

**Buone prassi
nei servizi
per il lavoro
e politiche attive**

Catalogo 2022

ANPAL
Servizi



UNIONE EUROPEA

Fondo Sociale Europeo
Investiamo nel tuo futuro



ANPAL
Agenzia Nazionale Politiche Attive del Lavoro

Sommario

Premessa.....	3
Situazione Catalogo al 30/06/2022.....	10
Schede di Buone Prassi	12
1 Regione Piemonte – Servizio “Alte Professionalità e Grandi Reclutamenti”	13
2 Regione Sardegna – Profilazione Qualitativa on line e in presenza.....	17
3 Regione Lombardia - Technortus: un orto a misura 4.0	22
4 Regione Liguria – Job Club	26
5 Regione Liguria – Job Speed Date Collocamento Mirato.....	30
6 Regione Marche - Digitalizzazione dei Servizi per l'Impiego della Regione Marche 34	
7 Regione Sardegna – Job Account – Promozione dei Servizi alle Imprese erogati dai CPI	38
8 Regione Lazio - Digitalizzazione avviamenti nella PA.....	46
9 Regione Calabria - A scuola di orientamento al lavoro con i CPI	50
10 Regione Campania – Rete Spazio Lavoro.....	58

Premessa

Il presente documento è finalizzato alla presentazione del Catalogo per la raccolta delle Buone Pratiche (di seguito BP) nell’ambito dei servizi per l’impiego e delle politiche attive a livello territoriale.

Nell’ambito delle attività del PO Anpal Servizi 2017-2022, ANPAL ha richiesto ad ANPAL Servizi un supporto alla rilevazione delle buone pratiche nei servizi pubblici per l’impiego e nei programmi di politica attiva del lavoro da valorizzare nel [Data Base Best Practices del PES – Public Employment Services Network](#) pubblicato sul portale della Commissione Europea e implementato da ciascun dei 27 Paesi membri.

Nei prossimi paragrafi viene presentata la metodologia che ANPAL Servizi ha costruito per la raccolta delle suddette BP anche attraverso strumenti innovativi quali la progettazione e implementazione di un canale Microsoft® TEAM dedicato e di una community composta da operatori ANPAL Servizi a livello centrale e territoriale.

La Community

Per la raccolta delle BP nei servizi pubblici per l’impiego è stata progettata e realizzata una community interna ad ANPAL Servizi che vede interagire lo staff centrale e i responsabili ed operatori territoriali in assistenza tecnica ai SPI delle regioni e province autonome.



All’interno della Community “Buone Prassi CPI e PAL” è infatti possibile per gli operatori scambiarsi pareri ed opinioni circa le buone pratiche nei centri per l’impiego osservati anche perché oggetto di assistenza tecnica volta al potenziamento dei centri ed all’implementazione dei livelli essenziali delle prestazioni.

Una sezione è invece dedicata all’inserimento delle schede BP da parte degli operatori territoriali che costituiscono poi oggetto di osservazione, approfondimento e validazione da parte dello staff centrale.

BUONE PRASSI CPI E PAL

[Torna alla Home](#)

Questa sezione è dedicata alla raccolta e alla condivisione tra centro e territorio delle **buone pratiche** sul funzionamento dei centri per l'impiego e nei sistemi regionali di politica attiva del lavoro. L'obiettivo è quello di **valorizzare** poi le buone prassi italiane nel Data Base delle Buone Prassi del [Public Employment Services Network](#) promosso dalla DG Employment dell'Unione Europea. Le buone prassi che raccoglieremo saranno poi segnalate da ANPAL al PES Network dopo il via libera delle Amministrazioni Regionali interessate.

COMMUNITY

[ENTRA NELLA COMMUNITY >>](#)

FORUM

[ENTRA NEL FORUM >>](#)

REPOSITORY

[ACCEDI AL REPOSITORY IN CLOUD >>](#)[▼ RILEVAZIONE DELLE BUONE PRASSI ▼](#)

CLICCA SULL'IMMAGINE

Nella metodologia del PES Network si definisce "Buona Prassi" una pratica **rilevante** nella strategia europea per l'occupazione, di ambito nazionale e/o regionale, **recente** (successiva al 2010), basata su **evidenze empiriche** documentate da rapporti di monitoraggio e valutazione, potenzialmente **trasferibile** in altri territori.

Monitora le buone prassi che hai segnalato o apri il Catalogo Pubblico

[Monitora la tua pratica](#)[Apri il Catalogo Pubblico](#)

Una volta completato il processo di validazione della scheda che comprende anche l'accettazione da parte della Regione o dell'istituzione che l'ha implementata, questa viene poi inoltrata ad ANPAL per l'eventuale pubblicazione sul portale PES Network della Commissione Europea.

Criteri per l'individuazione di una BP

Rispetto ai criteri per l'individuazione della BP si è fatto riferimento alle scelte maturate in ambito PES Network.

Employment, Social Affairs & Inclusion

Home Policies and activities News Events Publications and documents

European employment strategy

Employment package

Inclusion of non-EU migrants

Youth employment support

Supporting entrepreneurs and the self-employed

Long-term unemployment

Rights at work

Undeclared work

Restructuring

Flexicurity

Public employment services

European network of Public Employment Services



Information message

[Facts and figures about the European response to the COVID-19 outbreak](#)

Close

PES Practices

In this database you can find **inspiring practices** from Public Employment Services across Europe.

The selected practices focus on issues such as supporting young people and the long-term unemployed, working with schools, and management methods.

Practices have been selected on the basis of the **following criteria**:

- **Relevance**: the practices reflect EU employment policy within the context of the Europe 2020 Strategy
- **Scope**: the practices represent concrete PES services with specific

La compilazione della scheda di Best Practice ispira pertanto ai criteri generali di:

- **chiarezza**, ossia leggibilità, scorrevolezza del testo evitando acronimi o termini non comprensibili per un pubblico estero (es: pattizzati)
- **completezza**, ossia lo sforzo di completare tutti i campi, ove naturalmente, ci siano le informazioni disponibili
- **congruità**, fare in modo che il testo abbia una sua coerenza interna, evitando ripetizioni o contraddizioni

Tuttavia, per omogenizzare l'attività con gli altri stati membri si è fatto riferimento ai **Criteri di selezione delle Buone Pratiche di PES Network della Commissione Europea** come di seguito riportato.

<p>Practices have been selected on the basis of the following criteria:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relevance: the practices reflect EU employment policy within the context of the Europe 2020 Strategy • Scope: the practices represent concrete PES services with specific operational objectives implemented on national, regional or local scale • Timescale: the practices are either ongoing or were terminated after 2010 • Evidence-based: the practices are based on performance data / monitoring / evaluation • Potential for learning and replication: the practices provide insight into success factors and outcomes, as well as challenges and lessons learnt. 	<p>Le pratiche sono state selezionate sulla base dei seguenti criteri:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pertinenza: le pratiche riflettono la politica dell'UE in materia di occupazione nel contesto della strategia Europa 2020 • Ambito di applicazione: le pratiche rappresentano servizi SPI concreti con obiettivi operativi specifici attuati su scala nazionale, regionale o locale • Calendario: le pratiche sono in corso o sono state chiuse dopo il 2010 – <i>Per questa rilevazione dal 2018 in poi (anno del passaggio dei CPI dalle Province alle Regioni nelle Regioni a Statuto Ordinario)</i> • Evidence-based: le pratiche si basano su dati di performance / monitoraggio / valutazione • Potenziale di apprendimento e replicazione: le pratiche forniscono informazioni sui fattori di successo e sui risultati, nonché sulle sfide e sulle lezioni apprese
--	---

Dal sito [PES Practices - Employment, Social Affairs & Inclusion - European Commission \(europa.eu\)](https://ec.europa.eu/eap/eap-practices/).

La Scheda di Rilevazione della BP

Di seguito viene presentata la scheda di rilevazione a disposizione dell'operatore territoriale ANPAL Servizi per la segnalazione della BP.

Scheda	<i>Numerazione fissata dalla sede in ordine di invio</i>
UTENTE	<i>Redattore della scheda</i>
REGIONE	<i>Regione di riferimento</i>
TITOLO DELLA PRATICA	<i>Titolo esteso della pratica</i>
DESCRIZIONE DELLA PRATICA	<i>Il primo campo serve a dare una prima descrizione sintetica della pratica; pertanto non ci si fermerà sui dettagli ma sulle caratteristiche principali dell'iniziativa, una sintesi dell'intera azione. (max 500 caratteri)</i>
AMBITO DELLA PRATICA	<i>Tipologia della pratica nell'ambito delle politiche attive del lavoro.</i>
TIPOLOGIA/LEP¹	<i>Indicazione dei LEP coinvolti</i>

¹ I livelli essenziali delle Prestazioni nei Servizi per l'Impiego sono declinati dall'all. B) del DM 4/2018 come da seguente tabella

TIPOLOGIA	LEP (DM 4/2018 all. B)
------------------	-------------------------------

AMBITO TERRITORIALE DELLA PRATICA	<i>Indicazione dell'ambito territoriale (nazionale, regionale, provinciale, etc.)</i>
LA PRATICA È ANCORA APERTA?	<i>Si/No</i>
PRATICA SUPPORTATA DA ANPAL SERVIZI?	<i>Si/No</i>
DESCRIZIONE ASSISTENZA DI ANPAL SERVIZI	<i>Breve indicazione circa il ruolo di assistenza tecnica offerta da Anpal Servizi (progettazione, assistenza tecnica, monitoraggio, etc.).</i>
NOME DEL SERVIZIO PER L'IMPIEGO	<i>Indicazione del servizio per l'impiego coinvolto (ufficio, direzione, etc.).</i>
QUANDO È STATA IMPLEMENTATA LA PRATICA? E/O PER QUANTO TEMPO?	<i>Si richiede il periodo in cui è stata implementata la pratica e se è ancora in corso.</i>
QUAL È STATO L'IMPULSO A REALIZZARE LA PRATICA? E' STATO INTERNO O ESTERNO ALLO SPI?	<i>Per impulso (o driver) si intende l'input iniziale, l'evento scatenante, il problema riscontrato o l'opportunità individuata che ha dato il via alla progettazione e alla successiva implementazione della pratica. Inoltre si richiede se l'elemento individuato sia interno al servizio per l'impiego o esterno.</i>

SERVIZI ALLE PERSONE	A - ACCOGLIENZA E PRIMA INFORMAZIONE
	B - DID, PROFILAZIONE E AGGIORNAMENTO DELLA SCHEDA ANAGRAFICA PROFESSIONALE
	C - ORIENTAMENTO DI BASE
	D - PATTO DI SERVIZIO PERSONALIZZATO
	E - ORIENTAMENTO SPECIALISTICO
	F1 - ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO
	F2 - ATTIVAZIONE DEL TIROCINIO
	F3 - INCONTRO DOMANDA OFFERTA
	G - ASSEGNO DI RICOLLOCAZIONE
	H - AVVIAMENTO A FORMAZIONE
	I - GESTIONE DI INCENTIVI ALLA MOBILITÀ TERRITORIALE
	J - STRUMENTI FINALIZZATI ALLA CONCILIAZIONE DEI TEMPI DI LAVORO CON GLI OBBLIGHI DI CURA NEI CONFRONTI DI MINORI O DI SOGGETTI NON AUTOSUFFICIENTI
	M - Collocamento mirato (cittadini CON DISABILITA')
	K - Predisposizione di graduatorie per l'avviamento a selezione presso la pubblica amministrazione
	L - Promozione di prestazioni di lavoro socialmente utile
N - Presa in carico integrata per soggetti in condizione di vulnerabilità	
O - SUPPORTO ALL'AUTOIMPIEGO	
SERVIZI ALLE IMPRESE	P - ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE
	Q - INCONTRO DOMANDA OFFERTA
	R - ATTIVAZIONE DEI TIROCINI
	S - COLLOCAMENTO MIRATO DISABILI (IMPRESE)

QUALI SONO STATI I SOGGETTI COINVOLTI NELLA IMPLEMENTAZIONE DELLA PRATICA?	<p><i>Il presente campo richiede di indicare i soggetti pubblici e privati che sono intervenuti, a vario titolo e importanza, nel progetto.</i></p> <p><i>In questo campo sarebbe utile rappresentare la “governance” del progetto/servizio e quindi indicare anche ruolo/funzione ricoperto da ciascuno soggetto.</i></p>
QUALI TARGET SONO STATI RAGGIUNTI DALLA PRATICA?	<p><i>Per target intendiamo descrivere i beneficiari diretti ed indiretti dell’iniziativa e come sia stato segmentato ai fini dell’ottimizzazione della pratica.</i></p>
QUALI ERANO GLI OBIETTIVI PRINCIPALI DELLA PRATICA?	<p><i>In questa sezione andremo a descrivere i principali obiettivi che la pratica si è posta ad inizio del percorso: in questa parte si indicheranno sia gli obiettivi attesi sia in termini numerici che qualitativi (sempre se disponibili) utili per valutare l’efficacia complessiva della pratica.</i></p>
QUALI SONO STATE LE ATTIVITÀ REALIZZATE?	<p><i>In questo campo si dettaglieranno le attività svolte in modo da valorizzare la complessità delle azioni realizzate, privilegiando la modalità discorsiva (i punti elenco possono comunque risultare utili), sempre in forma sintetica, evitando dunque lunghe ed eccessive descrizioni di dati e informazioni.</i></p>
QUALI RISORSE UMANE SONO STATE IMPIEGATE E QUALI SONO STATI GLI ASPETTI ORGANIZZATIVI RILEVANTI?	<p><i>Questo campo richiede da un lato la descrizione delle risorse umane coinvolte (per ogni fase del progetto e per tutti i soggetti coinvolti) e sia l’indicazione degli aspetti organizzativi rilevanti che abbiano richiesto particolare attenzione e/o siano stati di significativa rilevanza.</i></p>
QUALE ERA/ERANO LE FONTI DI FINANZIAMENTO?	<p><i>Indicare se vi sono state fonti di finanziamento e in caso positivo, indicare quali.</i></p>
QUALI SONO STATI I RISULTATI DELLA PRATICA?	<p><i>In questa sezione indicare gli output finali e intermedi delle varie azioni realizzate, quindi i risultati sia in termini quantitativi (aziende coinvolte, utenti raggiunti, avviati a lavoro, assunti, etc.) che qualitativi (miglioramento della soddisfazione degli utenti, aumento della fidelizzazione, etc) ed in generale si intendono quei risultati della pratica che hanno carattere di esclusività rispetto al contesto. *</i></p>
QUALI SONO STATI GLI OUTCOME REALIZZATI?	<p><i>Questo campo vuole indicare i risultati complessivi ottenuti in termini di cambiamento attraverso la descrizione degli elementi oggettivi a conferma degli outcome realizzati; per <u>outcome</u> si intende il risultato finale, ovvero l’effetto che quel servizio ha generato verso i beneficiari in relazione alla finalità del servizio ed in termini di impatto sul sistema dei servizi, che hanno carattere di ripetibilità in altri contesti territoriali. *</i></p>
QUALI SONO LE LEZIONI APPRESE, I FATTORI DI SUCCESSO E LE CRITICITÀ INCONTRATE?	<p><i>Questo campo richiede tre differenti elementi di approfondimento:</i></p> <p><i>le <u>lezioni apprese</u>, ossia ciò che prima non si conosceva o non era emerso in fase di progettazione;</i></p> <p><i>i <u>fattori di successo</u>, ossia gli elementi di novità di riuscita e di efficacia ed infine le <u>criticità incontrate</u>, le principali difficoltà affrontate, che siano state superate o no, nel corso del progetto.</i></p>

**QUALI PRINCIPALI CONCLUSIONI
POSSONO ESSERE TRATTE DALLA
REALIZZAZIONE DELLA PRATICA?**

Questa sezione intende offrire, al lettore, la valutazione conclusiva della pratica, evidenziando le prospettive future, eventuali riproposizioni migliorative dell'iniziativa, anche in un'ottica di trasferibilità in altri contesti.

** nella definizione di output e di outcome, è senz'altro d'aiuto il significato utilizzato per definire i LEP, espliciti nelle schede del DM 4/2018.*

Situazione Catalogo al 30/06/2022

Sono state raccolte **15** schede/servizio arrivate dal Piemonte, Lombardia, Liguria, Marche, Lazio, Sardegna, Calabria e Campania.

Hanno concluso l'iter di verifica da parte del gruppo centrale **10** schede/servizio, che sono già state condivise con le rispettive Agenzie Regionali e pubblicate sul cloud aziendale di Anpal Servizi a disposizione degli operatori SPL.

