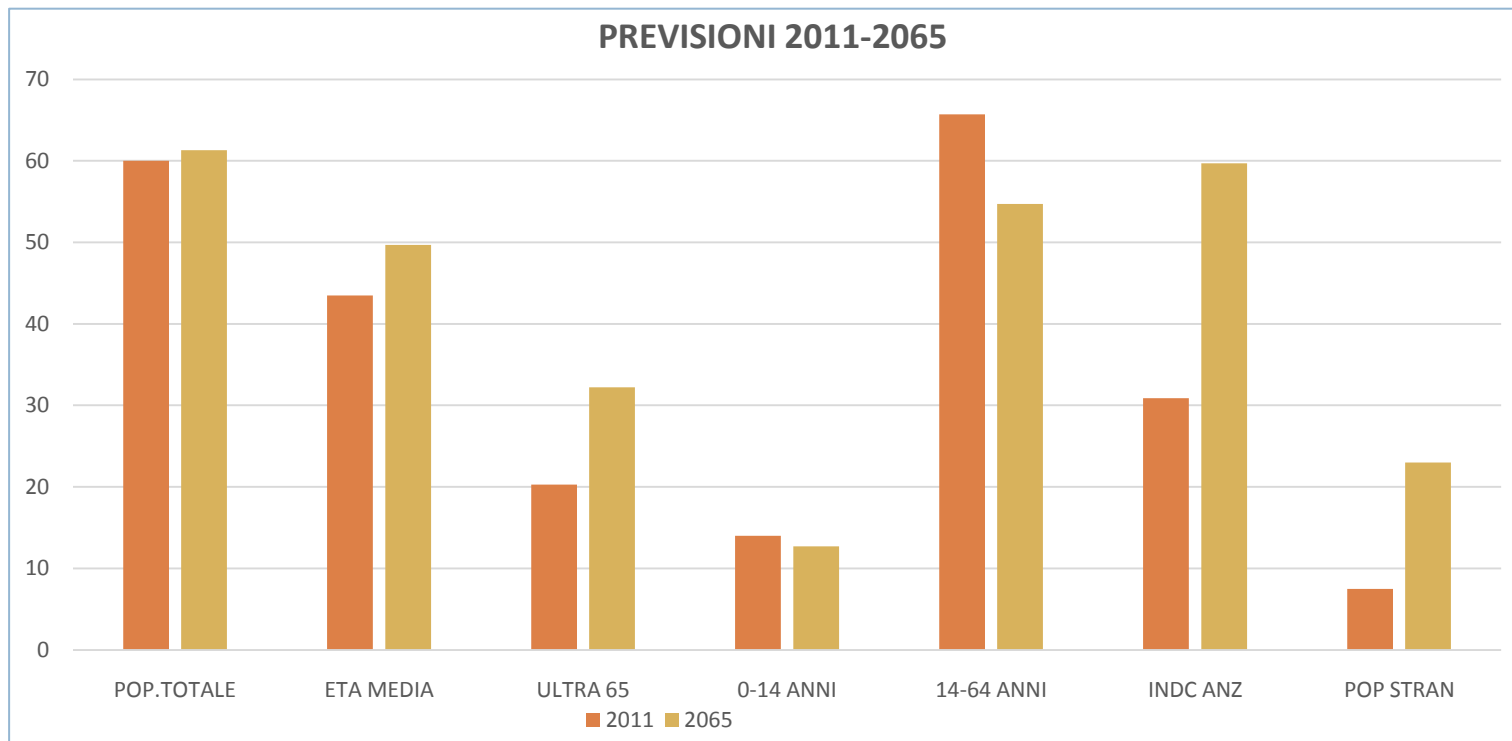


- DATI CONTESTO
- ELEMENTI ESSENZIALI DELLA RETE DEI SERVIZI IN ITALIA
- IL MODELLO PROPOSTO DALLA COMMISSIONE PER LA YOUTH GARANTEE
- Y.G :PROPOSTE PER IL BREVE PERIODO
- LINEE SVILUPPO DI UN SISTEMA INTEGRATO DI AGENZIE PER LA TRANSIZIONE

