



AGENZIA PER IL LAVORO E
L'ISTRUZIONE

P.O. FSE Campania 2007-2013

Masterplan regionale dei Servizi per il lavoro
Azioni di sistema per il potenziamento dei servizi per il lavoro
(DGR n. 482 del 26/9/2011)

Progetto definitivo



Premessa

L'Arlas, Agenzia regionale per il lavoro e l'istruzione, è l'Ente strumentale della Regione Campania per le politiche del lavoro, della formazione e dell'istruzione. All'Ente sono affidati compiti inerenti l'osservatorio regionale sul mercato del lavoro, la rete regionale dei servizi per il lavoro e l'attuazione del Masterplan, il sistema informativo regionale del lavoro, l'accreditamento e l'autorizzazione allo svolgimento dei servizi, la valutazione dei servizi per il lavoro e delle politiche del lavoro e della formazione. Mission dell'ente è, in linea con gli indirizzi di policy regionale, l'integrazione delle politiche rivolte al mercato del lavoro, alle persone e alle imprese, e l'innovazione nella governance e nei funzionamenti del mercato del lavoro regionale.

Il quadro normativo che emerge dalla produzione legislativa nazionale degli anni più recenti, pur con le incertezze determinate dai forti vincoli finanziari e dall'ancora non chiaro riassetto istituzionale delle competenze in materia di gestione dei servizi pubblici per l'impiego, sembra indirizzato al potenziamento del sistema dei servizi per il lavoro e verso il disegno di un sistema a rete in cui cooperino amministrazioni pubbliche, istituzioni, rappresentanze, operatori privati e del terzo settore. La Legge 2/2009 ha introdotto dispositivi di sostegno alle agenzie del lavoro per i servizi collegati ai percettori di ammortizzatori sociali. Il collegato lavoro (Legge 183/2010) ha ampliato la tipologia dei soggetti che possono esercitare l'intermediazione. La legge 92/2012 ha rafforzato il ruolo dei servizi per il lavoro e il collegamento tra sistema dei servizi e sistema della formazione e dell'istruzione. Con la riforma voluta dal Governo Monti si è infatti confermato e rafforzato l'indirizzo all'impiego di politiche attive per i beneficiari di ammortizzatori sociali e l'intento di sostituire i controlli formali sui requisiti soggettivi di disoccupati e di percettori di indennizzi con le verifiche sui comportamenti dell'utenza dei servizi. In tal senso i dispositivi che hanno regolamentato e attuato, in forma congiunta e collaborativa tra Stato e Regioni, gli interventi sulla crisi, in particolare sugli ammortizzatori in deroga e sulle integrazioni-proroghe ai regimi ordinari di indennizzo, sono da considerare come i punti di partenza di questo nuovo disegno riformatore e si sono tradotti, ad esempio in Campania, in un acceleratore per l'adozione di strumenti come il patto di servizio, il catalogo formativo, il piano individuale, che nella regione non avevano ancora trovato spazio.

In questa ottica il disegno tracciato dal Masterplan Campania per la realizzazione della rete dei servizi prende forma in una cornice più adatta al suo pieno sviluppo e richiede come inderogabile un impegno concentrato sulle azioni di sistema riguardanti il sistema informativo lavoro, l'osservatorio sul mercato del lavoro, gli standard dei servizi, l'accreditamento e le relazioni di cooperazione-collaborazione tra i diversi soggetti della rete, la messa a sistema delle regole e delle pratiche collegate alle azioni di politica attiva offerte dai servizi attraverso i piani individuali e i patti di servizio, il monitoraggio e la valutazione dei servizi e delle politiche.