Queste le buone prassi pubblicate:

001	«Servizio Alte professionalità e Grandi reclutamenti» - <u>Piemonte</u>	<i>La pratica si compone di due livelli di servizi offerti: a) ricerca e selezione del personale su grandi numeri; b) ricerca di Alti profili richiesti dalle aziende.</i>
002	«Profilazione Qualitativa in modalità mista (remoto/presenza)» - <u>Sardegna</u>	<i>Promozione dei Servizi alle imprese erogati dai CPI attraverso la figura professionale specializzata del "Job account".</i>
003	«Technortus: un orto a misura 4.0» - <u>Lombardia</u>	<i>Progetto nato dalla collaborazione di una Cooperativa Sociale, un'importante azienda leader nel settore della microelettronica ed il Collocamento Mirato della Provincia di Lecco, al fine di introdurre un nuovo modello di integrazione di persone con disabilità.</i>
004	«JOB CLUB» - <u>Liguria</u>	<i>Strumento di accompagnamento al lavoro del Collocamento Mirato al fine di potenziare le competenze di ricerca attiva del lavoro, attraverso attività realizzate in piccoli gruppi paritari.</i>
005	«JOB SPEED DATE Collocamento Mirato» - <u>Liguria</u>	<i>Servizio rivolto agli iscritti al Collocamento Mirato finalizzato a sperimentare la dinamica del colloquio di selezione con aziende reali.</i>
006	«Digitalizzazione dei Servizi per l'Impiego» - <u>Marche</u>	<i>La pratica consiste nell'aver reso fruibili in modalità agile, a distanza, molti dei servizi per il lavoro erogati dai Centri per l'Impiego.</i>
007	«Promozione dei Servizi alle imprese erogati dai CPI attraverso la figura professionale specializzata del "Job account"» - <u>Sardegna</u>	<i>Pratica innovativa di processo che si sostanzia in una maggiore efficacia delle attività svolte dallo Sportello Imprese attraverso l'introduzione della figura del Job Account.</i>
008	«Digitalizzazione avviamenti nella PA (ex art. 16 L.56/87)» - <u>Lazio</u>	<i>Gestione automatizzata online delle adesioni agli avvisi per avviamento nella PA ex art. 16 L.56/87, successivamente estesa anche ai</i>

		<i>bandi ex l.68/99 art. 1 (bandi per disabili) e art. 18 (bandi per categorie protette).</i>
009	«A scuola di orientamento al lavoro con i CPI» - <u>Calabria</u>	<i>La pratica prevede la realizzazione di una collaborazione sinergica tra i Centri per l'Impiego della Regione Calabria, le scuole secondarie superiori e Anpal Servizi nella realizzazione di percorsi di laboratorio, in presenza/a distanza, realizzati con gli studenti di IV e V classe sui temi legati all'orientamento al lavoro.</i>
010	Rete Spazio Lavoro - <u>Campania</u>	<i>Spazio Lavoro (SL), realizzato con l'AT di Anpal Servizi, si configura come un rete di sportelli specialistici di prossimità ospitati in luoghi strategici (presso distretti produttivi, Camere di Commercio, Confindustria e altre associazioni datoriali) per agevolare il raccordo tra CPI campani e sistema della domanda di lavoro.</i>

Schede di Buone Prassi



1 Regione Piemonte – Servizio “Alte Professionalità e Grandi Reclutamenti”

SCHEDA	001
REGIONE	Piemonte
TITOLO DELLA PRATICA	Servizio “Alte professionalità e Grandi reclutamenti”.
DESCRIZIONE DELLA PRATICA	<p>La pratica si compone di due livelli di servizi offerti:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) ricerca e selezione del personale su grandi numeri con l’offerta di servizi rivolti ad aziende piccole, medie e grandi “green field” (nuovo insediamento/nuova costituzione), ampliamenti aziendali o picchi produttivi. Servizi offerti: progettazione e realizzazione di processi selettivi personalizzati anche su tutte le posizioni organizzative; b) attività di ricerca di Alti profili sul territorio regionale supportando le aziende: 1) nella ricerca e selezione di figure dirigenziali, middle and executive managers; 2) ricerca di personale altamente specializzato e di difficile reperimento; 3) ricerca di giovani laureati e progettazione di Talent Program.
AMBITO DELLA PRATICA	Servizio specialistico regionale in capo all'Agenzia regionale, in raccordo con i CPI, incluso nell'offerta complessiva dei servizi alle imprese.
TIPOLOGIA/LEP	LEP F; LEP P; LEP Q.
AMBITO TERRITORIALE DELLA PRATICA	Regionale
LA PRATICA È ANCORA APERTA?	Sì
PRATICA SUPPORTATA DA ANPAL SERVIZI?	Sì
DESCRIZIONE ASSISTENZA DI ANPAL SERVIZI	Supporto nella definizione e predisposizione di strumenti e metodologie; confronto su modelli organizzativi del servizio; formazione degli operatori dei CPI; supporto nella gestione di alcuni interventi specifici (affiancamento della squadra di lavoro in selezioni particolarmente impegnative per dimensione, es. Amazon a Vercelli, con recruiting di 1000 persone).
NOME DEL SERVIZIO PER L'IMPIEGO	Agenzia Piemonte Lavoro / Centri per l'Impiego del Piemonte.

<p>QUANDO È STATA IMPLEMENTATA LA PRATICA? E/O PER QUANTO TEMPO?</p>	<p>A partire dal 2008 come servizio pilota del CPI di Torino; dal 2016 diventa un servizio regionale a sistema.</p>
<p>QUAL È STATO L'IMPULSO A REALIZZARE LA PRATICA? E' STATO INTERNO O ESTERNO ALLO SPI?</p>	<p>Nasce come risposta al bisogno delle imprese di una offerta più articolata e specialistica di servizi per le imprese in particolare nella ricerca e preselezione di personale, nonché da una strategia interna allo SPI di qualificare il raccordo con le imprese e consolidare il rapporto di fiducia attraverso anche una personalizzazione dei servizi offerti che tengano conto sia della specificità di dimensione, organizzazione aziendale e complessità del sistema di gestione delle risorse umane aziendale.</p>
<p>QUALI SONO STATI I SOGGETTI COINVOLTI NELL'IMPLEMENTAZIONE DELLA PRATICA?</p>	<p>Agenzia Piemonte Lavoro; Comuni; Imprese del territorio regionale; Centri per l'impiego; Agenzie per il lavoro accreditate; Assessorato Lavoro e Formazione della Regione; Enti di formazione professionale; Università (job-placement universitari), Anpal Servizi.</p>
<p>QUALI TARGET SONO STATI RAGGIUNTI DALLA PRATICA?</p>	<p>Imprese, disoccupati, lavoratori espulsi da aziende in crisi, persone a rischio di perdita di lavoro, neet.</p>
<p>QUALI ERANO GLI OBIETTIVI PRINCIPALI DELLA PRATICA?</p>	<p>Supporto le imprese nel rispondere celermente alle esigenze di grandi reclutamenti e/ di ricerca di alte professionalità o profili altamente specialistici.</p>
<p>QUALI SONO STATE LE ATTIVITÀ REALIZZATE?</p>	<p>Si possono distinguere due fasi nella realizzazione della pratica. In primo luogo, un Piano di scouting della domanda coordinata dal Servizio Imprese APL, anche in collaborazione con i Comuni del territorio, verso aziende di nuovo insediamento o ampliamento aziendale oppure già presenti sul territorio ma ancora non fidelizzate. Definizione e condivisione della strategia di "aggancio" con un approccio consulenziale che ha l'obiettivo di gestione del cliente impresa dall'aggancio fino alla risposta ai fabbisogni. Per ciascun grande reclutamento o intervento di ricerca di Alte Professionalità viene poi definito un piano di intervento personalizzato e finalizzato alla restituzione di servizi caratterizzati da velocità, professionalità e anticipazione delle aspettative. Attività che si sviluppano in parallelo a quelle ordinarie di scouting e marketing di aziende già fidelizzate gestite ordinariamente dai CPI. La fase successiva riguarda la possibilità, per le imprese coinvolte, di accedere a una serie di servizi in base alle loro specifiche esigenze: progettazione dell'intervento di ricerca e selezione ad hoc (value proposition); condivisione di obiettivi, metodologie per la ricerca di persone, strumenti e Piano operativo; condivisione della nota di progetto ed eventuale protocollo occupazione sottoscritto da Agenzia</p>

	<p>regionale, Impresa e Comune; coinvolgimento di ulteriori soggetti territoriali (Enti di formazione professionale, Agenzie per il Lavoro); eventuale sviluppo di community; realizzazione del processo di ricerca e selezione con strumenti ad hoc, costruiti partendo dal sistema di competenza aziendale ed eventuale realizzazione di Assessment centre; monitoraggio dell'intervento e valutazione dei risultati; customer satisfaction sia dei candidati che dell'Impresa.</p> <p>Tra i servizi a catalogo: screening cv, colloqui di preselezione e selezione individuali e di gruppo sia con modalità sincrona e/o asincrona; progettazione e realizzazione di "Assessment Centre"; Recruiting Day", selezioni integrate su grandi numeri in sinergia con Agenzie per il lavoro o in collaborazione di CPI di altre regioni.</p>
<p>QUALI RISORSE UMANE SONO STATE IMPIEGATE E QUALI SONO STATI GLI ASPETTI ORGANIZZATIVI RILEVANTI?</p>	<p>Operatori dipendenti dei Centri per l'impiego, specializzati in scouting e selezione del personale: realizzato un "hub" centrale del servizio con personale qualificato esperto della materia; individuato per ogni centro per l'impiego un operatore esperto, formato ad hoc, che funge da antenna e tramite di raccordo operativo con il servizio centrale; definita la mobilità territoriale del servizio centrale, come "squadra" di intervento mobile; stipula di protocolli di rete e collaborazione con soggetti rilevanti.</p> <p>Strumenti: piattaforma lolavoro, protocollo occupazionale, bacheche job placement universitari, LinkedIn e Facebook, campagne massive di contatto, piattaforma MOO (Mappatura delle Opportunità Occupazionali).</p>
<p>QUALE ERA/ERANO LE FONTI DI FINANZIAMENTO?</p>	<p>Ordinarie: risorse regionali per il personale dei Centri per l'impiego.</p>
<p>QUALI SONO STATI I RISULTATI DELLA PRATICA?</p>	<p>Negli oltre dieci anni di operatività, il servizio ha coinvolto centinaia di aziende di numerosi settori (logistica, GDO...) e migliaia di lavoratori, come nel caso della selezione di 1000 dipendenti per gli stabilimenti Amazon di Vercelli e Torrazza.</p> <p>Anche nel corso del 2020, nonostante i problemi derivati dalla pandemia, sono state coinvolte 3 aziende, selezionate come idonee al colloquio 254 persone, effettuate 208 assunzioni. Il servizio è poi coinvolto anche nel reclutamento di personale per le grandi opere del territorio, come la costruzione del 3° valico in Provincia di Alessandria per la ricerca di driver nel settore della logistica con 50 assunzioni su più territori del bacino regionale.</p>
<p>QUALI SONO STATI GLI OUTCOME REALIZZATI?</p>	<p>E' stato consolidato il rapporto di fiducia tra imprese e servizi pubblici per il lavoro; è stato arricchito il bacino di imprese di riferimento per i centri per l'impiego; sono state offerte maggiori opportunità occupazionali agli utenti disoccupati iscritti ai centri per l'impiego; è migliorata la qualità complessiva dei servizi di incrocio D/O.</p> <p>Ha avuto un Impatto positivo sull'attrazione degli investimenti produttivi ad alta intensità di lavoro.</p>

<p>QUALI SONO LE LEZIONI APPRESE, I FATTORI DI SUCCESSO E LE CRITICITÀ INCONTRATE?</p>	<p>I fattori di successo sono definibili attraverso la soddisfazione del cliente (impresa e candidati), e di conseguenza all'aumento delle richieste negli anni di questo servizio da parte di un numero crescente di imprese, nonché dal tasso di successo degli inserimenti lavorativi in rapporto ai candidati selezionati. La principale criticità è stata certamente determinata dal pregiudizio delle imprese nei confronti della qualità dei servizi pubblici (in relazione anche alla loro "gratuità") e la necessità di formare un pull di esperti specialisti nella progettazione, nella erogazione della metodologia e la gestione del processo di valutazione; stabilizzare il servizio di Assessment offerto e renderlo disponibile per tutte le aziende su tutto il territorio regionale con un approccio "consulenziale".</p>
<p>QUALI PRINCIPALI CONCLUSIONI POSSONO ESSERE TRATTE DALLA REALIZZAZIONE DELLA PRATICA?</p>	<p>Lo sviluppo della qualità dei servizi alle imprese, legato alla formazione mirata degli operatori e alla flessibilità organizzativa dei servizi stessi, porta ad un miglioramento complessivo dell'offerta di politiche attive per i disoccupati e ad una crescita graduale anche della qualità delle opportunità occupazionali da poter proporre, con maggiore garanzia di stabilità lavorativa.</p>

2 Regione Sardegna – Profilazione Qualitativa on line e in presenza

SCHEDA	002
REGIONE	Sardegna
TITOLO DELLA PRATICA	Profilazione Qualitativa in modalità mista (remoto/presenza)
DESCRIZIONE DELLA PRATICA	<p>La presente pratica è stata progettata per ordinare e semplificare la raccolta dati necessari per ottenere l'indice di profilazione qualitativa e l'indice di occupabilità.</p> <p>Scopo primario è quello di fornire uno strumento che consenta agli operatori dei Centri per l'Impiego, di avere traccia dei quesiti da porre, di acquisire le risposte prodotte dai beneficiari, di assegnare i punteggi per singola risposta relativa alla traccia di Profilazione Qualitativa e di completare le informazioni anagrafiche e curriculari di ogni beneficiario.</p>
AMBITO DELLA PRATICA	Il progetto sperimentato prima su 4 Centri per l'Impiego è stato esteso successivamente a livello regionale a tutti i CPI della Sardegna.
TIPOLOGIA/LEP	LEP C (Orientamento di base)
AMBITO TERRITORIALE DELLA PRATICA	Regionale
LA PRATICA È ANCORA APERTA?	Sì
PRATICA SUPPORTATA DA ANPAL SERVIZI?	Sì
DESCRIZIONE ASSISTENZA DI ANPAL SERVIZI	L'assistenza della sede territoriale di Anpal Servizi è stata utile per elaborare la nota ufficiale con la quale la Direzione dell'ASPAL (Agenzia Sarda per le Politiche Attive del Lavoro) ha definito le attività degli operatori in questa sperimentazione e per assicurare l'uniformità a livello operativo tra tutti i Centri per l'Impiego della Sardegna. L'attività degli operatori dislocati nei Centri per l'Impiego è consistita nell'ideazione, progettazione e messa in atto di questa iniziativa di gestione della profilazione che poi è stata validata dalla Regione.
NOME DEL SERVIZIO PER L'IMPIEGO	Servizio Coordinamento dei Servizi Territoriali e Governance dell'Agenzia regionale (ASPAL).
QUANDO È STATA IMPLEMENTATA LA PRATICA? E/O PER QUANTO TEMPO?	<p>La pratica è partita all'inizio della pandemia (marzo-aprile-maggio 2020), quando con il lockdown gli uffici sono stati chiusi al pubblico, e vi era l'esigenza di garantire i servizi di orientamento da remoto.</p> <p>La pratica è ancora in corso, considerando che i Centri per l'Impiego attualmente, tranne in pochi casi, ricevono solamente su appuntamento e per motivi di emergenza.</p>

<p>QUAL È STATO L'IMPULSO A REALIZZARE LA PRATICA? E' STATO INTERNO O ESTERNO ALLO SPI?</p>	<p>In quest'improvvisa emergenza nazionale, l'input è stato quello di trasformare il questionario per la valutazione qualitativa in uno strumento utilizzabile da remoto, inviabile tramite diversi canali multimediali, tra cui posta elettronica e applicazioni di messaggistica istantanea come WhatsApp (modalità fruibile dagli utenti che hanno adeguata dimestichezza con gli strumenti informatici).</p> <p>Il lavoro, inoltre, è stato altresì indirizzato ad incentivare l'utilizzo dei dispositivi tecnologici anche per fini di ricerca attiva del lavoro.</p> <p>Il principale vantaggio di questa modalità è la riduzione dei tempi necessari alla raccolta dati. L'impulso è emerso da specifiche esigenze evidenziate dai Centri per l'Impiego della Sardegna.</p>
<p>QUALI SONO STATI I SOGGETTI COINVOLTI NELL'IMPLEMENTAZIONE DELLA PRATICA?</p>	<p>I soggetti coinvolti sono stati Anpal Servizi, l'ASPAL (Agenzia Sarda per le Politiche Attive del Lavoro) e i Centri per l'Impiego coinvolti (<i>inizialmente 4 poi tutti e 28</i>).</p>
<p>QUALI TARGET SONO STATI RAGGIUNTI DALLA PRATICA?</p>	<p>I target individuati sono i beneficiari del Reddito di Cittadinanza, che abbiano sottoscritto il Patto per il Lavoro e che, almeno nella fase iniziale, utilizzino un'APP di messaggistica istantanea (WhatsApp).</p>
<p>QUALI ERANO GLI OBIETTIVI PRINCIPALI DELLA PRATICA?</p>	<p>L'obiettivo principale è la realizzazione della profilazione qualitativa in modalità remota, step funzionale al percorso che porta alla sottoscrizione del Patto per il Lavoro.</p> <p>La pratica ha inoltre l'obiettivo di:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ fornire una proposta per l'oggettivazione dell'attribuzione dei punteggi in esito alla Profilazione qualitativa, ossia per valutare il grado di occupabilità dell'utente ed individuare misure e servizi di politica attiva del lavoro, coerenti con il profilo emerso; ✓ dotare gli operatori di uno strumento che consenta di avere traccia dei quesiti da porre, di acquisire le risposte prodotte dai beneficiari, di assegnare i punteggi per singola risposta come da manuale di Profilazione Qualitativa e di completare le informazioni anagrafiche e curriculari di ogni beneficiario.

<p>QUALI SONO STATE LE ATTIVITÀ REALIZZATE?</p>	<p>Le attività realizzate sono state:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. invio del questionario tramite posta elettronica e applicazioni di messaggistica istantanea come WhatsApp (accompagnato da breve messaggio di apertura) a 15 utenti per CPI, ovvero cinque per ciascuna delle seguenti fasce d'età: under 35, 35-50, over 50 anni; 2. analisi dei risultati con relativi punteggi; 3. contatto con gli utenti del gruppo test per: <ol style="list-style-type: none"> a. restituzione dei risultati, b. approfondimento e completamento del set di informazioni, c. valutazione dell'aderenza dei dati raccolti alle dimensioni indagate, d. valutazione della comprensione degli item da parte degli utenti, e. individuazioni delle motivazioni relative alle eventuali mancate compilazioni. 4. Somministrazione della profilazione qualitativa. <p>Il principale vantaggio di questa modalità mista è la riduzione dei tempi necessari alla raccolta dati: infatti tutti i beneficiari sono stati contattati preventivamente tramite un messaggio WhatsApp contenente il link cliccabile per l'accesso al questionario e una breve presentazione dello stesso ed hanno compilato il form on line. In questo modo la successiva fase in presenza dell'utente veniva notevolmente ridotta, in termini di tempistica, dal momento che l'operatore aveva già acquisito le risposte.</p>
<p>QUALI RISORSE UMANE SONO STATE IMPIEGATE E QUALI SONO STATI GLI ASPETTI ORGANIZZATIVI RILEVANTI?</p>	<p>Le risorse umane impiegate sono provenienti dalle seguenti strutture: Anpal Servizi UT Sardegna e la Direzione dell'ASPAL (Agenzia Sarda per le Politiche Attive del Lavoro).</p>
<p>QUALE ERA/ERANO LE FONTI DI FINANZIAMENTO?</p>	<p>Fondi ordinari (non c'è stato un finanziamento ad hoc).</p>

QUALI SONO STATI I
RISULTATI DELLA
PRATICA?