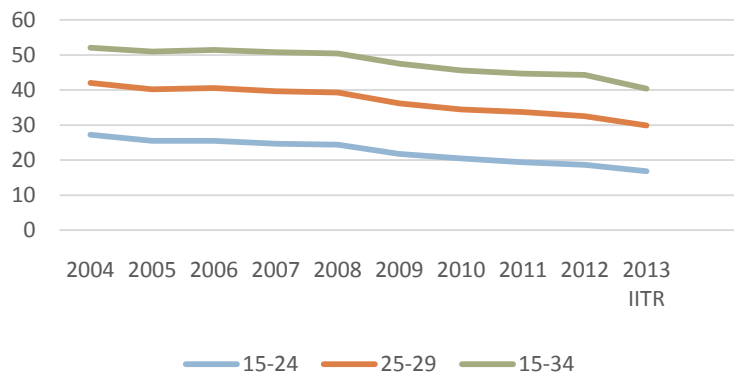
Previsioni demografiche al 2065-Italia



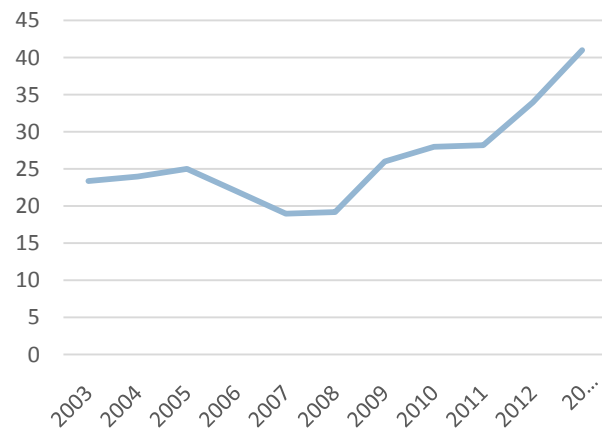
ENTRO	2030	2065
Pop. età 15-64	38,9 milioni	33,5 milioni
Pop .over 65	16,6 milioni	20 milioni

Mercato del lavoro giovanile

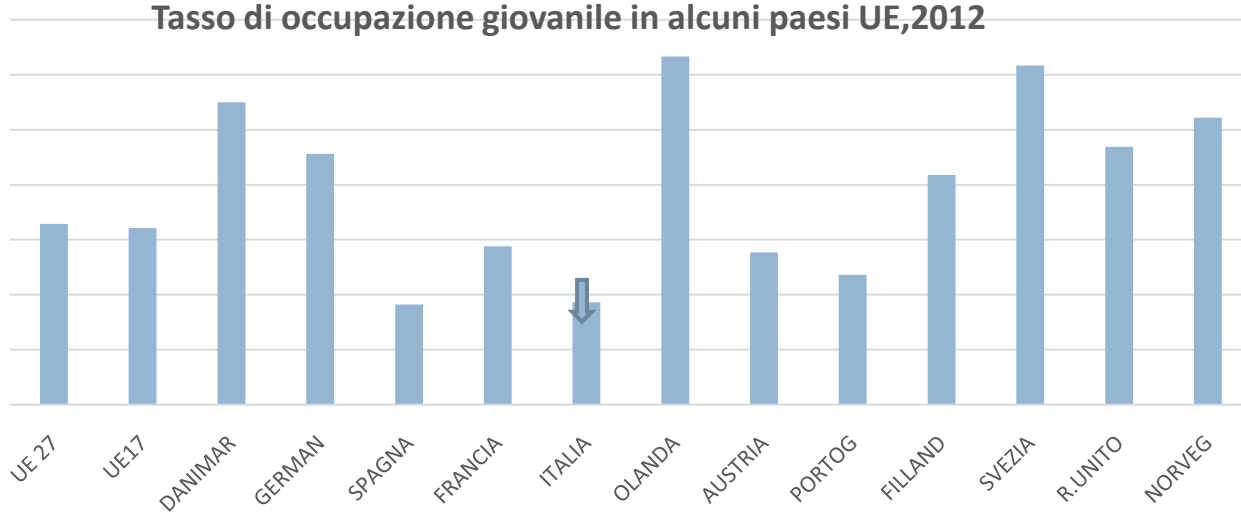
Tasso Occupazione per età, Italia 2004-2013



Disoccupazione 14-24 anni Italia



Tasso di occupazione giovanile in alcuni paesi UE, 2012



ANNI	15-65	15-29	40-44
lic.elem-nessun titolo	10.81 0	198	245
lic.me dia	16560	4053	1809
qualif	3162	2412	382
dpl.maturità	15221	1747	1711
laurea - specializzaz	6.393	993	770
totale	52146	9423	4918

<i>Titoli di studio</i>	15-19	20-24	Totale 15-24	15-19	20-24	Totale 15-24
Nessun titolo	5.090	9.300	14.390	1,5	1,0	1,1
Licenza elementare	11.824	20.769	32.593	3,4	2,2	2,6
Licenza media	213.054	324.168	537.222	61,7	35,0	42,2
Qualifica professionale (2-3 anni*)	33.899	86.335	120.234	9,8	9,3	9,5
Diploma di maturità	81.408	452.487	533.895	23,6	48,8	42,0
Diploma universitario di due/tre anni		710	710	0,0	0,1	0,1
Accademie arti e conservatori		1.399	1.399	0,0	0,2	0,1
Laurea di 3 anni di primo livello		23.131	23.131	0,0	2,5	1,8
Laurea (vecchio ordinamento)		5.754	5.754	0,0	0,6	0,5
Laurea specialistica di secondo livello		2.896	2.896	0,0	0,3	0,2
Totale complessivo	345.275	926.950	1.272.224	100,0	100,0	100,0