Con maggiore rilevanza si afferma in questo scenario la funzione di governance dei processi di realizzazione della rete e degli interventi previsti dal Masterplan. Con maggiore attenzione l'Arlas predispone le proprie attività in funzione di assicurare il massimo supporto alla governance e in particolare l'impiego qualificato di risorse nelle attività che rientrano nel livello tecnico-operativo di governance il cui coordinamento è ad essa affidato. Questa attività ha come principale riferimento il Tavolo tecnico del Masterplan, insediato presso l'Arlas e composto dalle rappresentanze tecniche e manageriali dei soggetti pubblici e privati che costituiscono la rete regionale dei servizi.

Il progetto è articolato in sette macroazioni che declinano in obiettivi specifici, corrispondenti a quanto delineato nel Masterplan, i macro obiettivi indicati nella programmazione dei fondi strutturali a livello europeo nazionale e regionale.

I macro obiettivi entro cui il progetto dell'Arlas sviluppa i propri interventi possono essere così indicati:

- Una più efficiente *governance* del mercato del lavoro attraverso la costituzione della rete regionale dei servizi per il lavoro
- Una pubblica amministrazione al servizio di cittadini e imprese
- Burocrazia zero

Tali macro obiettivi sono coerenti con l'obiettivo operativo O2 dell'Asse VII "Capacità istituzionali" PO FSE Campania 2007-2013, di "Sostenere le autonomie locali nel miglioramento dei servizi e delle funzioni di programmazione, monitoraggio e valutazione e per la semplificazione dei processi amministrativi".

1. Analisi di contesto

Il mercato del lavoro della Campania è interessato da dinamiche negative dei suoi principali indicatori, con ulteriori peggioramenti legati alle criticità strutturali dell'economia regionale e determinati dalla crisi economica. Il contenimento delle componenti della domanda interna, consumi e investimenti, la scarsa apertura ai mercati esteri e la contenuta dinamica delle esportazioni si traducono in persistenti andamenti negativi del PIL regionale e dal livello del Pil pro capite che resta ancora a livelli inferiori a quelli registrati nel 2007 e pone la Campania penultima nella graduatoria delle regioni. Il mercato del lavoro regionale non è altro che la sintesi di questa situazione ed è per questo che i livelli delle sue principali grandezze, l'occupazione, il tasso di



attività, la condizione femminile e quella giovanile, si attestano tra i valori più negativi del Paese e dello stesso Mezzogiorno.

I dati Istat su popolazione e forze di lavoro mostrano tuttavia un rallentamento delle tendenze negative nel 2011 ed evidenziano che la struttura del mercato del lavoro, sebbene ridimensionata, si presenta agli effetti della crisi con una tenuta delle proprie componenti più forti che resistono alla fase negativa, mettendo in atto strategie difensive di razionalizzazione e di contenimento delle perdite. Gli effetti sull'offerta di lavoro si traducono in un aumento del tasso di disoccupazione e in un aumento del tasso di attività che segnala una ripresa della partecipazione al mercato del lavoro dopo anni nei quali l'effetto scoraggiamento è stato dominante.

L'entità e la dinamicità dei movimenti registrati sulla base delle comunicazioni obbligatorie dei datori di lavoro mostra che dentro l'occupazione si muove un volume di relazioni e di eventi sul lavoro il cui livello non è affatto inferiore ai valori registrati in molte regioni del Centro Nord che, al contrario della Campania, sono dotate di una struttura occupazionale più consistente. L'analisi delle comunicazioni obbligatorie mostra inoltre che esiste un tessuto di piccole e medie imprese che produce occasioni di lavoro, molte di più di quelle immaginabili, sebbene ad esse non corrispondano significativi incrementi degli stock di occupati e sebbene solo una parte minoritaria riguardi posizioni di lavoro stabili e di lunga durata.