I risultati della pratica sono stati soddisfacenti e ciò ha indotto a mettere a regime l'impiego della modalità online oltre il periodo di chiusura degli uffici dovuta alla pandemia in modo da ridurre strutturalmente la durata dei colloqui in presenza attraverso una fase preliminare di raccolta di informazioni, svolta a distanza. In aggiunta, l'adozione di una modalità mista di somministrazione si rileva molto utile per una più celere individuazione della platea da orientare verso la misura di politica attiva di lavoro denominata AdRdC (Assegno di Ricollocazione /Reddito di Cittadinanza) per la ricerca intensiva di lavoro. Poiché la maggior concentrazione delle mancate compilazioni dovute al digital divide si rileva nella fascia d'età Over 50 il tasso medio di risposta è risultato pari al 59,50%. Di seguito, possiamo osservare i risultati ad oggi, a livello regionale.

CPI	BENEFICIARI CONTATTATI	RISPOSTE	TASSO DI RISPOSTE %
Ales	0	0	0
Alghero	143	94	66
Assemini	708	451	64
Bonorva	210	85	40
Cagliari	373	127	34
Carbonia	318	268	84
Castelsardo	114	94	82
Cuglieri	288	178	62
Ghilarza	28	15	54
Iglesias	123	89	72
Isili	42	26	62
Lanusei	116	72	62
Macomer	0	0	0
Mogoro	0	0	0
Muravera	33	26	79
Nuoro	30	22	73
Olbia	442	257	58
Oristano	926	717	77
Ozieri	215	49	23
Quartu S.Elena	555	368	66
San Gavino	68	37	54
Sanluri	450	328	73
Sassari	1.490	865	58
Senorbi'	368	297	81
Siniscola	168	122	73
Sorgono	262	169	65
Tempio P.	135	73	54
Terralba	44	24	55
TOT/MEDIA	7.649	4.853	63 %

<p>QUALI SONO STATI GLI OUTCOME REALIZZATI?</p>	<p>Questa pratica ha incentivato l'utilizzo di dispositivi tecnologici sia per la profilazione qualitativa che per fini di ricerca attiva del lavoro. Questa modalità ha comportato la riduzione dei tempi necessari alla raccolta dati (se prima un colloquio in presenza durava tra i 75 e 90 minuti, ora la durata media in presenza si aggira intorno a non più di 60 minuti).</p> <p>Anche grazie ai criteri individuati nella scelta del campione, il tasso di risposta è stato adeguato, in special modo se si tiene conto della sospensione della condizionalità e del periodo particolare in cui ci troviamo.</p> <p>I beneficiari, in media, hanno completato il questionario in circa 15 minuti, a testimonianza della semplicità del questionario proposto.</p>
<p>QUALI SONO LE LEZIONI APPRESE, I FATTORI DI SUCCESSO E LE CRITICITÀ INCONTRATE?</p>	<p>Il principale vantaggio di questa modalità è stata la riduzione dei tempi necessari alla raccolta dati e l'automatica produzione di un database già organizzato.</p> <p>La mancata risposta al questionario inviato e compilato in remoto permette una prima segmentazione fra coloro che non dispongono di sufficienti competenze informatiche e coloro che non dispongono di un accesso alle reti di comunicazione, e quindi di avere la necessaria base informativa per la programmazione di misure adeguate di supporto (rafforzamento delle competenze digitali).</p>
<p>QUALI PRINCIPALI CONCLUSIONI POSSONO ESSERE TRATTE DALLA REALIZZAZIONE DELLA PRATICA?</p>	<p>Grazie ai risultati positivi che emergono dalla sperimentazione, la metodologia di rilevazione mista della profilazione qualitativa è stata estesa a tutto il territorio regionale. Anche grazie ai criteri individuati nella scelta del campione, il tasso di risposta è stato molto buono, ed è successivamente migliorato col tempo e con l'estensione della pratica a tutti i Centi d'Impiego.</p> <p>Infatti, si è passati ad un tasso di risposta dal 59% al 63%.</p> <p>L'analisi della distribuzione dei tempi di compilazione non evidenzia particolari problemi attribuibili allo strumento.</p>

3 Regione Lombardia - Technortus: un orto a misura 4.0

SCHEDA	003
REGIONE	Lombardia
TITOLO DELLA PRATICA	Technortus: un orto a misura 4.0
DESCRIZIONE DELLA PRATICA	Il progetto Technortus nasce dalla collaborazione tra la Cooperativa Sociale di tipo B Paso Lavoro di Paderno d'Adda (LC), un'importante azienda del meratese leader nel settore della microelettronica ed il Collocamento Mirato della Provincia di Lecco, al fine di introdurre un nuovo modello di integrazione di persone con disabilità, all'interno di aziende altamente specializzate e di grandi dimensioni, in collaborazione con esperti del Terzo Settore.
AMBITO DELLA PRATICA	Collocamento Mirato Provincia di Lecco
TIPOLOGIA/LEP	LEP M (M1, M2, M3) - LEP S
AMBITO TERRITORIALE DELLA PRATICA	Locale. Provincia di Lecco
LA PRATICA È ANCORA APERTA?	Si
PRATICA SUPPORTATA DA ANPAL SERVIZI?	No
DESCRIZIONE ASSISTENZA DI ANPAL SERVIZI	Nessuna.
NOME DEL SERVIZIO PER L'IMPIEGO	CPI di Lecco – Servizio Collocamento Disabili e Fasce Deboli
QUANDO È STATA IMPLEMENTATA LA PRATICA? E/O PER QUANTO TEMPO?	Il progetto è stato implementato nel 2018 ed è tuttora attivo.
QUAL È STATO L'IMPULSO A REALIZZARE LA PRATICA? E' STATO INTERNO O ESTERNO ALLO SPI?	Le attività hanno preso vita in seguito alla sollecitazione della Cooperativa Paso Lavoro, soggetto attivo nell'ambito dell'Agricoltura Sociale. La Cooperativa era interessata ad avviare una collaborazione con un'azienda privata al fine di promuovere un progetto di orto sociale, all'interno della nuova sede aziendale con annessa un'area agricola di circa 40.000 mq, mantenuto da persone con disabilità e/o svantaggiate.
QUALI SONO STATI I SOGGETTI COINVOLTI NELLA IMPLEMENTAZIONE DELLA PRATICA?	Il progetto ha visto il coinvolgimento del Collocamento Mirato della Provincia di Lecco, della Cooperativa Sociale Paso Lavoro e di un'importante azienda di Cernusco Lombardone (LC).

<p>QUALI TARGET SONO STATI RAGGIUNTI DALLA PRATICA?</p>	<p>Sono stati raggiunti differenti target:</p> <ul style="list-style-type: none"> • gli utenti del Servizio Collocamento Mirato e i relativi caregivers; • l'azienda privata e i suoi dipendenti che beneficiano di un nuovo servizio di Welfare Aziendale; • la cooperativa sociale Paso Lavoro; • gli istituti scolastici coinvolti in laboratori didattici; • altre realtà agricole del territorio con cui la Cooperativa ha instaurato collaborazioni operative per scambio/fornitura di verdure e fiori; • gli abitanti della zona che possono acquistare prodotti agricoli km0.
<p>QUALI ERANO GLI OBIETTIVI PRINCIPALI DELLA PRATICA?</p>	<p>I principali obiettivi della pratica sono:</p> <p>A. Potenziare e accrescere l'occupabilità di persone con disabilità, residenti e domiciliati in Lombardia, in possesso dei seguenti requisiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • iscrizione alle liste del collocamento mirato in condizione di disoccupazione; • giovani a conclusione del percorso scolastico in possesso di certificazione del grado di disabilità in coerenza con i criteri previsti dall'art.1 della L.68/99. <p>B. Sostenere l'azienda nel raggiungimento degli obiettivi di responsabilità sociale quali:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la promozione di un luogo di aggregazione a beneficio dei dipendenti; • la riqualificazione di un'area funzionale alla formazione out door; • la creazione di una rete territoriale che coinvolgesse scuole, associazioni, enti pubblici.
<p>QUALI SONO STATE LE ATTIVITÀ REALIZZATE?</p>	<p>Il Collocamento Mirato ha guidato l'inserimento dei propri utenti attraverso un percorso in quattro fasi.</p> <p>1° fase: graduale inserimento dei lavoratori disabili in azienda attraverso la pianificazione di incontri di presentazione e socializzazione con l'ambiente lavorativo</p> <p>2° fase: formazione aziendale su elementi di sicurezza del lavoro, elementi di contesto lavorativo (responsabili delle attività, squadra) al fine di favorire l'inclusione dei tirocinanti/lavoratori in azienda.</p> <p>3° fase: crescita e sviluppo delle competenze individuali, miglioramento dell'autonomia lavorativa; riduzione del livello di disagio psichico e sociale dei tirocinanti/lavoratori.</p> <p>4° fase: monitoraggio delle attività svolte e valutazione dell'esperienza in virtù degli obiettivi professionali raggiunti da ogni singolo utente.</p> <p>La Cooperativa e l'azienda ospitante hanno predisposto l'ambiente lavorativo attraverso:</p> <p>1° fase: Autopresentazione dei servizi offerti e progettazione dell'orto;</p> <p>2° fase: affiancamento di un tutor della cooperativa e inserimento nella squadra aziendale per la manutenzione dell'orto (responsabile, team, etc);</p>

	<p>3° fase: formazione a cura di esperti agronomi interni alla cooperativa inerenti alle tecniche di manutenzione del verde e di coltivazione; L'azienda ha realizzato l'orto aziendale, ha predisposto servizi di vendita e di consegna dei prodotti al personale dipendente dell'azienda ospitante ed inoltre ha dato avvio a laboratori didattici per gli istituti scolastici presenti sul territorio;</p> <p>4° fase: restituzione in plenaria, insieme agli educatori della cooperativa, delle valutazioni relative alle attività svolte.</p>
<p>QUALI RISORSE UMANE SONO STATE IMPIEGATE E QUALI SONO STATI GLI ASPETTI ORGANIZZATIVI RILEVANTI?</p>	<p>Sono stati coinvolti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • per il Collocamento Mirato: gli operatori specializzati nella presa in carico degli utenti con disabilità e svantaggio; • per la Cooperativa: gli educatori, i tutor e i volontari per la gestione dei laboratori didattici; • per l'azienda: i responsabili del servizio ORTO e le relative squadre di manutenzione.
<p>QUALE ERA/ERANO LE FONTI DI FINANZIAMENTO?</p>	<p>Il finanziamento iniziale, a carico della Regione Lombardia, è stato rendicontato e liquidato il 30/06/2019; la Cooperativa ha beneficiato del finanziamento Dote Impresa – Regione Lombardia.</p> <p>Dote Impresa è uno strumento con cui Regione finanzia contributi ad imprese e cooperative per l'assunzione/tirocinio/mantenimento di persone con disabilità. In particolare, l'Asse III "Cooperazione Sociale" riconosce incentivi per la costituzione di nuove cooperative sociali o nuovi rami di cooperativa.</p> <p>Si condivide link per maggiori informazioni relative a Dote Impresa: Dote Impresa – Incentivi e contributi per le assunzioni di persone con disabilità</p>
<p>QUALI SONO STATI I RISULTATI DELLA PRATICA?</p>	<p>I risultati raggiunti hanno riguardato:</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'acquisizione di competenze tecnico professionali nel settore agricolo per utenti svantaggiati e/o disabili iscritti alle liste del Collocamento Mirato e di competenze di orientamento al lavoro; - l'assunzione, da parte della Cooperativa, di 2 persone con contratto a tempo determinato di 12 mesi part-time e l'attivazione di 5 tirocini per 12 mesi promossi da Collocamento Mirato della Provincia di Lecco; - l'ottimizzazione dei servizi di inserimento professionale rivolto ai disabili garantiti dalla cooperativa sociale; - la riqualificazione di un'area inutilizzata e relativa produzione di materie prime; - l'apertura di un punto di vendita diretta, aperta al pubblico 6 giorni su 7; - l'attivazione di laboratori didattici ed azioni educative in supporto all'inserimento professionale di giovani studenti in possesso di requisiti di invalidità; - la creazione di una rete virtuosa di 3 imprese interessate a replicare la prassi sul territorio provinciale.

<p>QUALI SONO STATI GLI OUTCOME REALIZZATI?</p>	<p>Il progetto è stato fondamentale per la crescita personale e professionale degli utenti inseriti, in particolare dei 5 tirocinanti. È stato osservato, infatti, un progressivo miglioramento della condizione degli utenti, sia a livello sociale che a livello lavorativo. Coloro che hanno mantenuto nel tempo questo impegno lavorativo hanno riacquisito autonomia e proattività, a vantaggio dell'equilibrio dei contesti familiari di provenienza. Coloro che hanno concluso l'esperienza hanno acquisito e rafforzato competenze spendibili a livello professionale, anche al di fuori della realtà della cooperativa.</p>
<p>QUALI SONO LE LEZIONI APPRESE, I FATTORI DI SUCCESSO E LE CRITICITÀ INCONTRATE?</p>	<p>La collaborazione tra il Collocamento Mirato, l'Azienda e la Cooperativa ha permesso lo sviluppo di una buona prassi, ormai consolidata, che</p> <ul style="list-style-type: none"> - ha portato benefici agli utenti coinvolti, creando nuove opportunità di lavoro e futuri sbocchi professionali per persone con disabilità e/o svantaggio, manifestando l'efficacia dell'intervento in particolare per disabili psichici che hanno riscontrato minore difficoltà nel processo di inserimento professionale; - ha permesso alla cooperativa di sviluppare in maniera importante le attività e le competenze connesse al settore agricolo; - ha garantito all'azienda il rispetto della normativa l.68/99 offrendo un'ottima visibilità e un canale di promozione del business sul territorio. <p>È stato condiviso un processo di raccordo di funzionale che ha visto la collaborazione tra realtà pubblica e privata sul territorio della Provincia di Lecco. Sono emerse alcune criticità relative al fabbisogno di educatori professionali esperti in ambito agricolo da inserire nella Cooperativa in qualità di soci-tutor per gli utenti disabili. Inoltre, la raccolta agricola e la vendita dei prodotti, seppur in costante crescita, non permette la piena autosufficienza economica del progetto.</p>
<p>QUALI PRINCIPALI CONCLUSIONI POSSONO ESSERE TRATTE DALLA REALIZZAZIONE DELLA PRATICA?</p>	<p>Il Servizio per il Lavoro ha constatato le potenzialità del settore agricolo valorizzando l'efficacia della pratica nel processo di inserimento professionale dei disabili psichici che possono essere inseriti in un ambiente protetto, svolgendo attività a contatto con la natura, senza particolari limiti legati alla propria condizione. L'orto aziendale risulta essere, inoltre, un contesto funzionale per favorire il percorso di transizione dei giovani, in possesso di certificazione di invalidità, che sono in fase di conclusione o hanno ottemperato l'obbligo scolastico, attraverso l'attivazione di tirocini o di percorsi di alternanza scuola-lavoro, offrendo loro l'opportunità di svolgere un'importante esperienza di orientamento lavorativo, con il supporto di tutor qualificati. Il buon esito e lo sviluppo positivo del progetto descritto è stato, inoltre, una spinta per altre realtà produttive del territorio, che si sono rivolte al Servizio di Collocamento Mirato, per manifestare il proprio interesse a replicare la pratica realizzata.</p>

4 Regione Liguria – Job Club

SCHEDA	004
REGIONE	Liguria
TITOLO DELLA PRATICA	JOB CLUB
DESCRIZIONE DELLA PRATICA	Job Club è uno strumento di accompagnamento al lavoro che permette alle persone di incontrarsi sotto la supervisione di un orientatore del Collocamento Mirato, al fine di potenziare le competenze di ricerca attiva del lavoro, attraverso attività realizzate in piccoli gruppi paritari. Ordinariamente il Job Club veniva realizzato in presenza, ma, a fronte dell'emergenza sanitaria da Covid-Sars 19 è stata avviato in modalità on line.
AMBITO DELLA PRATICA	Progetto strutturale
TIPOLOGIA/LEP	LEP E LEP F
AMBITO TERRITORIALE DELLA PRATICA	Regionale
LA PRATICA È ANCORA APERTA?	Sì
PRATICA SUPPORTATA DA ANPAL SERVIZI?	No
DESCRIZIONE ASSISTENZA DI ANPAL SERVIZI	Anpal Servizi ha fornito A.T. al Cpl di Genova Centro per la sperimentazione nel corso dell'anno 2018 dei primi Job club in presenza.
NOME DEL SERVIZIO PER L'IMPIEGO	Servizio "Collocamento Mirato", in tutti i CPI della regione Liguria al cui interno si erogano attività specialistiche rivolte alle persone iscritte alla Legge 68/99 (Cpl Genova Centro, Cpl Chiavari, Cpl La Spezia, Cpl Imperia, Cpl Savona).
QUANDO È STATA IMPLEMENTATA LA PRATICA? E/O PER QUANTO TEMPO?	E' attiva da circa 1 anno.
QUAL È STATO L'IMPULSO A REALIZZARE LA PRATICA? E' STATO INTERNO O ESTERNO ALLO SPI?	Il periodo di emergenza sanitaria ha condotto gli operatori del Collocamento Mirato ad individuare nuove modalità di relazione con gli utenti per non interrompere l'attività di supporto agli stessi, come nel caso relativo all'attivazione di incontri tramite videoconferenza rivolto a piccoli gruppi di lavoratori. Gli operatori del Collocamento Mirato hanno raggiunto, tramite i job club on line, piccoli gruppi di persone, dotate di strumenti informatici adeguati alla partecipazione attiva a percorsi di accompagnamento al lavoro on line.
QUALI SONO STATI I SOGGETTI COINVOLTI NELL'IMPLEMENTAZIONE DELLA PRATICA?	Uffici per il collocamento mirato, operatori dell'orientamento, psicologi.