Lo sviluppo della rete

- **Creata in Italia (grazie anche ai finanziamenti comunitari sostenuti dal F.S.E) una rete dei servizi diffusa a livello territoriale, volta a:**
 - identificare le persone in cerca di lavoro
 - promuoverne l'orientamento
 - sostenerne l'occupabilità, agevolarne l'inserimento nel mercato del lavoro e ad implementare, complessivamente, l'incontro domanda ed offerta di lavoro
- **Una rete la cui gestione organizzativa è stata demandata, in molti casi, alle Province**
- **Diversificazione territoriale della quantità e della qualità delle attività offerte, sia alla domanda che all'offerta di lavoro**
- **Presenza di casi di eccellenza**
- **Modelli differenziati territorialmente :**
 - **A) un modello regionale a totale massimo decentramento locale delle competenze in materia di mercato del lavoro (es. Piemonte, Emilia Romagna, Toscana);**
 - **B) un modello a parziale decentramento (es. Marche, Campania)**
 - **C) un modello a totale accentrato (es. Regione Sicilia);**
 - **D) un modello a doppio regime nel quale il rapporto di delega si "gioca" tra la regione, le province ed i Comuni.**
- **Modelli differenziati di rapporti con il privato ed il privato sociale : concorrenziale, a doppio canale, di integrazione, ecc.**

Vecchie e nuove criticità

- Criticità centro–sud (organizzazione e rete partenariale)
- Criticità sistema informativo
- Problemi relativi a standard e livelli essenziali delle prestazioni, mancanza di un Repertorio nazionale delle professioni
- Il sistema (i sistemi) servizi impiego non appare attualmente completamente idoneo a sostenere il ruolo di supporto al funzionamento del mercato del lavoro , soprattutto in una fase di crisi occupazionale e di una complessiva recessione del sistema economico.
- In cui sono presenti alcuni cambiamenti:
 - AUMENTO DISOCCUPAZIONE (E SCORAGGIATI)
 - EMERGENZA GIOVANI
 - AUMENTO SEGMENTAZIONE E DIVERSIFICAZIONE OFFERTA
 - VECCHIE E NUOVE COMPETENZE
 - NUOVA FILIERA FORMATIVA
 - SISTEMA FORMAZIONE CONTINUA
 - SISTEMA CERTIFICAZIONE COMPETENZE
 - MODIFICA SISTEMA PRODUTTIVO
 - CRISI E POTENZIALITA' SISTEMA IMPRESE

Sistema sostenuto in modo inadeguato

SPESA PES IN EUROPA (IN ML. EURO) SPESA PER LAVORATORE IN CERCA DI LAVORO (IN EURO)

□	Spagna	1.300	226
□	Danimarca	1.306	2.370
□	Francia	5.800	1.420
□	Germania	8.870	1.791
□	ITALIA	500	81

	PERSONALE PES	DISOCCUPATO PER OPERATORE (DATI 2011)
□	Spagna 11.331	441
□	Danimarca 2500	88
□	Francia 49.400	53
□	Germania 115.000	22
□	ITALIA 8575	245 (STIMA)

- **MANCA: DATO NAZIONALE SUI DISOCCUPATI REGISTRATI, STIMA SU DISOCCUPATI CHE HANNO CONTATTATO SERVIZIO PER IL LAVORO NEGLI ULTIMI 7 MESI**

Ue. Target giovanili a maggior rischio

- A febbraio 2013, il tasso di disoccupazione giovanile UE era al 23.5%, con tassi del 58,4% e del 55,7% rispettivamente in Grecia e Spagna (Italia 41%)
- Dal 2008, la disoccupazione giovanile è diminuita solo in Germania,
- Nella UE, nel 2011, almeno il 30% dei giovani era a rischio povertà o esclusione sociale.
- I lavoratori poco qualificati sono colpiti in modo significativo dalla disoccupazione.
- Il tasso di disoccupazione fra i lavoratori che hanno frequentato solo la scuola elementare o quella media è tre volte quello dei lavoratori laureati.

YOUTH GARANTEE

- LA STRATEGIA PER YOUTH GUARANTEE E' FINALIZZATA A :
- **GARANTIRE AI GIOVANI UNA OPPORTUNITA' DI LAVORO O DI FORMAZIONE** ENTRO 4 MESI DALL'INIZIO DELLA DISOCCUPAZIONE O DALL'USCITA DAL SISTEMA DI ISTRUZIONE FORMALE
- **SOSTEGNO AI NEET (NOT IN EDUCATION, EMPLOYMENT OR TRAINING)**
 - ITALIA, SECONDO L'ISTAT, I NEET SONO PIÙ DI DUE MILIONI DI PERSONE.

