificazioni aziendali, programmi istituzionali. La difficoltà non è trovarle: è sviluppare l'abitudine a usarle.



Il percorso che hai appena concluso è esso stesso un atto di Lifelong Learning. Ogni conoscenza acquisita qui è una competenza che puoi spendere da domani: per navigare con maggiore sicurezza tra i portali istituzionali, per capire come funziona il sistema dei servizi per l'impiego, per scegliere il percorso formativo più adatto a te.

Scheda di autovalutazione DigComp

Al termine del percorso, rifletti su ciò che hai imparato compilando questa scheda. Per ciascuna area indica il tuo livello su una scala da 1 a 5: 1 = non mi sento ancora in grado, 5 = mi sento completamente autonomo.

Area di Competenza	Prima	Dopo
Comprendo cosa significa Workforce Transformation e Digital Skill Gap		
So distinguere upskilling e reskilling e applicarli al mio percorso		
Conosco le principali piattaforme istituzionali per lavoro e formazione		
So come rilasciare la DID e cosa significa la profilazione		
Conosco almeno una fonte digitale gratuita per la mia formazione continua		

Glossario essenziale

CIE (Carta d'Identità Elettronica): documento di identità in formato digitale che permette di accedere ai servizi online della pubblica amministrazione, in alternativa allo SPID.

ClicLavoro: portale nazionale del Ministero del Lavoro per l'incontro tra domanda e offerta di lavoro. Disponibile anche in versione regionale per la Campania.

DID (Dichiarazione di Immediata Disponibilità): atto formale e telematico con cui un cittadino dichiara di essere immediatamente disponibile a lavorare. È la condizione necessaria per acquisire lo stato di disoccupazione e accedere alle Politiche Attive del Lavoro.



Digital Skill Gap: divario tra le competenze digitali richieste dal mercato del lavoro e quelle effettivamente possedute dai lavoratori. Rappresenta una delle principali sfide del mercato del lavoro contemporaneo.

Garanzia Giovani: programma europeo che garantisce ai giovani NEET tra i 15 e i 35 anni un'offerta concreta di lavoro, formazione, tirocinio o apprendistato entro un periodo definito dalla presa in carico.

Lifelong Learning: apprendimento continuo e permanente. La strategia di formarsi costantemente per tutto l'arco della vita professionale, adattandosi ai cambiamenti del mercato del lavoro.

MOOC (Massive Open Online Courses): corsi online aperti, spesso gratuiti, erogati da università e istituzioni su piattaforme come Coursera, edX e FutureLearn. Offrono formazione di livello accademico con grande flessibilità.

NEET (Not in Education, Employment, or Training): giovani che non studiano, non lavorano e non seguono alcun percorso formativo. Il programma Garanzia Giovani è specificamente rivolto a questa categoria.

PAL (Politiche Attive del Lavoro): insieme degli interventi pubblici — formazione, orientamento, incentivi — finalizzati ad aumentare l'occupabilità dei cittadini e favorire il loro reinserimento nel mercato del lavoro.

Programma GOL (Garanzia di Occupabilità dei Lavoratori): programma nazionale che finanzia percorsi formativi per lavoratori occupati a rischio, disoccupati e persone in cerca di prima occupazione, con particolare attenzione alle competenze digitali.

PSP (Patto di Servizio Personalizzato): accordo formale tra il cittadino e il Centro per l'Impiego che definisce obiettivi, obblighi e servizi nel percorso di reinserimento lavorativo. Il suo contenuto dipende dalla classe di occupabilità assegnata.

Reskilling: acquisizione di un set di competenze completamente nuovo per cambiare ruolo o settore professionale. Si distingue dall'upskilling perché implica un cambiamento più radicale del profilo professionale.

SAP (Scheda Anagrafica Professionale): documento ufficiale e standardizzato che registra la storia professionale e formativa del cittadino iscritto ai servizi per l'impiego. Viene usata dal sistema per il matching algoritmico con le opportunità disponibili.

SILF Campania (Sistema Informativo Lavoro e Formazione): piattaforma digitale regionale che gestisce tutti i servizi relativi al lavoro e alla formazione in Campania. È il punto di accesso obbligato per i servizi dei Centri per l'Impiego e per i programmi PAL sul territorio campano.

SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale): sistema di autenticazione che permette di accedere ai servizi online della pubblica amministrazione con un'unica identità digitale. È gratuito e indispensabile per accedere al SILF e alla maggior parte dei portali istituzionali.

Upskilling: potenziamento o aggiornamento delle competenze già possedute per migliorare le proprie prestazioni nel ruolo attuale. Si distingue dal reskilling perché non implica un cambio di ruolo ma un approfondimento del profilo esistente.



Workforce Transformation: trasformazione profonda della natura del lavoro e delle competenze richieste, guidata dalla digitalizzazione. Comporta la nascita di nuove professioni, la trasformazione di quelle esistenti e l'obsolescenza di alcune figure lavorative tradizionali.

Note finali

Questa dispensa è un materiale didattico prodotto nell'ambito del progetto Digita Facile Campania, promosso dalla Fondazione IFEL Campania e selezionato e sostenuto dal Fondo per la Repubblica Digitale – Impresa sociale, nell'ambito del bando "Dritti al Punto", in collaborazione con il Dipartimento per la Trasformazione Digitale.

Il progetto si rivolge a cittadine e cittadini delle aree interne della Campania con l'obiettivo di rafforzare le competenze digitali nelle fasce di popolazione più esposte al rischio di esclusione, promuovendone l'autonomia e l'inclusione. Il percorso formativo si ispira al quadro europeo DigComp 2.2 e include tre macro-aree tematiche: Accesso ai Servizi Essenziali, Sicurezza e Uso Consapevole dei Servizi Digitali, Lavoro e Sviluppo Produttivo.

Per ulteriori informazioni sul progetto e per conoscere il calendario dei prossimi corsi, visita la pagina dedicata su ifelcampania.it/eventi.