<p>QUALI TARGET SONO STATI RAGGIUNTI DALLA PRATICA?</p>	<p>Iscritti al Collocamento Mirato: disoccupati non percettori di ammortizzatori sociali, disoccupati percettori di ammortizzatori sociali, beneficiari di reddito di cittadinanza.</p> <p>Le persone appartenenti ai target sopra riportati sono state coinvolte nelle attività prevalentemente per l'interesse e la motivazione riscontrate in precedenti incontri con gli operatori di orientamento o a seguito di un riscontro telefonico volto alla rilevazione, sia del bisogno, che dell'interesse e della possibilità di accesso agli strumenti informatici.</p>
<p>QUALI ERANO GLI OBIETTIVI PRINCIPALI DELLA PRATICA?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rinforzare, anche attraverso il confronto con il gruppo, la motivazione dei partecipanti alla ricerca attiva di lavoro; • fornire strumenti di ricerca attiva del lavoro e di conoscenza del mondo del lavoro; • preparare al colloquio di selezione; • sperimentarsi nei colloqui di selezione e nella ricerca di vacancies inerenti al proprio profilo professionale; • ricevere feed back su eventuali punti di debolezza anche attraverso la condivisione con il gruppo di lavoro, ed elaborare nuove strategie per il superamento di eventuali precedenti fallimenti nella ricerca del lavoro.
<p>QUALI SONO STATE LE ATTIVITÀ REALIZZATE?</p>	<p>Il Job Club si svolge in 5 incontri, ogni incontro, per step, prevede il confronto e la realizzazione di attività sulle seguenti tematiche: la redazione del curriculum vitae, le tecniche di ricerca attiva di lavoro, la gestione del colloquio di selezione, le simulazioni del colloquio di selezione.</p> <p>La realizzazione del Job Club necessita di una intensa attività di back-office che coinvolge il team di lavoro al fine della pianificazione di ogni singolo incontro, nonché, della elaborazione di strumenti e materiali finalizzati ad implementare la conoscenza delle principali tecniche per la ricerca attiva del lavoro attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • esercitazioni e simulazioni per affrontare consapevolmente i colloqui di selezione; • supporto alla ricerca individuale ed analisi degli esiti. <p>Si riportano i principali elementi utili per definire il possibile coinvolgimento dell'utenza:</p> <ul style="list-style-type: none"> • obbligo di attivazione per percettori di AA.SS e RdC; • motivazione, per tutti i target; • capacità di accesso ai servizi da remoto e alfabetizzazione informatica, per tutti i target; • valutazione dell'effettiva efficacia dello strumento per la persona presa in carico dal Servizio, per tutti i target. <p>In particolare, la fase di accompagnamento al lavoro prosegue, una volta concluso il Job Club, attraverso l'individuazione e invio di vacancies da parte degli operatori verso gli utenti</p>
<p>QUALI RISORSE UMANE SONO STATE IMPIEGATE E QUALI SONO STATI GLI ASPETTI ORGANIZZATIVI RILEVANTI?</p>	<p>I job club on line sono stati attivati da operatori dell'orientamento e della mediazione al lavoro che hanno individuato tra gli utenti in carico al collocamento mirato quelli dotati di strumenti informatici adeguati alla partecipazione alle video conferenze. Nella fase organizzativa è</p>

	necessario tenere conto che solo 1/3 delle persone iscritte al collocamento mirato è dotata di strumenti adeguati.
QUALE ERA/ERANO LE FONTI DI FINANZIAMENTO?	Risorse del bilancio regionale e cofinanziamento del FSE 2014-2020 per specifico appalto di servizi.
QUALI SONO STATI I RISULTATI DELLA PRATICA?	<p>Il passaggio al Job Club online ha permesso agli utenti di usufruire di un percorso di orientamento specialistico e di accompagnamento al lavoro anche in una fase pandemica durante la quale l'attività ordinaria era sospesa per il rispetto del distanziamento sociale.</p> <p>Le sessioni erogate in modalità on line, da marzo 2020 ad aprile 2021, sono numero 133 ed hanno visto la partecipazione di numero 1023 utenti.</p> <p>Rispetto alla modalità in presenza si registra un azzeramento del tasso di abbandono. In modalità da remoto, infatti, anche gli utenti logisticamente più distanti dalla sede Cpl dove si svolge l'evento, sono facilitati a partecipare.</p> <p>Gli operatori hanno riscontrato che a seguito della partecipazione al Job Club si determina un cambiamento negli utenti relativo a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • maggiore consapevolezza delle proprie competenze nella ricerca attiva del lavoro; • rinnovata motivazione alla ricerca attiva del lavoro; • potenziamento delle capacità di ricerca attiva del lavoro; • maggiore autonomia nel percorso di reinserimento lavorativo; • superamento della diffidenza e aumento del grado di fiducia verso il Cpl.
QUALI SONO STATI GLI OUTCOME REALIZZATI?	<p>Maggiore consapevolezza delle persone delle proprie capacità e del loro livello di autonomia nelle attività di ricerca del lavoro.</p> <p>A seguito della partecipazione al Job CUB online, gli operatori Cpl riscontrano che gli utenti elaborano anche più di un CV perfezionandolo sulla scorta del/dei profili professionali effettivamente perseguibili e aderenti alle richieste delle imprese, nonché una maggiore attivazione sul mercato del lavoro attraverso una intensificazione delle autocandidature alle offerte di lavoro.</p> <p>L'esperienza del job club on line rimarrà patrimonio dei servizi al lavoro anche nella fase post pandemica quale risorsa preziosa per erogare il servizio nei confronti di quell'utenza legata da vincoli logistici, di distanza o di conciliazione con obblighi di cura.</p>
QUALI SONO LE LEZIONI APPRESE, I FATTORI DI SUCCESSO E LE CRITICITÀ INCONTRATE?	<p>Il lavoro in gruppo rappresenta un rafforzamento dell'individuo. Sicuramente l'utilizzo di strumenti on line può facilitare e ridurre i tempi di spostamento di una parte di persone in carico al collocamento mirato. Inoltre, l'attivazione dei job club on line ha permesso di proseguire con alcuni piccoli gruppi di persone le attività di accompagnamento alla ricerca del lavoro che altrimenti si sarebbero interrotte a causa dalle</p>

	<p>limitazioni imposte dalla pandemia. Le criticità riguardano i numeri limitati di persone che possono essere coinvolte per due aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il primo legato alla numerosità dei partecipanti, la realizzazione dello strumento, per risultare più efficace, necessita di piccoli gruppi di persone a maggior ragione attraverso incontri on line; • il secondo legato alla scarsità di strumenti informatici in disponibilità alle persone in carico al collocamento mirato che rende coinvolgibili un numero limitato di persone.
<p>QUALI PRINCIPALI CONCLUSIONI POSSONO ESSERE TRATTE DALLA REALIZZAZIONE DELLA PRATICA?</p>	<p>Dall'esperienza ligure emerge che la prassi è trasferibile. Le condizioni necessarie sono: operatori con competenze idonee a gestire le fasi di preparazione dei partecipanti.</p>

5 Regione Liguria – Job Speed Date Collocamento Mirato

SCHEDA	005
REGIONE	Liguria
TITOLO DELLA PRATICA	JOB SPEED DATE Collocamento Mirato
DESCRIZIONE DELLA PRATICA	Il Job Speed date è una metodologia rivolta agli iscritti al Collocamento Mirato, servizio riservato alle persone appartenenti a categorie protette di cui alla Legge 68/99, finalizzata a sperimentare la dinamica del colloquio di selezione, anche attraverso la presentazione di sé che avviene alla diretta presenza di aziende coinvolte. Due o più aziende che cercano personale colloquiano per massimo 10 minuti a testa con i candidati con professionalità in linea con i profili ricercati. Le persone hanno un tempo definito e limitato per presentarsi e farsi conoscere dalle aziende.
AMBITO DELLA PRATICA	Progetto strutturale
TIPOLOGIA/LEP	LEP F; LEP M; LEP S.
AMBITO TERRITORIALE DELLA PRATICA	Regionale
LA PRATICA È ANCORA APERTA?	Sì
PRATICA SUPPORTATA DA ANPAL SERVIZI?	Sì
DESCRIZIONE ASSISTENZA DI ANPAL SERVIZI	Anpal Servizi ha fornito assistenza tecnica al Cpl di Genova Centro per la sperimentazione nel corso dell'anno 2018 dei primi Job Speed Date in presenza. La pratica è stata altresì valorizzata all'interno del Piano Formativo Nazionale "Forplus" rivolto agli operatori dei Centri per l'Impiego con una video testimonianza ad hoc.
NOME DEL SERVIZIO PER L'IMPIEGO	Servizio "Collocamento Mirato". In tutti i CPI della Regione Liguria al cui interno si erogano attività specialistiche rivolte alle persone iscritte alla Legge 68/99 (Cpl Genova Centro, Cpl Chiavari, Cpl La Spezia, Cpl Imperia, Cpl Savona).
QUANDO È STATA IMPLEMENTATA LA PRATICA? E/O PER QUANTO TEMPO?	La metodologia è stata estesa a livello regionale a far data dal 2016. Il primo Servizio del "Collocamento Mirato" ad utilizzare tale pratica è stato il CPI di Imperia nel 2016. Nel corso del 2020 e 2021 è stata inoltre adottata la modalità di gestione dello speed date on line.
QUAL È STATO L'IMPULSO A REALIZZARE LA PRATICA? È STATO INTERNO O ESTERNO ALLO SPI?	L'impulso è stato sia esterno che interno. Gli operatori del Collocamento Mirato nel tempo hanno rilevato che le persone disoccupate iscritte al Collocamento Mirato hanno necessità di confrontarsi con il mercato del lavoro e in particolare con i colloqui di selezione per sperimentare la dinamica relazionale con l'azienda, comprendere eventuali difficoltà emerse e apprendere nuove strategie per la gestione dei futuri colloqui di selezione. Il Job Speed Date rappresenta principalmente un'esercitazione per fare colloqui in

	<p>un setting che ripropone realisticamente le caratteristiche dei colloqui di selezione con aziende. In egual misura rappresenta un'occasione per le aziende di colloquiare un numero ampio di candidati.</p> <p>Per quanto attiene invece l'impulso esterno riguarda prevalentemente le aziende che, pur dovendo ottemperare ad un obbligo di legge, appaiono scettiche nella scelta del candidato, questo strumento risulta molto utile per approfondirne la conoscenza attraverso un colloquio di selezione.</p>
QUALI SONO STATI I SOGGETTI COINVOLTI NELL'IMPLEMENTAZIONE DELLA PRATICA?	Uffici per il Collocamento Mirato e imprese.
QUALI TARGET SONO STATI RAGGIUNTI DALLA PRATICA?	Disoccupati iscritti al Collocamento Mirato, aziende in obbligo assunzione di lavoratori disabili (Legge 68/99), aziende non in obbligo e cooperative sociali.
QUALI ERANO GLI OBIETTIVI PRINCIPALI DELLA PRATICA?	<ul style="list-style-type: none"> - Creare un contesto che favorisca il contatto e la conoscenza tra aziende e lavoratori. - Creare una palestra per le persone iscritte al Collocamento Mirato per realizzare colloqui di selezione efficaci, aventi una durata di 10 minuti ritenuta funzionale ad una prima conoscenza informale tra candidato e azienda e ad allenare il candidato a presentare se stesso in modo chiaro ed efficace. - Fornire un feed back ai partecipanti da parte delle aziende sul modo di presentare sé stessi e le proprie competenze anche attraverso l'esposizione del proprio CV, in modo da poter migliorare la loro capacità di esposizione. <p>A seguito dei primi anni di utilizzo dello strumento si è inoltre ampliato l'obiettivo estendendolo anche alla creazione di un nuovo contesto che possa favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro, implementando la capacità del servizio di rispondere ai fabbisogni occupazionali delle imprese coinvolte.</p>
QUALI SONO STATE LE ATTIVITÀ REALIZZATE?	<p>Le attività propedeutiche alla realizzazione del job speed date on line riguardano l'individuazione delle aziende disponibili a partecipare all'evento con un proprio selezionatore, nonché l'identificazione di un numero congruo di utenti con un CV in linea alle esigenze delle aziende e disponibili a partecipare all'iniziativa.</p> <p>Una volta identificati gli utenti disponibili alla partecipazione al job speed date on line, gli operatori del Cpl realizzano delle sessioni di gruppo preparatorie al job speed date, finalizzate a realizzare esercitazioni e simulazioni dei colloqui di selezione e a far comprendere la modalità di gestione delle fasi principali del colloquio; contemporaneamente gli incontri sono finalizzati a far comprendere ai partecipanti gli obiettivi del successivo job speed date che consistono da un lato nella possibilità di allenarsi e misurarsi in un contesto reale</p>

	<p>di selezione (attraverso un colloquio con una durata breve, fissa e prestabilita), e dall'altro di poter accedere a un inserimento lavorativo. Dopodiché vi è una fase preparatoria del Job speed date che consiste nell'individuazione di uno spazio con un setting idoneo, uno spazio che permetta la conduzione del colloquio nel rispetto della privacy, allestito con scrivanie e sedute. Si procede poi alla fase di calendarizzazione e convocazione dei partecipanti.</p> <p>Vi è infine la fase di svolgimento del job speed date nella quale gli operatori coordinano le attività della giornata e le tempistiche di svolgimento dei colloqui di selezione, affinché ad ogni candidato sia riservata la stessa tempistica (10 minuti) necessaria alla promozione del proprio profilo professionale.</p> <p>Al termine del job speed date gli operatori richiedono feed back alle aziende rispetto ai colloqui sostenuti dai candidati che vengono condivisi in una successiva fase di colloquio individuale tra operatore e candidato.</p>
<p>QUALI RISORSE UMANE SONO STATE IMPIEGATE E QUALI SONO STATI GLI ASPETTI ORGANIZZATIVI RILEVANTI?</p>	<p>Gli operatori dei CPI impiegati nell'Ufficio per il Collocamento Mirato (Servizio Orientamento) insieme agli operatori del Servizio "Mediazione al lavoro" e del "Servizio Imprese".</p>
<p>QUALE ERA/ERANO LE FONTI DI FINANZIAMENTO?</p>	<p>Risorse del bilancio regionale e cofinanziamento del FSE 2014-2020 per specifico appalto di servizi.</p>
<p>QUALI SONO STATI I RISULTATI DELLA PRATICA?</p>	<p>Buon coinvolgimento delle aziende e generale soddisfazione da parte degli utenti e delle aziende stesse.</p> <p>Questa metodologia è stata sperimentata nel corso delle selezioni delle aziende in obbligo d'assunzione ai sensi della Legge 68/99, ma anche con aziende non in obbligo e cooperative sociali, coinvolgendo candidati iscritti al Collocamento Mirato. Questo permette, da un lato, la fidelizzazione di aziende del territorio e contemporaneamente il rafforzamento della capacità di gestione del colloquio di selezione degli utenti.</p> <p>I risultati della pratica, in termini di output quantitativi, riportati a livello regionale, su rilevazione effettuata a far data da novembre 2019, sono i seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • numero utenti che hanno partecipato: 193; • numero Job Speed Date realizzati: 38 di cui 5 on line; • numero aziende coinvolte: 45.
<p>QUALI SONO STATI GLI OUTCOME REALIZZATI?</p>	<p>Potenziamento dell'occupabilità dei partecipanti e fidelizzazione delle imprese al servizio del Collocamento Mirato.</p>

<p>QUALI SONO LE LEZIONI APPRESE, I FATTORI DI SUCCESSO E LE CRITICITÀ INCONTRATE?</p>	<p>Il successo del servizio è da ricercare nel superamento, da parte di alcune imprese, della diffidenza verso il “Servizio” e il riconoscimento da parte delle imprese e delle persone iscritte al Collocamento Mirato coinvolte, del valore del servizio stesso. Questo riconoscimento è stato riscontrato attraverso la richiesta di feedback, da parte degli operatori Cpl, sia alle imprese che alle persone.</p> <p>Le criticità sono riconducibili al reperimento di spazi idonei allo svolgimento della pratica.</p>
<p>QUALI PRINCIPALI CONCLUSIONI POSSONO ESSERE TRATTE DALLA REALIZZAZIONE DELLA PRATICA?</p>	<p>Le conclusioni sul progetto conducono ad un duplice vantaggio, sia per il candidato, il quale sperimentando più colloqui può acquisire maggiore dimestichezza nella gestione delle diverse fasi di selezione, sia per l’azienda che può approfondire le informazioni tratte dai CV dei partecipanti e valutarne le competenze tecniche e trasversali in linea con i propri fabbisogni assunzionali.</p> <p>Dall'esperienza ligure emerge altresì che la prassi è trasferibile a tutti i Cpl dove si riscontrino sia le condizioni logistiche e di spazi in disponibilità per lo svolgersi della pratica, sia che vi siano operatori con competenze idonee a gestire le fasi di preparazione dei partecipanti.</p>

6 Regione Marche - Digitalizzazione dei Servizi per l'Impiego della Regione Marche

SCHEDA	006
REGIONE	Marche
TITOLO DELLA PRATICA	Digitalizzazione dei Servizi per l'Impiego della Regione Marche
DESCRIZIONE DELLA PRATICA	La pratica consiste nell'aver reso fruibili in modalità agile, a distanza, i servizi per il lavoro erogati dai Centri per l'Impiego, attraverso l'adeguamento dei sistemi informativi e gestionali, la dematerializzazione di alcuni servizi, l'aggiornamento costante del sito web regionale, il potenziamento dei servizi telefonici, la gestione da remoto dell'agenda degli appuntamenti, un maggior uso di e-mail e PEC, e l'erogazione di colloqui di orientamento tramite piattaforme per videochiamate.
AMBITO DELLA PRATICA	Nata come esperienza regionale, la pratica è divenuta poi parte di progetti nazionali quali, La Digitalizzazione dei Servizi per il Lavoro - Benchmarking Servizi per il Lavoro e Ricerca sulle esperienze e sul futuro dei servizi digitali per il lavoro.
TIPOLOGIA/LEP	LEP A - LEP B - LEP C - LEP D - LEP F – LEP G - LEP K
AMBITO TERRITORIALE DELLA PRATICA	Regionale
LA PRATICA È ANCORA APERTA?	Sì
PRATICA SUPPORTATA DA ANPAL SERVIZI?	No.
DESCRIZIONE ASSISTENZA DI ANPAL SERVIZI	Nessuna.
NOME DEL SERVIZIO PER L'IMPIEGO	Servizio Attività produttive, Lavoro e Istruzione P.F. Gestione Mercato del Lavoro e dei servizi per l'impiego (Pubblici e Privati) - Regione Marche
QUANDO È STATA IMPLEMENTATA LA PRATICA? E/O PER QUANTO TEMPO?	Da aprile 2020.
QUAL È STATO L'IMPULSO A REALIZZARE LA PRATICA? È STATO INTERNO O ESTERNO ALLO SPI?	L'impulso a progettare e ad implementare la pratica è arrivato dall'emergenza sanitaria da Covid-19 e dai relativi provvedimenti governativi i quali, volti al contenimento del contagio, hanno fortemente condizionato l'erogazione dei servizi per il lavoro in favore dell'utenza dei Centri per l'Impiego e richiesto di affrontare una vera e propria sfida organizzativa, attraverso la revisione di procedure e modelli operativi.
QUALI SONO STATI I SOGGETTI COINVOLTI NELL'IMPLEMENTAZIONE DELLA PRATICA?	Responsabili e gli operatori dei 13 Centri per l'Impiego delle Marche e i funzionari del Servizio Informatica della Regione Marche.