□ **OBIETTIVI:**

- *Prevenire gli abbandoni scolastici e promuovere l'inserimento professionale.*

□ **PILASTRI:**

- *1- Elaborare strategie basate sulla partnership*
- *2- Intervento tempestivo e rapida attivazione*
- *3- Misure di sostegno per l'integrazione nel mercato del lavoro*
- *4- Finanziamento*
- *5- Valutazione*
- *6- Attuazione*

- identificare l'autorità pubblica incaricata di istituire e gestire il sistema di garanzia per i giovani e di coordinare la partnership a tutti i livelli in tutti i settori
- garantire che i giovani abbiano pieno accesso alle informazioni in merito ai servizi disponibili
- rafforzare le partnership tra le parti sociali e soggetti attivi sul mercato del lavoro, al fine di incrementare le opportunità di occupazione, formazione e apprendimento e garantirne il coinvolgimento su tutti i livelli
- sviluppare partnership tra servizi per l'impiego pubblici e privati, istituzioni formative e servizi di orientamento
- garantire che i giovani siano consultati e partecipino alla progettazione o all'ulteriore sviluppo del sistema

- elaborare specifiche strategie di sensibilizzazione nei confronti dei giovani per incitarli a iscriversi ai servizi occupazionali
- creare punti focali comuni o istituire un coordinamento tra tutte le istituzioni e le organizzazioni coinvolte
- operare perché i servizi occupazionali siano in grado di fornire un orientamento personalizzato e una progettazione individuale

COMPETENZE

- offrire ai giovani che hanno abbandonato prematuramente gli studi e in possesso di scarse qualifiche la possibilità di riprendere il percorso scolastico o formativo
- garantire che le misure adottate migliorino le capacità e le competenze e siano allineate in termini di domanda di lavoro
- garantire la certificabilità e la comparabilità delle competenze ovunque apprese
- incoraggiare l'imprenditorialità e il lavoro autonomo

LAVORO

- se del caso, ridurre i costi non salariali della manodopera al fine di migliorare le prospettive di assunzione
- utilizzare incentivi salariali
- promuovere la mobilità del lavoro
- rendere disponibili più servizi di sostegno all'avviamento (start-up)
- migliorare i meccanismi di riattivazione
- contenuto della policy, qualitativamente valida di lavoro, ovvero in programmi di formazione di qualità

APPARATO ORGANIZZATIVO PER GESTIONE INTERVENTO

- **RUOLO DEI SERVIZI PUBBLICI (*CONTRIBUTO DEI SERVIZI PUBBLICI PER L'OCCUPAZIONE ALLA STRATEGIA EUROPA 2020*):**
 - **SERVIZI RILASCIANO CERTIFICAZIONE E SVILUPPANO PARTNERSHIP TERRITORIALE**
 - **AMPLIAMENTO RUOLO DI COORDINAMENTO SERVIZI ,**
 - **TRASFORMAZIONE DEI SERVIZI PER IL LAVORO IN AGENZIE PER LA TRANSIZIONE**
 - **AMPLIAMENTO DEI TARGET(TUTTE LE TRANSIZIONI),ATTENZIONE E SERVIZI ALLE IMPRESE**
 - **AMPLIAMENTO RUOLO DI COORDINAMENTO DEGLI ATTORI PUBBLICI E PRIVATI DELLA RETE FORMATIVA-OCCUPAZIONALE-,SOCIALE**
 - **SVILUPPO DI UN SISTEMA RETE DEI SERVIZI PER OCCUPAZIONE CON:**
 - **I FORNITORI DI ORIENTAMENTO PROFESSIONALE, ISTITUTI D'INSEGNAMENTO E DI FORMAZIONE, PER GARANTIRE IL PIENO ACCESSO ALLE INFORMAZIONI RELATIVE AI SERVIZI E AL SOSTEGNO IN FAVORE DEI GIOVANI;**
 - **I DATORI DI LAVORO, PER FAVORIRE L'INCREMENTO DELLE OPPORTUNITÀ DI OCCUPAZIONE, APPRENDISTATO E TIROCINIO;**
 - **I SERVIZI PER L'IMPIEGO PRIVATI, ISTITUTI D'ISTRUZIONE E DI FORMAZIONE, SERVIZI DI ORIENTAMENTO PROFESSIONALE, PER FACILITARE IL PASSAGGIO DALLA DISOCCUPAZIONE, DALL'INATTIVITÀ AL LAVORO**

La Garanzia costituirà,



- Una delle principali linee finanziate dalla futura programmazione della politica di coesione (2014-2020)
- la Raccomandazione contiene l'invito ad accelerare l'istituzione della stessa, sensibilizzando gli Stati ad utilizzare, a tal fine, anche i residui dell'attuale programmazione (2007-2013).