<p>QUALI TARGET SONO STATI RAGGIUNTI DALLA PRATICA?</p>	<p>La pratica è rivolta agli utenti dei Centri per l'Impiego (cittadini ed imprese), intesi come beneficiari diretti dell'iniziativa.</p> <p>Un'attenzione particolare è stata rivolta alle categorie più fragili, con difficoltà di accesso agli strumenti tecnologici e prive di competenze informatiche, per le quali è stata mantenuta la possibilità di fruire di colloqui e servizi in presenza, previo appuntamento concordato.</p> <p>Attraverso una sorta di segmentazione del bacino <i>target</i>, sono stati individuati tre profili tipo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>"digital"</i>, inteso come utente completamente autonomo nella fruizione delle attività da remoto; 2. <i>"smart"</i>, utente che necessita di un'assistenza da parte dell'operatore Centri per l'Impiego; 3. <i>"analog"</i>, utente con difficoltà ad accedere ai servizi del Centri per l'Impiego offerti in forma telematica, per il quale occorre programmare un incontro in presenza.
<p>QUALI ERANO GLI OBIETTIVI PRINCIPALI DELLA PRATICA?</p>	<p>Introduzione di elementi innovativi ed individuazione di soluzioni agili per rendere possibile la fruizione via web dei servizi pubblici per il lavoro da parte dell'utenza (cittadini e imprese).</p>
<p>QUALI SONO STATE LE ATTIVITÀ REALIZZATE?</p>	<p>Dopo aver effettuato una segmentazione del bacino dei destinatari dell'azione (come descritto in precedenza), la prima tra le attività realizzate ha riguardato la predisposizione, nella sezione dedicata del sito <i>web</i> della Regione Marche, di una griglia da compilare per contattare <i>online</i> il proprio Centri per l'Impiego al fine di richiedere ed ottenere certificazioni e servizi amministrativi (SAP (Scheda Anagrafico Professionale), iscrizione, intervista periodica, richieste sullo stato di disoccupazione, profilazione ed orientamento), ma anche colloqui e incontri riferiti a servizi specifici (tirocini, collocamento mirato, servizio incrocio domanda/offerta, avviamento a selezione, Garanzia Giovani). La gestione da remoto dell'agenda degli appuntamenti è consentita dall'applicativo <i>web</i> JANET.</p> <p>Per la stipula del Patto di Servizio Personalizzato, dopo un primo contatto telefonico informativo fra operatore e utente, è stata definita una procedura a distanza che consiste nell'invio di un invito all'incontro tramite piattaforma MTeams; nello svolgimento dell'intervista per la convalida della DID e per la stipula del PSP; nella formalizzazione degli impegni concordati e nella convalida mediante MTeams o acquisizione via <i>mail</i> del pdf firmato in forma digitale dall'utente e ricezione di foto del suo documento d'identità; nell'archiviazione della convalida tramite <i>upload</i> dei documenti sul fascicolo personale del lavoratore.</p> <p>Stesse modalità operative sono utilizzate per l'erogazione di colloqui individuali di orientamento di base o specialistico e di colloqui sostenuti dagli operatori del Servizio Incontro Domanda/Offerta con i referenti aziendali che ricercano figure professionali.</p>

	<p>L'organizzazione e la gestione di laboratori tematici, di incontri di gruppo con i lavoratori e delle attività formative si effettuano attraverso l'utilizzo di piattaforme dedicate.</p> <p>Dal 01.03.2021, le candidature per la partecipazione agli avviamenti a selezione presso la Pubblica Amministrazione devono essere presentate esclusivamente in modalità telematica, attraverso il portale web JANET, accessibile con credenziali SPID.</p>
<p>QUALI RISORSE UMANE SONO STATE IMPIEGATE E QUALI SONO STATI GLI ASPETTI ORGANIZZATIVI RILEVANTI?</p>	<p>Le risorse umane coinvolte nella pratica sono i responsabili e gli operatori dei 13 Centri per l'Impiego, il responsabile del Coordinamento regionale delle attività dei Centri per l'Impiego e i funzionari del Servizio Informatica della Regione Marche.</p> <p>Da un punto di vista organizzativo, sono state individuate soluzioni informatiche innovative, tese a supportare e a superare problematiche tecniche quali, la firma di documenti da remoto, il rilascio di certificazioni a distanza e l'adesione a offerte di lavoro o a programmi di inserimento lavorativo.</p>
<p>QUALE ERA/ERANO LE FONTI DI FINANZIAMENTO?</p>	<p>Nessuna fonte di finanziamento specifica è stata utilizzata: le attività realizzate sono rientrate nella programmazione - sia pure attuata con modalità diverse - dell'ordinario lavoro dei Centri per l'Impiego e del Coordinamento regionale.</p>
<p>QUALI SONO STATI I RISULTATI DELLA PRATICA?</p>	<p>Dalle prime analisi dei servizi erogati, condotte dalla Regione Marche nel periodo compreso tra Febbraio e Aprile 2021 e finalizzate a rilevare l'impatto dell'innovazione digitale, emerge che in tre mesi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • sono stati stipulati in modalità a distanza n. 18.188 Patti di Servizio Personalizzati; • sono state presentate in modalità a distanza n. 2.341 candidature per l'avviamento a selezione presso la Pubblica Amministrazione; • il servizio di Incrocio Domanda/Offerta è stato fruito in modalità a distanza da n. 9.628 utenti. <p>Un riscontro positivo si è avuto anche in termini di gradimento espresso dall'utenza: il servizio di presa in carico reso su appuntamento concordato – a distanza o in presenza - è stato percepito come di maggior qualità, soprattutto in termini di tempo dedicato.</p>
<p>QUALI SONO STATI GLI OUTCOME REALIZZATI?</p>	<p>Per quanto concerne l'efficacia delle misure digitali adottate, si rileva che, ad esclusione di un inevitabile calo di attività verificatosi nei primi mesi del <i>lockdown</i> (Marzo e Aprile 2020) e dell'iniziale adattamento del personale dei Centri per l'Impiego alla modalità lavorativa dello <i>smart working</i>, l'offerta dei servizi all'utenza non ha subito particolari flessioni. A riprova di questo, in chiusura dell'anno 2020, si è comunque registrata una copertura dei servizi offerti in modalità digitale pari al 75% rispetto all'erogazione dei servizi resi in presenza fisica nel corso del 2019.</p>

<p>QUALI SONO LE LEZIONI APPRESE, I FATTORI DI SUCCESSO E LE CRITICITÀ INCONTRATE?</p>	<p>Dalla pratica si è appreso che potenziare lo sviluppo tecnologico e digitale aumenta la capacità dei Servizi per l'Impiego regionali di offrire all'utenza prestazioni più snelle, flessibili ed efficaci, ma anche di utilizzare la propria forza lavoro in modo maggiormente produttivo.</p> <p>Pertanto, per il prossimo futuro ci si orienterà verso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la digitalizzazione del maggior numero possibile di servizi, al fine di renderli erogabili a distanza mediante un accesso forte (SPID o CIE); • la predisposizione di versioni "mobile" dei servizi digitalizzati per un più facile accesso agli stessi mediante APP utilizzabili da cellulare/smartphone; • la gestione locale "asincrona e provvisoria" dei dati per l'erogazione di quei servizi che prevedono una cooperazione applicativa col SIL nazionale, al fine di far fronte a situazioni di stallo informatico. <p>Un elemento di successo è ravvisabile nel cambiamento di mentalità e di approccio operativo che la buona prassi ha innescato nel mondo dei servizi per l'impiego regionali.</p> <p>Tra le criticità incontrate, si rileva lo scoglio del divario digitale (<i>digital divide</i>) che caratterizza ancora una discreta porzione dell'utenza dei Centri per l'Impiego e che rappresenta la sfida più grande da affrontare.</p>
<p>QUALI PRINCIPALI CONCLUSIONI POSSONO ESSERE TRATTE DALLA REALIZZAZIONE DELLA PRATICA?</p>	<p>Grazie alla realizzazione della pratica, è aumentata la consapevolezza dell'importanza della digitalizzazione dei servizi erogati dai Centri per l'Impiego: questo passaggio ha permesso di strutturare modalità operative attraverso le quali gli operatori dei Centri per l'Impiego hanno potuto assicurare il regolare svolgimento delle proprie attività istituzionali, anche in un periodo caratterizzato dall'emergenza sanitaria e dal distanziamento sociale. Tuttavia, l'erogazione dei servizi resi dai Centri per l'Impiego in modalità agile e a distanza non ha trascurato gli utenti fragili sotto il profilo delle competenze e/o delle dotazioni informatiche/digitali, garantendo comunque agli stessi l'accesso fisico al Centri per l'Impiego (previo appuntamento).</p>

7 Regione Sardegna – Job Account – Promozione dei Servizi alle Imprese erogati dai CPI

SCHEDA	007
REGIONE	Sardegna
TITOLO DELLA PRATICA	Promozione dei Servizi alle imprese erogati dai Centri per l'Impiego (CPI) potenziando lo <u>Sportello Imprese</u> attraverso una figura professionale specialistica: il "Job account"
DESCRIZIONE DELLA PRATICA	<p>La pratica in oggetto è da intendersi come una pratica innovativa di processo che si sostanzia in una maggiore efficacia delle attività svolte dallo Sportello Imprese attraverso l'introduzione della figura del Job Account.</p> <p>Il Job Account è una nuova figura professionale individuata tra gli operatori del Centro per l'Impiego, formata e specializzata nei servizi alle imprese, che favorisce la costruzione di relazioni costanti tra i CPI e il mondo produttivo, con più ampi spazi e maggiore autonomia per incontrare le aziende presso le loro sedi e per promuovere i servizi dello Sportello Impresa offerti dai Centri per l'Impiego.</p> <p>Di fatto si tratta di una figura a taglio commerciale che tiene i contatti con l'azienda, raccoglie e interpreta le esigenze e i fabbisogni di competenze ed è in grado di tradurli in termini di vacancy e/o formazione.</p>
AMBITO DELLA PRATICA	Ambito di sperimentazione regionale
TIPOLOGIA/LEP	LEP C - LEP Q - LEP R - LEP S - LEP RDC
AMBITO TERRITORIALE DELLA PRATICA	Regionale
LA PRATICA È ANCORA APERTA?	Si
PRATICA SUPPORTATA DA ANPAL SERVIZI?	Si
DESCRIZIONE ASSISTENZA DI ANPAL SERVIZI	<p>La pratica è stata introdotta in autonomia dall'Agenzia Regionale che ha sviluppato l'intero percorso di attivazione organizzativa e territoriale del JA. Anpal Servizi, a partire dal 2020, si è interfacciata con operativamente con l'interattività dello Sportello imprese CPI e i Navigator attraverso l'implementazione della MOO.</p> <p>Con l'attivazione della MOO, Anpal Servizi ha supportato la pianificazione dell'attività di contatto con le imprese e attraverso i navigator ha operato per la rilevazione delle opportunità occupazionali del territorio. Tutte le sessioni di assistenza di Anpal Servizi vengono concertate con Job Account e il Servizio Imprese dei CPI.</p>
NOME DEL SERVIZIO PER L'IMPIEGO	Sportello Impresa

<p>QUANDO È STATA IMPLEMENTATA LA PRATICA? E/O PER QUANTO TEMPO?</p>	<p>L'implementazione della pratica ha preso il via a partire dal 2017 con l'introduzione graduale all'interno dei Centri dell'Impiego della figura del Job Account:</p> <ul style="list-style-type: none"> o 2017 – primo gruppo di 8 operatori interinali incaricati della promozione presso le imprese del programma Flexicurity. o 2018 – prima manifestazione di interesse interna, per la costituzione del primo gruppo di 19 Job Account selezionati tra gli operatori dei CPI. o 2019 – seconda manifestazione d'interesse interna per la costituzione del secondo gruppo di Job Account selezionati tra gli operatori dei CPI, implementato sino a 29 unità a copertura di quasi tutto il territorio regionale. o 2020 – terza manifestazione di interesse, pubblicata a seguito del rafforzamento dell'organico ASPAL di giugno/luglio 2020 per effetto della quale si è implementato il gruppo sino a 43 unità e garantendo la presenza dei Job Account in tutti i CPI.
<p>QUAL È STATO L'IMPULSO A REALIZZARE LA PRATICA? E' STATO INTERNO O ESTERNO ALLO SPI?</p>	<p>L'impulso alla realizzazione della pratica nasce dalla osservazione che l'organizzazione dei Servizi per l'Impiego, tradizionalmente orientata all'assistenza dell'utente in cerca di occupazione, dovrebbe dedicare maggiori risorse umane e strumenti nello sviluppo del sistema di relazioni con le imprese; inoltre, si è constatato che i servizi erogati alle imprese dai Centri per l'Impiego risentivano di una serie di limiti, quali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Approccio eccessivamente burocratico; - Presenza di preconcetti da parte delle Imprese nei confronti dell'Operatore Pubblico; - Personale non adeguatamente formato in relazione alla gestione del confronto con l'Impresa; - Carenza di comunicazione e di promozione all'esterno dei servizi erogati. <p>Rispetto a questi aspetti, sin dal 2014, l'Agenzia per il lavoro della Regione Autonoma della Sardegna ha avviato una gestione proattiva delle risposte perseguibili, tra cui quella che l'ha indirizzata verso la focalizzazione di una nuova figura professionale (il Job Account) nel supporto del sistema dei servizi alle imprese.</p> <p>La genesi del Job Account va ricondotta ai risultati conseguiti nell'ambito del programma comunitario Progress, attraverso il Progetto Skills4Job², del quale l'<i>Agenzia Regionale per il Lavoro</i> è stata partner unitamente ad altre organizzazioni di altri stati quali: Lituania, Portogallo, Regno Unito, Spagna. <i>Skills4jobs</i> si proponeva di ridefinire funzioni, competenze e conoscenze degli operatori dei servizi per il lavoro per una gestione proattiva del cambiamento e delle nuove sfide del mercato del lavoro.</p> <p>I risultati dello studio evidenziavano la rilevanza delle <i>soft skills</i> di indirizzo "commerciale" per stabilire contatti duraturi e credibili con il mondo della domanda e al contempo <i>competenze tecniche e di coaching</i> per conoscere e</p>

² In allegato una scheda sintetica dei risultati presentata il 15 ottobre 2014 c/o ISFOL Sala Auditorium Corso d'Italia, 33 Roma.

	<p>trasferire strumenti anche ai fini di supportare l'azienda nell'elaborazione di un "progetto" e non di semplici rilevazioni di dati.</p>
<p>QUALI SONO STATI I SOGGETTI COINVOLTI NELL'IMPLEMENTAZIONE DELLA PRATICA?</p>	<p>I soggetti coinvolti nell'implementazione della pratica sono stati: gli Operatori dei Centri per l'Impiego, coinvolti nella creazione degli sportelli Impresa e nella rete dei Job Account, con il supporto del Coordinamento Regionale e su impulso della Direzione Generale.</p>
<p>QUALI TARGET SONO STATI RAGGIUNTI DALLA PRATICA?</p>	<p>Il target privilegiato dall'azione dello Sportello Imprese per il tramite dei Job Account è stato ad un primo livello il contesto di imprese che già avevano avuto precedenti rapporti con i CPI della Sardegna, le cosiddette "imprese fidelizzate" (facenti parte del DB imprese che si è evoluto negli anni c/o i CPI) operanti in tutto il territorio regionale con sede legale in Sardegna o fuori dalla Regione.</p> <p>Le ragioni di tale scelta hanno puntato principalmente ad accreditare un rinnovato livello di qualità di servizio fra le imprese "clienti" e al contempo prepararsi ad una fase successiva con maggior confidenza per uno step di tipo espansivo.</p>
<p>QUALI ERANO GLI OBIETTIVI PRINCIPALI DELLA PRATICA?</p>	<p>Obiettivi principali della pratica sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ridurre il mismatch, attraverso la rilevazione dei fabbisogni occupazionali presso le Imprese, la ricerca delle figure professionali corrispondenti e il coordinamento degli interventi di politica attiva nei confronti dei soggetti presi in carico dai Centri per l'Impiego; • Contribuire alla riduzione delle asimmetrie informative rispetto alle opportunità di sviluppo, incentivi e aiuti, a favore delle Imprese, attraverso servizi di supporto consulenziale, in particolare nei confronti delle Piccole e Medie Imprese; • Favorire il rapporto tra Imprese e Centri per l'Impiego, attraverso la promozione dei servizi erogati.

<p>QUALI SONO STATE LE ATTIVITÀ REALIZZATE?</p>	<p>Le Principali attività realizzate sono state:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Costituzione degli Sportelli Impresa all'interno dei Centri per l'Impiego; ○ Interventi formativi continui nei confronti dei Job Account e degli operatori dello sportello; ○ Organizzazioni di eventi (job day), durante i quali si è provveduto a promuovere i servizi offerti; ○ Attività di marketing territoriale, attraverso il coinvolgimento degli Stakeholder nella diffusione delle opportunità presenti nel territorio; ○ Attività di Scouting, finalizzata alla ricerca dei profili professionali necessari agli operatori economici e alla riduzione del mismatch; ○ Servizi di consulenza specializzata nei confronti delle Imprese, per la diffusione di informazioni sulle opportunità normative relative al supporto, alla crescita e allo sviluppo delle stesse; ○ Inserimento nel sito SardegnaLavoro delle vacancy scaturite dagli incontri con le imprese per l'individuazione dei fabbisogni professionali.
<p>QUALI RISORSE UMANE SONO STATE IMPIEGATE E QUALI SONO STATI GLI ASPETTI ORGANIZZATIVI RILEVANTI?</p>	<p>Sono state impiegate le seguenti risorse:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ gli Operatori degli sportelli Impresa, con il compito di erogazione dei servizi di supporto e di consulenza alle Imprese promossi dai JA incardinati nei vari Centri per l'Impiego; ✓ la Rete dei Job Account, con il compito di promuovere i servizi erogati anche presso le sedi dell'Impresa ed il Coordinamento Regionale Centrale. <p>Aspetto rilevante è l'approccio proattivo implementato che favorisce la vicinanza dell'Ente, attraverso gli uffici territoriali, al territorio e al tessuto economico, favorendo scambi, fiducia, confronto e supporto, e la condivisione delle opportunità occupazionali.</p>
<p>QUALE ERA/ERANO LE FONTI DI FINANZIAMENTO?</p>	<p>Risorse regionali.</p>

QUALI SONO STATI I
RISULTATI DELLA
PRATICA?

In generale i risultati della pratica sono stati:

- L'implementazione di uno Sportello Impresa in ciascun Centro per l'Impiego;
- La creazione di una rete di Job Account composta da 43 Operatori;
- La fidelizzazione di un numero rilevante di Imprese che usufruiscono abitualmente dei servizi erogati;
- Progettazione dell'implementazione del Sistema informatico regionale di Borsa Lavoro, nel quale vengono pubblicati abitualmente le ricerche di personale veicolate dai Centri per l'Impiego;
- Il potenziamento del Servizio di preselezione del personale da parte degli operatori dei Centri per l'Impiego.

In termini quantitativi³, i risultati ottenuti sono da ricondurre ai trend riscontrabili a partire dal 2018 rispetto alle attività verso le imprese per:

- a) Servizi di Promozione
- b) Servizi di Consulenza
- c) Servizi di incontro domanda/offerta

Servizi di Promozione

Dal 2018 al 2021, sono stati erogati 13.003 Servizi di Promozione a 8.792 Imprese, passando dai 1.850 servizi del 2019 ai 5.611 del 2020 (Tab. 1, Tab. 2 e Graf. 1).

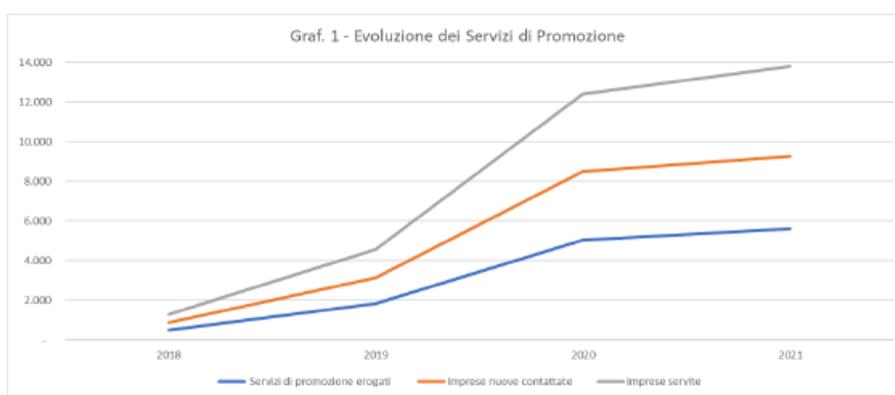
³ Si allega un report riepilogativo "Sviluppo delle attività degli Sportelli Impresa dei Centri dell'Impiego per effetto dell'introduzione della figura del Job Account" rilasciato a cura di ASPAL.

Anno	Servizi di promozione erogati	Imprese nuove contattate	Imprese servite
2018	485	398	399
2019	1.850	1.291	1.436
2020	5.057	3.436	3.928
2021	5.611	3.667	4.524
Totale	13.003	8.792	10.287

Tab 1 - evoluzione dei Servizi di Promozione

Anno	Servizi di promozione erogati	Imprese nuove contattate	Imprese servite
2019	281,44%	224,37%	259,90%
2020	173,35%	166,15%	173,54%
2021	10,96%	6,72%	15,17%

Tab 2 - Variazioni annuali percentuali rispetto all'anno precedente

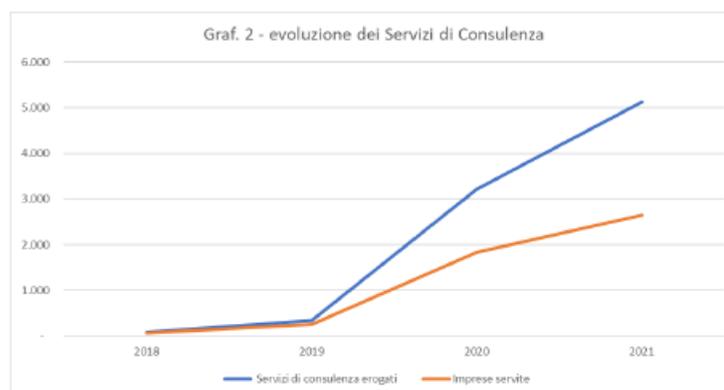


Servizi di Consulenza

Da novembre 2019 a oggi, 4.808 imprese hanno beneficiato dei servizi di consulenza erogati dai nostri operatori. Più specificatamente, nell'arco temporale considerato, sono state effettuate 8.771 consulenze (Tab.3 e Graf.2).

Anno	Servizi di consulenza erogati	Imprese servite
2018	77	65
2019	343	261
2020	3.219	1.835
2021	5.132	2.647
Totale	8.771	4.808

Tab 3 - evoluzione dei Servizi di Consulenza



Anno	Servizi di consulenza erogati	Imprese servite
2019	345,45%	301,54%
2020	838,48%	603,07%
2021	59,43%	44,25%

Tab 4 - Variazioni annuali percentuali rispetto all'anno precedente

Servizi di Incontro domanda/offerta di lavoro

Dal 2016 al 2021, 3.381 imprese hanno beneficiato dei servizi di facilitazione di incontro domanda/offerta di lavoro erogati dai nostri operatori, mediante la pubblicazione di 8.706 annunci di lavoro, per un totale di 26.839 vacancies (Tab 5).

Anno	Numero annunci	N. imprese servite	posizioni vacanti
2016	35	14	177
2017	276	176	318
2018	1.255	386	4.445
2019	2.234	722	9.654
2020	1.382	696	3.242
2021	3.524	1.387	9.003
Totale	8.706	3.381	26.839

Tab 5 - Annunci, Imprese e vacancies per anno di rilevazione

Con il seguente dettaglio dei risultati (Tab 6):

ANNI	CON PRESELEZIONE BORSA LAVORO	CANDIDATURE RICEVUTE	CANDIDATURE VALUTATE	CANDIDATURE IDONEE
2.019	445	10.993	10.113	5.486
2.020	1.055	31.339	29.527	17.682
2.021	3.341	52.138	48.910	31.606
2019 SJD	1.076	60.441	60.333	34.138
2020 IJM	1.186	34.721	34.589	22.691
	7.103	189.632	183.472	111.603

Tab 6 - IDO - dettaglio dei risultati

QUALI SONO STATI GLI OUTCOME REALIZZATI?

L'aumentato flusso di attività sul fronte delle Imprese fidelizzate, dei contatti e degli annunci veicolati e pubblicati dai Centri per l'Impiego, ha comportato l'implementazione e l'ulteriore miglioramento di un sistema informativo "Borsa Lavoro Sardegna" accessibile dal lato ai cittadini in cerca di lavoro e dal lato imprese in cerca di nuove risorse lavorative e competenze. La sistematizzazione delle informazioni e l'evoluzione sul fronte dell'analisi dei fabbisogni, si sono tradotti in una maggior efficacia delle fiere annuali per il lavoro (soprattutto in termini di incontro domanda/offerta di lavoro) che si tengono in ambito regionale in occasione dell'International Job Meeting. Non ultimo, la funzionalità di processo che richiede la mobilità del Job account sul territorio ha necessitato di disporre di parco automobili in dotazione ai job account.

QUALI SONO LE LEZIONI APPRESE, I FATTORI DI SUCCESSO E LE CRITICITÀ INCONTRATE?

Le pratiche in esame ha reso possibile la consapevolezza della migliorabilità dei servizi dei CPI sul fronte della domanda, che nel tempo ha mutato riferimenti e interlocuzioni per sopperire ai suoi fabbisogni. Con il JA il CPI ha introdotto un interlocutore funzionale "dedicato" all'ascolto ed alla raccolta dei fabbisogni dell'impresa.

	<p>Le criticità principali riscontrate, che si è reso necessario risolvere, sono da ricondurre a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aspetti contrattuali relativi alla mobilità dei Job Account sul territorio; - Il Sistema Informativo non adeguato al nuovo servizio offerto; - Formazione specifica dell'operatore, in relazione alla gestione del confronto con l'Impresa e all'acquisizione degli strumenti tecnici e dei dizionari adeguati.
<p>QUALI PRINCIPALI CONCLUSIONI POSSONO ESSERE TRATTE DALLA REALIZZAZIONE DELLA PRATICA?</p>	<p>In generale la realizzazione della pratica va considerata come un'evoluzione migliorativa in chiave proattiva del servizio, teso a valorizzare l'aspetto della prossimità dell'Ente col territorio e gli operatori economici presenti. Il cambiamento non si è limitato esclusivamente all'introduzione di una nuova figura, ma ha comportato l'attivazione in capo allo stesso soggetto di un nuovo sistema di competenze che nell'organizzazione dei CPI mancava e al contempo l'ingresso in un contesto in cui l'operatore dei servizi pubblici per il lavoro si propone al mercato ed ai competitor privati.</p> <p>Il messaggio che ci perviene è quello di uno Sportello Imprese che cambia nella direzione espressa dai beneficiari del Lep in oggetto, di un sistema di erogazione di servizi pubblici aperto al confronto e consapevole della necessità di migliorare la qualità dei servizi affinché il percorso di potenziamento dei CPI, tuttora in atto, avvenga nel rispetto del principio di dimensionare le risorse ai fabbisogni e non viceversa.</p>

8 Regione Lazio - Digitalizzazione avviamenti nella PA

SCHEDA	008
REGIONE	Lazio
TITOLO DELLA PRATICA	Digitalizzazione avviamenti nella PA (ex art. 16 L.56/87)
DESCRIZIONE DELLA PRATICA	Gestione automatizzata online delle adesioni agli avvisi per avviamento nella PA ex art. 16 L.56/87, successivamente estesa anche ai bandi ex l.68/99 art. 1 (bandi per disabili) e art. 18 (bandi per categorie protette).
AMBITO DELLA PRATICA	Digitalizzazione servizi
TIPOLOGIA/LEP	LEP K; LEP M; LEP S
AMBITO TERRITORIALE DELLA PRATICA	Regionale
LA PRATICA È ANCORA APERTA?	Sì
PRATICA SUPPORTATA DA ANPAL SERVIZI?	No
DESCRIZIONE ASSISTENZA DI ANPAL SERVIZI	
NOME DEL SERVIZIO PER L'IMPIEGO	Servizi per l'Impiego della Regione Lazio
QUANDO È STATA IMPLEMENTATA LA PRATICA? E/O PER QUANTO TEMPO?	La pratica è stata implementata nel 2020, a seguito delle misure di sicurezza dovute alla pandemia da Covid 19, ed è tuttora in corso
QUAL È STATO L'IMPULSO A REALIZZARE LA PRATICA? E' STATO INTERNO O ESTERNO ALLO SPI?	L'impulso è stato esterno, vale a dire le misure di distanziamento fisico che hanno reso necessaria la progettazione di servizi erogabili a distanza e per via telematica. Successivamente al fermo dovuto all'applicazione dell'art. 40 del DL n.18 del 17 marzo 2020 "Sospensione procedure di avviamento a selezione, articolo 16 della legge 28 febbraio 1987 n. 56", è stato necessario, vista la numerosità di richieste da parte di diverse pubbliche amministrazioni pervenute ai Cpl, di prevedere una diversa modalità di predisposizione del servizio, normalmente erogato a sportello, immaginando un sistema di presentazione delle domande tramite un form online.
QUALI SONO STATI I SOGGETTI COINVOLTI NELL'IMPLEMENTAZIONE DELLA PRATICA?	Servizi per l'impiego della Regione Lazio, nello specifico il servizio che gestisce le procedure di avviamento presso le pubbliche amministrazioni.

<p>QUALI TARGET SONO STATI RAGGIUNTI DALLA PRATICA?</p>	<p>Categorie protette e disabili</p>
<p>QUALI ERANO GLI OBIETTIVI PRINCIPALI DELLA PRATICA?</p>	<p>Garantire l'erogazione dei servizi di avviamento presso PA anche a distanza, nonostante le misure di distanziamento fisico, a fronte delle crescenti domande da parte di pubbliche amministrazioni.</p>
<p>QUALI SONO STATE LE ATTIVITÀ REALIZZATE?</p>	<p>Creazione di un FORM ONLINE e progettazione della procedura digitalizzata per la raccolta delle adesioni alle opportunità dell'art.16 L.56. Predisposizione piattaforma informatica per la gestione delle attività relative agli avviamenti a selezione presso PA.</p> <p>Nello specifico, sono state seguite le seguenti fasi:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Progettazione: Analisi dei vari avvisi e predisposizione delle varie etichette necessarie per la realizzazione del form online b. Attuazione: Progettazione piattaforma c. Monitoraggio: Test per verifica corretta funzionalità d. Azione correttive: Eventuali modifiche su problematiche emerse durante la fase di test, come ad esempio le integrazioni dei campi del form oppure modifica del campo, obbligatorietà del campo, ecc. Le azioni correttive le effettua LazioCrea in base alle segnalazioni ricevute. e. erogazione servizio: la gestione degli avvisi art.16 attraverso l'acquisizione delle candidature tramite un form on line, l'acquisizione di eventuali allegati sempre tramite form, la definizione di una prima graduatoria provvisoria, tenuto conto delle informazioni autocertificate dagli utenti per il tramite di tale form.
<p>QUALI RISORSE UMANE SONO STATE IMPIEGATE E QUALI SONO STATI GLI ASPETTI ORGANIZZATIVI RILEVANTI?</p>	<p>Le risorse umane coinvolte sono state principalmente quelle che gestiscono le procedure di avviamento presso le pubbliche amministrazioni. Gli aspetti organizzativi rilevanti sono stati, innanzitutto, una radicale modifica dell'impostazione del lavoro, precedentemente fondata sul contatto diretto con l'utente e conseguente rafforzamento dell'attività di consulenza da remoto (mail e telefono).</p> <p>Questo ha richiesto il possesso, da parte degli operatori, di adeguate competenze digitali di alcuni operatori.</p> <p>Inoltre, è stato necessario predisporre video tutorial e manuali.</p>
<p>QUALE ERA/ERANO LE FONTI DI FINANZIAMENTO?</p>	<p>Risorse ordinarie</p>
<p>QUALI SONO STATI I RISULTATI DELLA PRATICA?</p>	<p>Si è garantita l'erogazione del servizio anche con il distanziamento fisico.</p>

	<p>Per quanto riguarda la gestione degli avviamenti nella PA ex art. 16 L.56/87, i bandi gestiti in modalità digitale a partire da gennaio 2020 sono stati:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. per la figura di operatori giudiziari: la sperimentazione è partita il 7 gennaio 2020 e ha portato alla ricezione di 9.712 domande (di cui, dopo l'eliminazione di doppietti, sono risultate valide 8.858) per 127 posti messi a bando nell'intero territorio regionali. L'istruttoria si è conclusa con invio di 254 nominativi al ministero. 2. Per il Ministero dell'Interno (figura di operatore vigile del fuoco): procedura conclusa, che ha raccolto circa 800 candidature per reperire 15 unità; 3. Comune di Castel Gandolfo: figure di custode cimiteriale, giardiniere e messo notificare; 4. Mibact: 97 posti messi a bando, raccolte 13.505 candidature; attualmente è stata completata la graduatoria provvisoria, in fase di elaborazione delle istanze di riesame; 5. bandi ex l.68/99 art. 1 - bandi per disabili: al momento è stato erogato un solo bando in questa modalità per 75 posizioni; 6. bandi ex art. 18 - bandi per categorie protette: al momento è stato erogato un solo bando in questa modalità per 64 posizioni.
<p>QUALI SONO STATI GLI OUTCOME REALIZZATI</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Si è garantita l'erogazione del servizio anche con il distanziamento fisico; • tempi minori di presentazione delle domande grazie alla candidatura online, quindi senza file allo sportello e maggiore facilità nel poter inviare candidature a qualsiasi ora; • E' stato possibile elaborare una bozza di graduatoria provvisoria già dall'acquisizione delle domande, grazie ai dati presenti nei documenti online: il form online conteneva già tutte le informazioni necessarie per l'elaborazione del punteggio, quindi l'elaborazione del file excel permetteva già una prima graduatoria provvisoria in bozza, soggetta poi alle verifiche formali e sostanziali da parte del Cpl per l'elaborazione della graduatoria definitiva. In questo modo si salta la fase di immissione dei dati da parte dell'operatore del cpi che deve solo procedere alla verifica dei dati inseriti. • Rispetto alla maggiore efficienza, la risposta è duplice, dal momento che con la tradizionale modalità a sportello sarebbero arrivate molte meno domande quindi, da un lato si è allargata la platea dei partecipanti (fornendo quindi un miglior servizio all'utenza), dall'altro lato è stato necessario elaborare più domande e quindi è stato necessario istituire una task force per la verifica dei dati.