Youth Guarantee: linee già tracciate e nuove prospettive

MODALITÀ DI GESTIONE DEL SISTEMA DI GARANZIA, SECONDO UN APPROCCIO DA LUNGO TEMPO SUGGERITO DALLE ISTITUZIONI COMUNITARIE:

- ❑ *ORIENTAMENTO PERSONALIZZATO,*
- ❑ *PROGETTAZIONE INDIVIDUALE DELL'AZIONE,*
- ❑ *SOSTEGNO INDIVIDUALE, INTERVENTI SU MISURA*
- ❑ *OBBLIGO RECIPROCO SERVIZIO-UTENTE*
- ❑ *FOLLOW-UP CONTINUO;*
- ❑ *PRESA IN CARICO DELL'UTENTE;*
- ❑ *SEMPLIFICAZIONE ISTITUZIONALE TRAMITE SNODI E PUNTI FOCALI COMUNI*
- ❑ *COORDINAMENTO ISTITUZIONI ED ORGANIZZAZIONI COINVOLTE, IN PARTICOLARE, CON UNICA STRUTTURA PUBBLICA RESPONSABILE DELLA GESTIONE*

POSSIBILI INTERVENTI A BREVE TERMINE PER ATTUARE Y.G.

- Piano nazionale;
- Finanziamento per intervento integrato di politiche giovanili
- Finanziamento adeguato(Y.G ;FSE,cofinanziamento nazionale);
- Sistema informativo ;
- Piani ed azioni complementari regionali.

CPI: DA STRUTTURE PER PRIMO ORIENTAMENTO E FORMAZIONE A

- ▣ Strutture di mediazione offerta
- ▣ Di valorizzazione competenze;
- ▣ Di gestione delle transizioni;
- ▣ Di coordinamento attori sistema;
- ▣ Di attivazione ed integrazione del mercato del lavoro

- ❑ **PER CICLO FINANZIAMENTI COMUNITARI PREVISTI
ORIGINARIAMENTE :6 MILIARDI, ATTUALMENTE
AMPLIATI A 8 MILIARDI DI CUI :**
- ❑ **PER ITALIA ATTUALMENTE TEORICI **1712 MILIONI****
- ❑ **IMMEDIATAMENTE SPENDIBILI 532
MILIONI(BIENNIO2014-2015)**
- ❑ **+ QUOTA FSE 532+ 106 (20% COFINANZIAMENTO
NAZIONALE**
- ❑ **+IPOTETICI 532 DA FONDI RESIDUI 2007-2013
FSE(REGIONI CONVERGENZA E COMPETITIVITÀ)**
- ❑ **FONTE:WIKI «GARANZIA GIOVANI N.1.30 LUGLIO 2013**

PRIMI FINANZIAMENTI

STRUTTURA DI MISSIONE

- SPESA DI 250MILA EURO: 40 MILA QUEST'ANNO E 100MILA PER GLI ANNI 2014-2015 .

RIPARTIZIONE FONDI

- PARTENDO DAI DATI EUROSTAT 2011, IN ITALIA :
 - ▣ I GIOVANI NEET TRA I 15-24 SONO 1.275.000
 - ▣ I NEET TRA I 15 ED I 29 ANNI SONO CIRCA 2 MILIONI .

1700 MILIONI DI EURO DEDICATI AI SOLI NEET SIGNIFICANO :

- CIRCA 1300 EURO PRO CAPITE PER AZIONI PER I NEET TRA I 15 ED I 24 ANNI;
- CIRCA 850 EURO SE SI CONSIDERA LA FASCIA PIÙ AMPIA FINO AI 29 ANNI.

PER I 500 MILIONI: SCELTE NECESSARIE

- MODULAZIONE TEMPORALE DELL'INTERVENTO
- DEFINIZIONE DEI TARGET PER AREE TERRITORIALI
- INDIVIDUAZIONE TIPOLOGIE E MODALITA' DI INTERVENTO
- INCREMENTO RISORSE

Quali interventi immediati ?

LIVELLO NAZIONALE

- definizione di comuni Linee guida, obiettivi, ambiti, modalità di intervento, monitoraggio e controllo da realizzare attraverso una struttura tecnica “Agenzia” coordinata dal Ministero del lavoro

IN PARTICOLARE

- LINEE GUIDA CONDIVISE RELATIVE A :
 - Obiettivi e Risultati previsti ;
 - Molteplicità interventi e di target;
 - Servizi minimi da offrire livelli regionale, con Focus su orientamento, formazione finalizzata al reinserimento in percorsi formativi, inserimento professionale (tirocini, apprendistato) e interventi per auto-impiego
 - Prima definizione livelli minimi e standard
- PORTALE INFORMATIVO NAZIONALE
- SISTEMA DI MONITORAGGIO (INDICATORI E METODOLOGIA)
- SVILUPPO SISTEMA INFORMATIVO INTEGRATO
- RIPARTIZIONE RISORSE
- POSSIBILE VARO DEL REPERTORIO DELLE PROFESSIONI

- Lo sviluppo di un SISTEMA INFORMATIVO INTEGRATO è propedeutico allo sviluppo di un nuovo sistema di governance delle politiche attive
- L'accertamento dello stato di disoccupazione, i livelli essenziali delle prestazioni ed anche il sistema di apprendimento permanente necessitano dell'introduzione di standard di servizio e di prestazione e rendono indispensabile la creazione DI UNA GOVERNANCE a livello nazionale (condivisa a livello regionale)
- E' necessario non solo il sistema informativo sulle politiche attive ma anche il sistema di monitoraggio dell'efficienza ed efficacia dei servizi erogati funzionale anche **al potenziamento delle reti tra istruzione, lavoro e formazione e politiche sociali.**

Alcuni possibili sviluppi del sistema governance territoriale in funzione di Y.G.

REGIONE

- ATTUAZIONE LINEE GUIDA NAZIONALI E TRASPOSIZIONE IN LINEE GUIDA REGIONALI;
- CONTROLLO FLUSSI FINANZIARI;
- COORDINAMENTO SISTEMA DEI SERVIZI;
- CONVENZIONI SISTEMA PUBBLICO- PRIVATO-PRIVATO SOCIALE;
- DEFINIZIONE ENTITA' INCENTIVI ,MODALITÀ EROGAZIONE ,E PERFORMANCE RICHIESTE
- SVILUPPO DI STRUTTURE FOCALI (INFORMAZIONE, COMUNICAZIONE, ECC);
- COFINANZIAMENTO CON ULTERIORI RISORSE(INTEGRAZIONE CON INTERVENTI PROGRAMMAZIONE 2014-2020);
- MESSA A PUNTO PIANO REGIONALE PLURIANNALE;
- DEFINIZIONE OBIETTIVI, POLITICHE, TARGET, PERFORMANCE, TEMPI E RISULTATI, VALUTAZIONE DELLE PERFORMANCE;
- SVILUPPO DI SISTEMA INFORMATIVO INTEGRATO REGIONALE;
- VALORIZZAZIONE, IMPLEMENTAZIONE DELLE COMPETENZE PROFESSIONALI DEL PERSONALE ADDETTO AI SERVIZI;
- STRUMENTI DI COMUNICAZIONE DIVERSIFICATI.

Alcune elementi del Programma garanzia giovani

- 1. Universalità del programma ,sulla base di congrui finanziamenti;o selezione soggetti
- 2. Interventi specifici per tipologia di target (indicatori : età, livello formativo , territorio)
- 3. Elementi costitutivi del percorso :
 - **A) orientamento (diversificato per finalità e tecnologie utilizzate)**
 - **B) personalizzazione(sulla base delle competenze ed attitudini)**
 - **B) accompagnamento alla scelta del percorso formativo**
 - **C) inserimento ed accompagnamento al lavoro ;**
 - **D) sostegno auto-impiego.**
- 4. Definizioni comuni obiettivi (e possibilmente costi)a livello nazionale
- 5. Accredimento soggetti del privato e del privato sociale;
- 6. Tirocini di inserimento e contratto di apprendistato principali tipologie inserimento
- 7. Possibile enfasi su voucher

Cambiamenti Rete dei servizi

A BREVE TERMINE

- SVILUPPO DELLA FUNZIONE DI “CONDUZIONE “ DEI PROCESSI DI TRANSIZIONE;
- AMPLIAMENTO DELLE UTENZE DEI SERVIZI DELL’IMPIEGO (INATTIVI, DROP-OUT, OLTRE A DISOCCUPATI), E GIOVANI INSERITI IN PROCESSI OCCUPAZIONALI PRECARI,
- ATTENZIONE AL SISTEMA DELLA DOMANDA DI LAVORO.
- UTILIZZO MODELLO DI GESTIONE MULTITASK ;
- AMPLIAMENTO-SPECIALIZZAZIONE SERVIZI OFFERTI ;
- COLLABORAZIONE ATTORI SISTEMA PRIVATO-PRIVATO SOCIALE
- ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO IN FUNZIONE DI NUOVI SERVIZI E COMPETENZE,
- UTILIZZO SISTEMI INFORMATIVI INTEGRATI;
- UTILIZZO STRUMENTI DI COMUNICAZIONE DIVERSIFICATI ;
-

A MEDIO TERMINE

- RUOLO NELLA GESTIONE DELLE POLITICHE ATTIVE E PASSIVE;
- RUOLO DI CERTIFICAZIONE (COMPETENZE)
- SVILUPPO DI UN SISTEMA INTERORGANIZZATIVO , SOTTO LA REGIA DEL SISTEMA DI COORDINAMENTO TERRITORIALE.

Innovazione delle finalità e dei compiti organizzazione del sistema dei servizi pubblico –privati relativamente a :

- **Estensione** della utenza tradizionale agli inattivi, ai drop out, ai datori di lavoro
- **Ruolo di conduzione** ed accompagnamento dei processi (transizioni, servizi offerti, informazione integrata, comunicazione);
- **Interazione con attori sistema formativo**, privato e privato sociale
- **Ampliamento delle funzioni** e delle competenze in raccordo con la domanda di lavoro, non solo sulla disponibilità occupazionali, ma anche sugli sviluppi dei processi di carriera e sul sostegno ai processi aziendali di acquisizione di competenze,
- **Sviluppo di modelli gestionali flessibili** ed abbattimento delle rigidità di funzione tra le diverse unità.