<p>QUALI SONO LE LEZIONI APPRESE, I FATTORI DI SUCCESSO E LE CRITICITÀ INCONTRATE?</p>	<p>Il sistema può essere migliorato in termini di software: si vorrebbe rendere il form online identico alla domanda in modo che, compilando il form attraverso SPID, che è un accesso autenticato “forte”, verrebbe a cadere la necessità di raccogliere parallelamente una domanda “firmata” (sulla base dell’esempio dell’Emilia Romagna, della Liguria, dell’Umbria e altre Regioni).</p> <p>Alternativa più “minimale” sarebbe utilizzare un form, comunque uguale alla domanda, da far poi firmare e ricaricare sul sistema. Il fattore di successo principale è stato avere nell’immediato già una bozza di graduatoria provvisoria in base alle autodichiarazioni dei candidati, soggetta a successive verifiche da parte del Cpl, con le domande automaticamente protocollate. Per i cittadini/utenti, la possibilità di presentare la domanda senza andare fisicamente al Centro per l’Impiego e un lasso di tempo ampio per candidarsi. Criticità: l’utenza del territorio è abituata a essere supportata nella compilazione della domanda, quindi è stato difficile per loro compilarla da soli. Per ovviare a questa difficoltà è stato preparato un manuale, sia sul form online che sulla compilazione della domanda. Possibili soluzioni: fare dei video tutorial, che integrino il lavoro di assistenza già fornito dal call center e dall’indirizzo di posta elettronica dedicato a ogni avviso.</p> <p>Un’altra criticità è costituita dalle difformità rilevate tra quanto dichiarato nel form e quanto dichiarato nella domanda che dimostra una non completa comprensione di quanto si va ad inserire. Rendendo i due format uguali si elimina questa difformità che altrimenti dovrebbe causare l’esclusione della domanda. Al momento, si è adottata la soluzione di prendere per valida la domanda, che è un documento firmato, rispetto al form online.</p>
<p>QUALI PRINCIPALI CONCLUSIONI POSSONO ESSERE TRATTE DALLA REALIZZAZIONE DELLA PRATICA?</p>	<p>Attraverso la digitalizzazione, il servizio di avviamento alla PA ha raggiunto un livello maggiore di efficacia (allargamento della platea degli utenti e aumento domande pervenute) e di efficienza (tempi ridotti nell’erogazione del servizio). Permangono alcune criticità dovute al digital device e alla personalizzazione del servizio, per cui si stanno valutando dei sistemi più performanti, anche tramite il riuso di alcune regioni, vale a dire che sono state fatte alcune riunioni per l’acquisto del servizio della Piattaforma “ELIXFORMS” sviluppata da “Anthesi Srl”, società che ha predisposto già un sistema per l’avv.art.16 per la regione Emilia Romagna ed altre, per arrivare a un ulteriore miglioramento dell’esperienza.</p>

9 Regione Calabria - A scuola di orientamento al lavoro con i CPI

SCHEDA	009
REGIONE	Calabria
TITOLO DELLA PRATICA	A scuola di orientamento al lavoro con i CPI
DESCRIZIONE DELLA PRATICA	<p>La pratica prevede la realizzazione di una collaborazione sinergica tra Regione Calabria Settore n. 2 Centri per l'Impiego-Funzioni Territoriali, rete dei CPI territoriali, scuole secondarie superiori e Anpal Servizi nella realizzazione di percorsi di laboratorio, in presenza/a distanza, realizzati con gli studenti di IV e V classe sui temi legati all'orientamento al lavoro. I funzionari e direttori dei CPI partecipano in veste di esperti, conducendo le sessioni laboratoriali in collaborazione con i docenti e con gli operatori di Anpal Servizi.</p> <p>La caratterizzazione dell'impianto metodologico è rinvenibile nell'attivazione di una relazione di centralità e protagonismo degli studenti: durante le sessioni laboratoriali i giovani allievi partecipano attivamente e interagiscono con i relatori acquisendo elementi di conoscenza applicativi nel corso delle diverse esercitazioni e simulazioni.</p> <p>L'interazione è una caratteristica dell'impianto del Laboratorio per Le Politiche Attive del Lavoro, ideato da Anpal Servizi per il programma di assistenza tecnica in corso presso le scuole secondarie superiori.</p>
AMBITO DELLA PRATICA	Progetto pilota
TIPOLOGIA/LEP	LEP C
AMBITO TERRITORIALE DELLA PRATICA	Regionale
LA PRATICA È ANCORA APERTA?	Sì
PRATICA SUPPORTATA DA ANPAL SERVIZI?	Sì
DESCRIZIONE ASSISTENZA DI ANPAL SERVIZI	<ul style="list-style-type: none"> • Assistenza alla Regione Calabria nella gestione della governance e del coordinamento dei CPI per l'attuazione del modello LAB PAL con CPI. • Analisi dei fabbisogni di orientamento presso le scuole. • Coprogettazione in sinergia con le scuole e i CPI, delle sessioni laboratoriali in funzione dei fabbisogni di orientamento emersi nelle scuole. La coprogettazione è dinamica: la progettazione delle sessioni laboratoriali successive alla prima, realizzata prima della partenza del laboratorio, è spesso ridefinita in funzione degli elementi emersi nel corso dello svolgimento della prima sessione.

	<ul style="list-style-type: none"> • Co-conduzione dei laboratori in sinergia con docenti e referenti CPI.
NOME DEL SERVIZIO PER L'IMPIEGO	Tutti i 15 Centri per l'impiego della Regione Calabria
QUANDO È STATA IMPLEMENTATA LA PRATICA? E/O PER QUANTO TEMPO?	<p>La pratica è stata avviata il 13/11/20 con la trasmissione dalla Regione Calabria-Dipartimento Lavoro- Settore n. 2 "Centri per l'Impiego-Funzioni Territoriali" a tutti i CPI del documento di presentazione del modello "A scuola di orientamento al lavoro con i CPI" (nota regionale 371996).</p> <p>La pratica ha conosciuto due fasi di implementazione:</p> <p>1) PRIMA FASE: lancio del modello LAB PAL CPI alla rete regionale dei CPI e avvio sperimentazione sul campo (nota regionale 371996 del 13/11/20)</p> <p>2) SECONDA FASE: superamento della fase di sperimentazione e consolidamento del modello come percorso strutturato all'interno delle relazioni tra Centri per l'Impiego e attori territoriali. La Regione Calabria, invita contestualmente i CPI al coinvolgimento di scuole territoriali non direttamente assistite dal Programma di Anpal Servizi (nota regionale 303115 del 05/07/21).</p>
QUAL È STATO L'IMPULSO A REALIZZARE LA PRATICA? E' STATO INTERNO O ESTERNO ALLO SPI?	<p>L'impulso è stato l'interesse manifestato dal Dirigente del Settore n. 2 "Centri per l'Impiego-Funzioni Territoriali" al modello laboratoriale, già in essere da parte di Anpal Servizi con le scuole assistite dal Programma in corso.</p> <p>Conseguentemente, in sinergia, Anpal Servizi-Regione Calabria, si è costruito il modello laboratoriale contestualizzandolo per consentire il coinvolgimento e la valorizzazione dei CPI calabresi.</p>
QUALI SONO STATI I SOGGETTI COINVOLTI NELL'IMPLEMENTAZIONE DELLA PRATICA?	<p>La governance è stata agita dal Dirigente Settore n. 2 "Centri per l'Impiego-Funzioni Territoriali" del Dipartimento Lavoro-Regione Calabria.</p> <p>L'attuazione è stata curata dagli operatori Anpal Servizi in sinergia con i responsabili e gli operatori dedicati dei centri per l'impiego.</p>

<p>QUALI TARGET SONO STATI RAGGIUNTI DALLA PRATICA?</p>	<p>I beneficiari diretti sono gli studenti di IV e V classe coinvolti nei laboratori.</p> <p>I beneficiari indiretti sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • I docenti: mentre partecipano e supportano la conduzione dei laboratori, entrano in relazione con il CPI territoriale di pertinenza. • I referenti (direttori e funzionari) dei CPI: mentre partecipano di fatto hanno la possibilità di aprire maggiormente il CPI al territorio e di costruire un ponte per la transizione scuola-lavoro. Questa esperienza è considerata dai responsabili dei centri per l'impiego un'occasione per attuare maggiormente la funzione di orientamento al lavoro che i CPI sono chiamati ad assolvere.
<p>QUALI ERANO GLI OBIETTIVI PRINCIPALI DELLA PRATICA?</p>	<p>Obiettivi qualitativi attesi:</p> <p>-per gli studenti delle scuole secondarie superiori:</p> <ul style="list-style-type: none"> • conoscere che cos'è un Centro per l'Impiego; • conoscere quali servizi del Centro per l'Impiego siano utili per un neodiplomato. • <p>-per i Centri per l'Impiego:</p> <ul style="list-style-type: none"> • sperimentare una nuova formula di collaborazione istituzionale sul territorio e consolidare un rapporto fisiologico tra Centro per l'Impiego e scuola; • sensibilizzare un target, i giovani studenti, lontano dalla percezione dell'utilità dei servizi pubblici per il lavoro quale supporto nell'orientamento e nella ricerca di opportunità formative ed esperienze lavorative (Tirocini, stage, programmi Eures). <p>Non sono stati stimati obiettivi attesi numerici.</p>
<p>QUALI SONO STATE LE ATTIVITÀ REALIZZATE?</p>	<p>1) analisi fabbisogni: l'operatore Anpal Servizi effettua, in sinergia con il team di progetto interno alle scuole assistite (dirigente scolastico, referente PCTO, docenti), l'identificazione dei fabbisogni di orientamento al lavoro rispetto ai quali la formula del laboratorio PAL possa fornire efficaci risposte;</p> <p>2) raccordo con il centro per l'impiego: l'operatore Anpal Servizi trasferisce il fabbisogno rilevato al CPI di competenza territoriale. Il responsabile del CPI realizza, in sinergia con l'operatore Anpal Servizi, la progettazione del laboratorio identificando: temi di dettaglio da affrontare, idonei a soddisfare i fabbisogni di orientamento rilevati, esperti del CPI da coinvolgere in veste di relatori;</p> <p>3) progettazione LAB PAL: l'operatore Anpal Servizi in veste di progettista e facilitatore, struttura con gli esperti del CPI la</p>

progettazione di dettaglio del laboratorio identificando: date delle sessioni, metodologie partecipative da attuare nel corso delle sessioni, materiali e strumenti a supporto degli interventi. La progettazione di dettaglio è poi condivisa con i/il docente/i della/e classe/i a cui sarà rivolto il LAB PAL al fine di acquisire conferma della rispondenza ai fabbisogni espressi e al fine di condividerne gli aspetti organizzativi;

4) realizzazione LAB PAL: il laboratorio vede la partecipazione degli esperti del CPI in almeno una delle due sessioni in cui si svolge. L'attività si realizza, quando possibile, in presenza nelle scuole. In caso di impossibilità per cause dovute alla crisi pandemica in atto o in caso di impossibilità da parte degli operatori del CPI, l'attività è realizzabile a distanza in modalità sincrona online utilizzando la piattaforma informatizzata in uso presso la scuola. Tale condizione richiede una revisione delle metodologie partecipative previste, per consentire l'adattamento all'interazione a distanza. Nella declinazione del modello, attuata in Calabria con i Centri per l'Impiego, la natura partecipativa della formula laboratoriale si esprime nel corso di:

- frequenti interazioni da parte dei relatori verso gli studenti mirate a stimolare la costruzione di una relazione attiva e partecipativa
- ricorso a domande stimolo da parte dei relatori per facilitare il coinvolgimento costruttivo degli studenti
- esercitazioni individuali/di gruppo dedicate a "far applicare" agli studenti quanto appena trasferito dai relatori (es: "decliniamo il tuo obiettivo professionale"; "scriviamo il tuo cv";...)
- simulazioni mirate al coinvolgimento degli studenti in situazioni tipo che rappresentano momenti caratterizzanti il percorso di orientamento professionale (simulazione di un colloquio di lavoro);
- autoapprendimento guidato: sessioni di studio individuali/di gruppo gestite autonomamente dagli studenti in un arco temporale definito in cui con il supporto delle guide realizzate dagli operatori di Anapl Servizi Calabria, gli allievi sono chiamati a realizzare elaborati propedeutici alle sessioni laboratoriali (es: realizzazione lettera di presentazione con il supporto della guida "realizza la tua lettera di presentazione efficace").

5) analisi feedback: le osservazioni e le richieste emerse nel corso della prima sessione da parte degli studenti e dei docenti, possono comportare una rivisitazione della progettazione prevista per la seconda sessione: è cura dell'operatore di Anpal Servizi rilevare tali necessità, condividerle con i relatori del centro per l'impiego e valutare,

	<p>in interazione con il docente di riferimento, gli adattamenti necessari.</p> <p>Gli argomenti e la modalità di trasferimento, affrontati nel corso delle sessioni laboratoriali, scaturiscono dai fabbisogni di orientamento espressi dalle scuole. Ogni laboratorio pertanto, seppur rispondente agli standard metodologici di riferimento, può avere una sua caratterizzazione che lo distingue dal resto degli altri.</p> <p>A titolo rappresentativo, ma non esaustivo, si illustrano in sintesi i temi trattati dagli esperti dei CPI:</p> <ul style="list-style-type: none"> -il Centro per l'impiego cos'è, quali servizi promuove ed eroga, perché iscriversi -la Dichiarazione di Immediata Disponibilità (DID): cos'è e perché è fondamentale sottoscriverla; -Garanzia Giovani: caratteristiche e opportunità per i giovani studenti con esplicitazione del concetto di NEET; -la rete EURES: un trampolino di lancio per realizzare esperienze professionali all'estero; -il tirocinio: come nasce un percorso e quali vantaggi rappresenta; -il servizio civile: perché è importante partecipare e quali opportunità di crescita professionale rappresenta; -orientarsi al lavoro: "nessun vento è favorevole o contrario se non sai in quale porto approdare"; -la stesura efficace di un cv e di una lettera di presentazione: come impostarlo e redigerlo, quali gli errori da evitare nella stesura; -la ricerca attiva del lavoro: quali passi compiere per un percorso di ricerca orientato e mirato. <p>La trattazione dei temi ha visto una preliminare attività di coprogettazione realizzata in sinergia tra esperti dei centri per l'impiego e operatori di Anpal Servizi al fine di:</p> <ul style="list-style-type: none"> -rispettare gli standard metodologici di riferimento del modello laboratoriale (LAB PAL); -progettare momenti di interazione ed applicazione dedicati agli studenti, mirati a consentire la partecipazione attiva dei giovanissimi nonché a facilitare l'apprendimento e l'applicazione dei temi trattati.
<p>QUALI RISORSE UMANE SONO STATE IMPIEGATE E QUALI SONO STATI GLI ASPETTI ORGANIZZATIVI RILEVANTI?</p>	<p>Sono impegnati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • gli operatori di Anpal Servizi, in veste di facilitatori in tutte le fasi e di conduttori dei laboratori; • i referenti dei centri per l'impiego, in veste di esperti sui temi legati all'orientamento al lavoro e di conduttori dei laboratori;

	<ul style="list-style-type: none"> • i docenti, in veste di organizzatori per le scuole e di conduttori dei laboratori; • le figure di coordinamento di Anpal Servizi nelle azioni di governance in sinergia con il Dipartimento Lavoro-Regione Calabria.
<p>QUALE ERA/ERANO LE FONTI DI FINANZIAMENTO?</p>	<p>Finanziamenti ordinari.</p>
<p>QUALI SONO STATI I RISULTATI DELLA PRATICA?</p>	<p>Risultati qualitativi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gli studenti acquisiscono la conoscenza relativa alla natura istituzionale del centro per l'impiego nell'alveo della rete del MdL e in relazione ai servizi erogati da tali realtà territoriali; - Il coinvolgimento attivo degli studenti, nel corso delle diverse interazioni con cui si sviluppa una sessione laboratoriale, consente di avviare la costruzione della relazione tra studenti e operatori dei centri per l'impiego: frequentemente gli studenti durante le attività di laboratorio chiedono agli esperti del CPI se dopo la chiusura del laboratorio potranno recarsi al CPI per iscriversi e per partecipare a specifiche iniziative -Gli studenti acquisiscono conoscenza di cosa siano i dispositivi del tirocinio e del servizio civile -Gli studenti imparano cos'è la DID e quale funzione abbia rispetto alla loro disponibilità ad immettersi nel MdL -Gli studenti acquisiscono conoscenza di cosa sia il programma Garanzia Giovani e cosa fare per partecipare -Gli studenti possono conoscere la rete EURES e acquisire dimestichezza nella navigazione della piattaforma informatica dedicata. <p>Risultati quantitativi:</p> <p>“A scuola di orientamento al lavoro con il CPI” ha registrato, nei diversi territori di pertinenza dei CPI partecipanti, nel corso dell'anno scolastico 2020-2021, la realizzazione di 22 laboratori tematici.</p> <p>Complessivamente sono stati coinvolti c.a 700 studenti.</p> <p>Nell'anno scolastico 2021-2022, sono stati realizzati 11 LAB PAL CPI (periodo ottobre-dicembre 2021) con il coinvolgimento di 194 studenti. La programmazione in corso</p>

	<p>vede al momento 21 LAB PAL CPI, programmati nel periodo dicembre 2021-gennaio 2022.</p>
<p>QUALI SONO STATI GLI OUTCOME REALIZZATI?</p>	<p>Il modello LAB PAL CPI ha rappresentato un'importante opportunità per strutturare e rinforzare la rete territoriale CPI-scuole-imprese-stakeholders.</p> <ul style="list-style-type: none"> - La programmazione metodica che il modello LAB PAL CPI necessita, impone il passaggio da una modalità di intervento episodica e sporadica, nel rapporto scuole-centri per l'impiego, ad una modalità sistemica e costante nel tempo. - Il modello LAB PAL CPI è considerato fattore motivazionale dagli esperti dei centri per l'impiego coinvolti. I direttori dei Centri evidenziano che tale impianto interpreta una delle funzioni più strategiche dei CPI: l'orientamento al lavoro. - I Dirigenti Scolastici riconoscono validità ed efficacia nel modello dei LAB PAL CPI: dichiarano infatti di avere forte necessità di strutturare le funzioni di orientamento al lavoro attraverso azioni che consentano di creare relazioni costruttive con le strutture, come appunto i centri per l'impiego, dedicate ad accompagnare gli studenti nella transizione scuola-lavoro. - La maggior parte dei docenti è legata al concept degli ex uffici di collocamento: la realizzazione dei laboratori incontra l'entusiasmo anche del corpo docente in quanto è considerata un'opportunità di aggiornamento. - La modalità partecipativa e collaborativa, con cui i laboratori sono realizzati e attraverso cui gli esperti dei centri per l'impiego interagiscono con gli studenti, consente di "svecchiare" l'idea che i giovani partecipanti hanno delle istituzioni pubbliche.
<p>QUALI SONO LE LEZIONI APPRESE, I FATTORI DI SUCCESSO E LE CRITICITÀ INCONTRATE?</p>	<p>Lezioni apprese: cos è il CPI e a cosa serve e quali servizi eroga Scuola-CPI-Anpal Servizi in rete per attuare in modalità sistemica la transizione scuola-lavoro</p> <p>I fattori di successo: si rimanda ai risultati di natura qualitativa</p> <p>Le criticità incontrate: La carenza di personale da parte di alcuni CPI a volte rende difficoltosa la possibilità di rispondere alla richiesta numerica di LAB PAL da parte delle scuole.</p>

QUALI PRINCIPALI CONCLUSIONI POSSONO ESSERE TRATTE DALLA REALIZZAZIONE DELLA PRATICA?

Tale pratica, come già sperimentato nell'estensione del modello a scuole non direttamente coinvolte dal programma di Anpal Servizi, può essere estesa a tutte le scuole secondarie superiori del territorio.

La pratica può, inoltre, consentire di attivare la filiera della transizione scuola-lavoro in maniera strutturata e facilitata: il LAB PAL può rappresentare occasione di approfondimento dei diversi dispositivi di transizione scuola lavoro (PCTO, tirocini, apprendistato di I livello,...).

La relazione già avviata con i centri per l'impiego già durante il laboratorio, potrebbe consentire di passare facilmente il testimone al CPI nell'attivazione dei dispositivi con la stessa scuola.

10 Regione Campania – Rete Spazio Lavoro

SCHEDA	010
REGIONE	Campania
TITOLO DELLA PRATICA	Rete Spazio Lavoro
DESCRIZIONE DELLA PRATICA	<p>L'attuale assetto dei Servizi Pubblici per il Lavoro prevede l'implementazione dei servizi rivolti alle imprese, attività su cui si concentra una crescente e comprensibile attenzione. Il D.M. n.4/2018 evidenzia come uno degli obiettivi, dell'azione in materia di politiche attive del lavoro, sia rappresentato proprio dalla «promozione di iniziative volte a stabilire una continua e reciproca interazione con i datori di lavoro, ai fini di incrementare il numero di posti di lavoro intermediati dai servizi per l'impiego».</p> <p>Si tratta di realizzare progressivamente una forte alleanza tra sistema produttivo e rete dei servizi per il lavoro finalizzata a semplificare sempre più l'accesso e le transizioni nel mercato del lavoro.</p> <p>In tale contesto, a partire dall'Italian Employers' Day (edizione 2018), in Regione Campania è stata avviata l'esperienza Spazio Lavoro con l'assistenza tecnica di Anpal Servizi.</p> <p>Per rafforzare le sinergie tra i Servizi Pubblici per il Lavoro ed il sistema imprenditoriale locale, in Campania, si è voluto coinvolgere importanti players e stakeholders dell'economia regionale come attori essenziali nella costruzione di una rete di sportelli specialistici e di prossimità sul territorio, gestiti da operatori Cpi opportunamente formati, che erogano servizi alla domanda.</p> <p>Spazio Lavoro (SL) si configura dunque quale sistema di partenariato pubblico/privato e al contempo come rete di sportelli specialistici di prossimità ospitati in luoghi strategici (presso distretti produttivi, Camere di Commercio, Confindustria e altre associazioni datoriali).</p> <p>La partnership tra Regione e stakeholders viene attivata tramite un Accordo di collaborazione, in base al quale ogni stakeholder mette a disposizione gratuitamente sia la propria rete di imprese che degli uffici, appositamente attrezzati, che ospitano Spazio Lavoro.</p> <p>Ogni stakeholder si impegna a promuovere verso le imprese i servizi offerti da Spazio Lavoro:</p> <ul style="list-style-type: none"> - eventi organizzati (in materia di sviluppo, occupazione, formazione), - opportunità rese disponibili a livello nazionale e regionale - questionario per la rilevazione online dei fabbisogni formativi e occupazionali. <p>Gli sportelli Spazio Lavoro erogano i principali servizi alle</p>

	<p>imprese tra cui: ricerca e pre/selezione di personale; rilevazione di fabbisogni occupazionali e formativi delle Imprese partner; consulenza su principali programmi, contratti di lavoro e incentivi occupazionali; newsletter e work-shop informativi rivolti alle imprese partner.</p>
AMBITO DELLA PRATICA	Progetto pilota
TIPOLOGIA/LEP	LEP P;#LEP Q;#LEP R;#LEP S
AMBITO TERRITORIALE DELLA PRATICA	Regionale
LA PRATICA È ANCORA APERTA?	Sì
PRATICA SUPPORTATA DA ANPAL SERVIZI?	Sì
DESCRIZIONE ASSISTENZA DI ANPAL SERVIZI	<p>Anpal Servizi risulta coinvolta in tutte le fasi di attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> -supporto alla Regione nella ideazione, progettazione, attivazione, sviluppo e governance della rete Spazio Lavoro, attraverso l'elaborazione dell'idea progettuale e della relativa documentazione, la partecipazione a riunioni del tavolo di governance e la gestione dei rapporti con gli stakeholders; -supporto alla Regione nella elaborazione di metodologie, strumenti e flussi operativi, per la gestione dello sportello e l'erogazione dei servizi. Tra gli strumenti realizzati, si segnala il "Questionario online per la profilazione delle Aziende e la rilevazione fabbisogni formativi/occupazionali". -trasferimento di metodologie rivolto agli operatori Cpi impegnati ed elaborazione di materiali didattici a supporto. Prima dell'attivazione di ogni sportello, vengono organizzate giornate di trasferimento, sia in aula che on-the-job, rivolte agli operatori individuati che svolgeranno attività in Spazio lavoro; -supporto alla Regione nella implementazione della Rete Spazio Lavoro, nell'attivazione di nuovi e ulteriori sportelli e nello svolgimento dei necessari sopralluoghi preliminari; -supporto alla Regione nell'organizzazione degli eventi e nella gestione della comunicazione con imprese e mass-media; -affiancamento agli operatori Cpi nella gestione operativa degli sportelli e nell'erogazione dei servizi, con un team di operatori qualificati.
NOME DEL SERVIZIO PER L'IMPIEGO	Rete regionale Spazio Lavoro – Regione Campania

<p>QUANDO È STATA IMPLEMENTATA LA PRATICA? E/O PER QUANTO TEMPO?</p>	<p>L'esperienza è stata avviata alla fine del 2018, prima con lo sportello pilota all'interno del distretto del Cis-Interporto di Nola (NA) e poi estendendo la sperimentazione ad altre due realtà (Salerno e Caserta). Inoltre, sono in via di attivazione anche gli sportelli di Benevento e Avellino.</p> <p>La prima fase di sperimentazione è stata seguita da una successiva nel 2019 che ha visto attivare sportelli nella Camera di Commercio di Salerno e nella Camera di Commercio di Caserta. A breve saranno operativi anche gli sportelli presso Confindustria Benevento e Confindustria Avellino e si stanno valutando ulteriori attivazioni.</p> <p>La Regione Campania procederà col superamento della fase sperimentale e con l'istituzionalizzazione dell'esperienza di Spazio Lavoro.</p> <p>L'esperienza di Spazio Lavoro è menzionata all'interno del Piano regionale di rafforzamento dei CPI. L'esperienza è tuttora in corso e la Regione intende potenziare la rete degli sportelli Spazio Lavoro.</p>
<p>QUAL È STATO L'IMPULSO A REALIZZARE LA PRATICA? E' STATO INTERNO O ESTERNO ALLO SPI?</p>	<p>La scelta di avviare la sperimentazione è stata il frutto di un confronto tra DG-Lavoro e CIS-IC di Nola. L'impulso consisteva nell'idea di sperimentare su larga scala i servizi alle imprese, garantire servizi di prossimità nei distretti produttivi, specializzare sempre più gli operatori e gli strumenti disponibili, e al contempo fare rete anche superando una certa diffidenza rispetto all'efficienza del servizio pubblico.</p> <p>Gli eventi organizzati sono stati un fattore importante per avvicinare le imprese e partner fondamentale per la realizzazione di questi sono stati i Consulenti del Lavoro.</p>
<p>QUALI SONO STATI I SOGGETTI COINVOLTI NELL'IMPLEMENTAZIONE DELLA PRATICA?</p>	<p>Regione Campania, Anpal Servizi, CIS-Interporto Campano, Camera di Commercio di Salerno, ASI-Salerno, Camera di Commercio di Caserta, Confindustria Benevento, Confindustria Avellino, Ordine dei Consulenti del Lavoro di Napoli, Ordine dei Consulenti del Lavoro di Salerno, Fondazione Consulenti del Lavoro.</p>
<p>QUALI TARGET SONO STATI RAGGIUNTI DALLA PRATICA?</p>	<p>Sono stati raggiunti i seguenti target:</p> <ul style="list-style-type: none"> -stakeholders e players dell'economia regionale coinvolti in partenariati per il potenziamento quali-quantitativo della rete; -imprese cui è stata garantita l'erogazione di servizi specialistici; - servizi per il lavoro coinvolti nell'intermediazione dell'occupazione.

<p>QUALI ERANO GLI OBIETTIVI PRINCIPALI DELLA PRATICA?</p>	<p>La rete Spazio Lavoro è frutto di alcune partnerships pubblico/privato e persegue i seguenti obiettivi: potenziare in dimensione/qualità le relazioni con il sistema delle imprese, costruendo una offerta di servizi rivolti alla domanda caratterizzata da specializzazione e prossimità; offrire consulenza alle imprese; accrescere il volume dell'occupazione intermediata dalla rete pubblica dei SPL; rilevare e fornire informazioni alla Regione circa la domanda di lavoro ed i fabbisogni formativi delle imprese.</p>
<p>QUALI SONO STATE LE ATTIVITÀ REALIZZATE?</p>	<p>Sono state realizzate le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> - gestione e potenziamento di reti territoriali tramite la costituzione di partenariati pubblico/privato ed il rafforzamento della governance; - predisposizione di documentazione, elaborazione di metodologie e strumenti. Tra gli strumenti realizzati si segnala il "Questionario online per la profilazione delle Aziende e la rilevazione fabbisogni formativi/occupazionali"; - attivazione di sportelli specialistici, collocati in luoghi di "prossimità alle imprese" (distretti produttivi, Camere di Commercio, Associazioni datoriali) che erogano servizi alla domanda; - erogazione dei servizi rivolti alle imprese. Tra gli altri: ricerca e pre-selezione di personale; rilevazione di fabbisogni occupazionali e formativi delle Imprese partner; consulenza su principali programmi di politiche attive del lavoro nazionali/regionali; consulenza su contratti di lavoro e incentivi occupazionali nazionali/regionali; attivazione tirocini; consulenza su formazione; collocamento mirato; - rilevazioni fabbisogni occupazionali e formativi; - azione di comunicazione, in materia di politiche del lavoro e dello sviluppo, rivolta alle imprese (attraverso la promozione di eventi e la redazione di newsletter); - trasferimento di metodologie e strumenti, finalizzato alla specializzazione degli operatori. <p>Nell'ambito del LEP S, sono state realizzate le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> - erogazione di prima informazione (presso lo sportello ovvero a distanza) ai datori di lavoro per l'assolvimento all'obbligo di assunzione dei disabili e delle altre categorie protette; - organizzazione di un focus-group con imprese e consulenti per illustrare obblighi e opportunità inerenti la L.68/99; - attivazione contatto tra imprese interessate ed uffici provinciali del Collocamento Mirato, per fornire informazioni più specifiche e per l'assistenza necessaria.

<p>QUALI RISORSE UMANE SONO STATE IMPIEGATE E QUALI SONO STATI GLI ASPETTI ORGANIZZATIVI RILEVANTI?</p>	<p>Spazio Lavoro-Nola è attivo da dicembre 2018, SL-Salerno da maggio 2019, SL-Caserta da novembre 2019. Sono coinvolti nelle attività operatori Centri Per l'Impiego e Anpal Servizi opportunamente formati.</p> <p>Nella fase sperimentale, in ogni sportello Spazio Lavoro, sono stati impiegati n. 2 operatori CPI per 2 gg/settimana, affiancati da n.1 operatore Anpal Servizi. Mentre da marzo 2020 a tutt'oggi, a causa dell'emergenza Covid-19, gli sportelli hanno operato esclusivamente da remoto. A seguito dei concorsi che porteranno nuovi operatori nei CPI, si prevede il riavvio delle attività in presenza.</p> <p>Per ogni sportello, tra gli operatori assegnati, è stato individuato un Referente, che coordina la gestione delle attività e svolge il ruolo di interfaccia con i CPI, l'UOD, la Direzione Generale e le imprese partner. Per il Referente si è voluto immaginare una funzione "ibrida", che intreccia responsabilità gestionali con un ruolo assolutamente connesso alle attività operative.</p> <p>Gli sportelli Spazio Lavoro, in ragione del carattere strategico dell'iniziativa, sono gestiti dalla DG-Lavoro che ha la funzione di coordinare l'erogazione dei servizi con il personale del Cpl territorialmente competente.</p> <p>La Direzione Generale, nell'azione di governance, individua un Responsabile regionale della Rete SL ed è affiancata dal Tavolo Tecnico (composto da referenti di Regione, Soggetti Partner, Anpal Servizi) competente nella definizione degli indirizzi, procedure ed attività.</p>
<p>QUALE ERA/ERANO LE FONTI DI FINANZIAMENTO?</p>	<p>Le attività si sono svolte senza costi aggiuntivi per la Regione. Gli oneri connessi alle sedi ed al relativo allestimento sono a carico dei partners dell'intervento.</p>
<p>QUALI SONO STATI I RISULTATI DELLA PRATICA?</p>	<p>Nel corso della sperimentazione, coincisa peraltro in buona parte con il periodo delle restrizioni dovute alla pandemia, si sono raggiunti i seguenti risultati:</p> <ul style="list-style-type: none"> -SPORTELLI: attivazione di n.3 sportelli Spazio Lavoro in luoghi di "prossimità alle imprese" e realizzazione attività propedeutiche all'attivazione di ulteriori n.2 sportelli SL (che risultano in via di apertura); -VACANCIES: n.491 pubblicate, n.3379 CV trattati; -TIROCINI: n.354 attivati L'attivazione dei tirocini ha riguardato quasi esclusivamente imprese localizzate presso il CIS-Interporto di Nola con meno di 250 dipendenti, attive prevalentemente nei settori: commercio all'ingrosso e al dettaglio di tessuti, abbigliamento, pelletteria e profumi; logistica; ristorazione; informatica. <p>A seguito dei tirocini, sono stati assunti oltre 150 lavoratori (a questo proposito occorre anche considerare la particolare</p>

	<p>situazione economica di questi ultimi anni).</p> <ul style="list-style-type: none"> -INCROCI: n.88 Incroci realizzati; -ALTRI SERVIZI EROGATI: n.602 servizi di informazione/consulenza erogati alle Imprese/CdL; -EVENTI: n.13 eventi promossi, con n.1616 Imprese/CdL partecipanti. - il career day denominato “@Work” svoltosi il 3 /12/2019 alla presenza del Presidente della Giunta Regionale della Campania, del Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali, del Presidente di Anpal. A questo evento hanno partecipato 130 tra aziende e consulenti per il lavoro che hanno potuto incontrare e conoscere alcuni giovani professionisti dell’ICT. -NEWSLETTER: redazione di n.16 newsletter inerenti politiche del lavoro e dello sviluppo rivolte a stakeholders e imprese della rete.
<p>QUALI SONO STATI GLI OUTCOME REALIZZATI?</p>	<p>Outcome realizzati:</p> <ul style="list-style-type: none"> - significativo rafforzamento delle relazioni tra Servizi Per l'Impiego e sistema delle imprese; - incremento quali-quantitativo dei servizi offerti alle imprese e si garantisce un maggiore grado di prossimità dei servizi; - maggiore disponibilità di opportunità di incrocio D/O; - imprese maggiormente consapevoli dei servizi e delle opportunità rese disponibili dalla rete pubblica dei Servizi Per il Lavoro
<p>QUALI SONO LE LEZIONI APPRESE, I FATTORI DI SUCCESSO E LE CRITICITÀ INCONTRATE?</p>	<p>L’intervento è caratterizzato da sostenibilità, dal momento che viene realizzato a costo zero dalla Regione Campania e con il contributo dei soggetti partners.</p> <p>Si è riscontrata una agevole riproducibilità/trasferibilità dell’esperienza, resa possibile dalla standardizzazione di strumenti e procedure, tanto nella fase operativa che in quella preparatoria e gestionale.</p> <p>La partecipazione di stakeholders dell’economia regionale (e non solo della singola impresa) può essere un fattore prezioso per accelerare il coinvolgimento e accrescere la fiducia del sistema imprenditoriale locale.</p> <p>La pratica della partnership tra soggetti pubblici e privati, fondata sulla collaborazione e su obiettivi comuni, è risultata fondamentale in questa esperienza ed in grado di consolidare progressivamente la fiducia reciproca tra i diversi soggetti coinvolti.</p> <p>Una criticità rilevante ha riguardato la scelta di tenere aperti gli sportelli solo per 2gg/settimana, un orientamento resosi necessario in questa fase di sperimentazione, a causa del ridotto numero di operatori Cpi presente in Campania e nelle more del completamento dei concorsi. In prospettiva, al netto delle restrizioni connesse al contenimento del Covid, occorrerà</p>

	<p>ampliare i giorni di apertura (fino ad un massimo di 5gg/settimana).</p> <p>Le imprese partners hanno sollecitato l'opportunità di ampliare le attività di SL andando oltre le politiche del lavoro, integrandole maggiormente con la formazione e le attività produttive. Questa indicazione è stata recepita e sarà successivamente attuata.</p> <p>Scuole ed Università (e loro uffici di placement) hanno collaborato con la rete SL, partecipando ad eventi o ad azioni di recruiting, promuovendo opportunità formative finalizzate all'assunzione. Si intende implementare anche questo genere di attività.</p> <p>Coordinare la rete di SL, con un crescente numero di stakeholders, di sportelli e di attività da realizzare, ha evidenziato la necessità di rafforzare ulteriormente la governance della rete in seno alla Direzione Regionale.</p>
<p>QUALI PRINCIPALI CONCLUSIONI POSSONO ESSERE TRATTE DALLA REALIZZAZIONE DELLA PRATICA?</p>	<p>Spazio Lavoro appare certamente replicabile -in tutto o in parte- in altri contesti, e risulta un modello ampiamente personalizzabile. In funzione di specifiche esigenze territoriali, si possono adottare/personalizzare specifici strumenti di erogazione dei servizi ovvero metodologie per la costruzione e l'animazione della rete con stakeholders e imprese. Spazio Lavoro può inoltre essere considerato uno stimolo a ripensare un approccio sistemico e originale nell'ambito dei servizi alla domanda.</p> <p>Si tratta, di fatto, di declinare, anche in questo specifico ambito, il tema della prossimità dei servizi con il potenziamento dei SPL e con la specializzazione (di operatori, degli strumenti impiegati, dei nodi della rete). Per riuscire ad erogare in maniera efficace i servizi alla domanda, appare necessaria una crescente specializzazione organizzativa e degli operatori da coniugare ad un grado di sempre maggiore prossimità dei servizi (da realizzare attraverso l'attivazione di sportelli specialistici in luoghi specifici quali: distretti produttivi, Camere di Commercio, associazioni datoriali, ecc.). Questa esperienza ci dice che intercettare la domanda può risultare certamente più agevole se viene attivata una rete assieme ai principali stakeholders presenti sul territorio, una vera e propria alleanza tra sistema produttivo e rete dei servizi per il lavoro.</p> <p>Inoltre, circa la questione strategica della formazione (nell'ambito del PNRR, del Piano Nuove Competenze e della nuova programmazione), l'esperienza di Spazio Lavoro potrebbe favorire un continuo confronto con stakeholders dell'economia regionale e col sistema delle imprese, garantendo una tempestiva rilevazione dei fabbisogni, la</p>

	<p>gestione virtuosa di azioni di formazione (upskilling e reskilling) dei lavoratori e accompagnando le transizioni.</p>
--	---