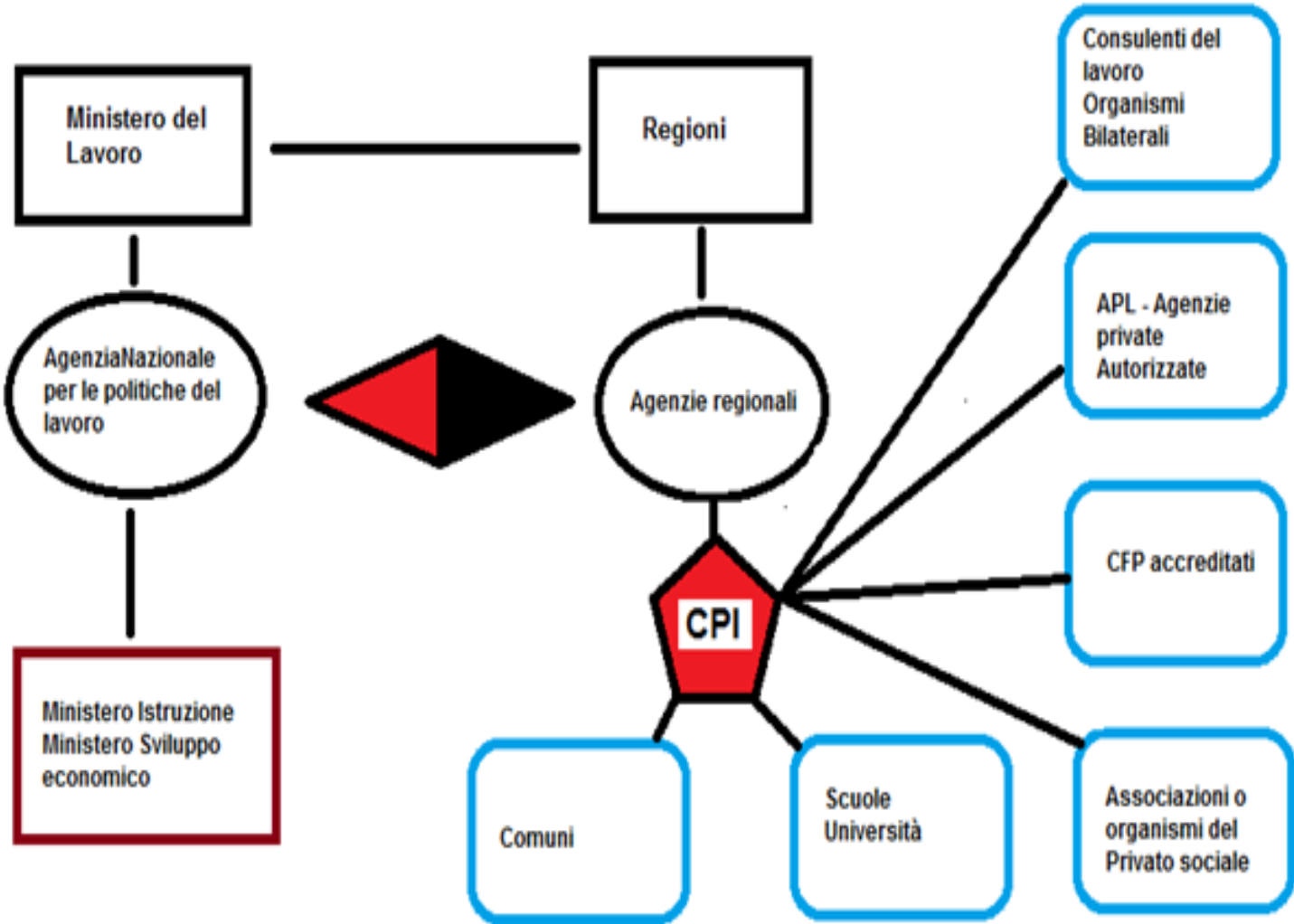
Innovazione delle finalità e dei compiti organizzazione del sistema dei servizi pubblico – privati relativamente a :

Ampliamento degli Obiettivi: gestione delle transizioni, formative, educative e professionali funzionali alla occupazione, mediante una interazione formalizzata con le strutture pubbliche e private della istruzione, della formazione professionale e della inclusione sociale valorizzando la funzione di 'Orientamento e di Certificazione e la relazione attiva con la domanda di lavoro;

Modello di gestione multitask finalizzato ad offrire servizi personalizzati e differenziati sulla base delle esigenze territoriali che intervengano, attraverso anche politiche anticipatorie su:

- *Primo inserimento;*
- *Sostegno alle fasi di transizione;*
- *Implementazione delle conoscenze;*
- *Certificazione delle competenze ;*
- *Sviluppi di carriera;*
- *Sostegno alla mobilità;*
- *Rafforzamento delle competenze per la gestione autonoma delle transizioni finalizzate alla occupazione dipendente ed autonoma*

SCHEMA DELLA RETE DEI SERVIZI PER IL LAVORO A REGIME



Sistema interorganizzativo

Lo sviluppo di un nuovo sistema dei servizi fa riferimento ad un modello dei servizi dell'impiego che prevede:

- **struttura interorganizzativa** pubblica, privata e del privato sociale;
- **un sistema dei servizi efficiente** e dai livelli di prestazioni garantiti ed esigibili flessibili e rispondenti ai bisogni delle diverse tipologie sociali di utenza dei servizi ;
- **una pluralità di competenze professionali** in funzione degli obiettivi e delle finalità del sistema dei servizi;
- **standard omogenei** (a livelli provinciale e regionale) e flessibili in funzione dei mutamenti economici sociali e normativi e dei bisogni espressi dal contesto territoriale.

Alcune linee di cambiamento

Il modello proposto prevede:

- **Individuazione dei servizi innovativi** in atto o richiesti dal territorio, per target specifici;
- **Implementazione di competenze** degli operatori pubblici e l'individuazione di quelle relative al network interorganizzativo;
- **Definizione di nuove aree di attività anche** in funzione della futura attivazione di un sistema di certificazione delle competenze;
- **Sviluppo di un sistema informativo integrato**
- **Sviluppo sistema di monitoraggio** e valutazione delle attività gestite dai CPI e del funzionamento della rete.
- **Gestione risorse politiche attive e passive**

Livelli essenziali di prestazioni

TIPOLOGIE

Prestazioni esigibili, corrispondenti a normative nazionali e regionali organizzate per funzioni;

Prestazioni da garantire, per specifici target in ragione della emergenza di specifici bisogni o condizioni.

FUNZIONI

Declinate per i diversi destinatari, in una logica di personalizzazione dei servizi (dalle persone immediatamente disponibili, ai percettori di ammortizzatori sociali, ai soggetti disoccupati con disabilità, ai giovani in diritto dovere di istruzione/ formazione alle imprese, datori di lavoro ecc);

Distinte per prestazioni esigibili e da garantire (per specifici target,)

Indicatori condivisi a livello nazionale, sulla base di comuni obiettivi e finalità e tempi di attuazione dei servizi, declinabili (ampliabili) a livello regionale.

- ❑ **Indicatori qualitativi** delle prestazioni secondo le seguenti variabili: 1 Affidabilità; 2. Competenza; 3. Prontezza nelle risposte; 4. Accessibilità; 5, Comunicazione; 6. Comprensione del cliente; 7. Soddisfazione del cliente.

- ❑ **Indicatori integrati con indicatori quantitativi, legati alla valutazione dei servizi prestati:**
 - ❑ alle persone (N. dei potenziali utilizzatori dei servizi, quantità di servizi offerti, N.di coloro che hanno usufruito dei servizi telematici offerti, N di coloro che hanno rifiutato le proposte formative /occupazionali, gli inserimenti occupazionali effettuati, la tempistica, N.dei beneficiari che hanno trovato impiego dopo tre mesi dall'inizio del programma ecc);
 - ❑ alle imprese (es. valore del risultato verso le imprese in termini di modalità, quantità e tempistica delle risposte, frequenza di contatti con i fornitori di servizi, numero di colloqui incontri domanda-offerta ecc.)
 - ❑ alla rete (es. accordi con attori della rete, quantità di flussi informativi ecc)

Analisi organizzazione

La definizione delle funzioni e degli indicatori dei LEP comporta anche la indicazione di linee organizzative del servizio relativamente a:



- Numero degli operatori per servizio /utenza(rete);
- Modalità organizzative e gestione del servizio informativo e delle banche-dati
- Tipologia professionale degli operatori: da operatore unico a specialistico
- Sviluppo Ruolo del manager degli SPI, in funzione anche allo sviluppo di funzione di interfaccia con i diversi nodi “della rete “ SPI.

In questa fase di sviluppo occorre monitorare le capacità dei servizi di :

- adattarsi ai cambiamenti del mercato del lavoro
- migliorare la loro efficienza;
- razionalizzare le attività ed i servizi

Al fine di trasformare i servizi per il lavoro in
“Agenzie di gestione delle transizioni”

ANCHE ATTRAVERSO

- ❑ Una gestione integrata di politiche attive e passive ,in funzione delle transizioni ;
- ❑ Lo sviluppo di capacità di gestione diretta dei finanziamenti;
- ❑ Il finanziamento in modo strutturale del sistema .

Grazie per l'attenzione!

36



info@nuovi-lavori.it
www.nuovi-lavori.it