Da questo insieme di osservazioni sembrano emergere spazi e opportunità di crescita e di miglioramento dell'occupazione in Campania praticabili attraverso politiche mirate, soprattutto se si considera che le tendenze registrate sugli andamenti annuali mostrano un costante e crescente incremento dei volumi complessivi e una pur lieve tendenza al miglioramento della qualità dei rapporti di lavoro come, ad esempio, un crescente livello delle trasformazioni dei lavori flessibili in lavori stabili. Lo sviluppo di una qualificata rete di servizi per il lavoro si colloca in questo scenario che si presenta denso di rilevanti difficoltà ma aperto alle opportunità di crescita e di miglioramento.

I principali indicatori di contesto mostrano che il sistema regionale dei servizi per il lavoro opera in Campania su un mercato del lavoro così caratterizzato:

- Popolazione residente 1° gennaio 2011 (Istat): 5.834.056
- Popolazione in età da lavoro (15-64 anni - Istat): 3.938.155
- Forze di lavoro (Istat ICFL media 2010 – valori in migliaia): 1.842
di cui
 - Occupati: 1.584
 - Popolazione in cerca di lavoro: 258
- Unità locali e addetti di imprese e istituzioni, risultanti al censimento dell'Industria e dei Servizi nell'anno 2001



- Unità locali: 340.009
- Addetti: 1.268.921
- Iscritti nei centri per l'impiego della regione che risultano in condizione di disoccupati e disponibili al lavoro (giugno 2011): 1.135.152
- Comunicazioni obbligatorie dei datori di lavoro transitate nella PD regionale in media mensile (periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2011): 246.422
di cui
 - In uscita: 124.912
 - In ingresso 121.510
- Centri per l'impiego nella regione n. 46 (strutture territoriali 71)
- Agenzie per il lavoro - strutture territoriali n.96
- Operatori abilitati - strutture territoriali n. 17
- Servizi informativi comunali (informagiovani) n.180
- Università n. 7
- Organismi accreditati che erogano formazione finanziata 308

2. Riferimenti normativi

- Consiglio dell'Unione Europa del 23-24 marzo 2000 (Lisbona), Occupazione, riforme economiche e coesione sociale
- EUROPA 2020 Una strategia per una crescita intelligente, sostenibile e inclusiva, COM (2010) 2020.
- Regolamento n. 1081/2006 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 5 luglio 2006, relativo al Fondo sociale europeo e recante abrogazione del regolamento (CE) n. 1784/1999
- Regolamento n. 1083/2006 del Consiglio dell'11 luglio 2006, recante le disposizioni generali sul Fondo europeo di sviluppo regionale, sul Fondo sociale europeo e sul Fondo di coesione, e che abroga il regolamento (CE) n. 1260/1999;
- Regolamento n. 1828/2006 della Commissione dell'8 dicembre 2006 che stabilisce modalità di applicazione del regolamento (CE) n. 1083/06 del Consiglio recante disposizioni generali sul Fondo europeo di sviluppo regionale, sul Fondo sociale europeo e sul Fondo di coesione e del regolamento (CE) n. 1080/06 del Parlamento europeo e del Consiglio relativo al Fondo europeo di sviluppo regionale;
- Regolamento n. 1989/2006 del Consiglio Europeo che modifica l'allegato III del Regolamento (CE) n. 1083/2006, recante le disposizioni generali sul Fondo europeo di sviluppo regionale, sul Fondo sociale europeo e sul Fondo di coesione, e che abroga il Regolamento (CE) n. 1260/1999 ss.mm.ii.;
- Decisione comunitaria di approvazione del Quadro Strategico Nazionale n. C(2007) 3329 del 13/07/2007;



- Decisione C(2007) 5478 del 07/11/2007 della Commissione Europea, che adotta il Programma Operativo della Regione Campania cofinanziato dal Fondo Sociale Europeo, per il periodo 2007/2013;
- Legge costituzionale 18 ottobre 2001, n. 3, Modifiche al titolo V della parte seconda della Costituzione
- Decreto legislativo 21 aprile 2000, n. 181, Disposizioni per agevolare l'incontro fra domanda ed offerta di lavoro, in attuazione dell'articolo 45, comma 1, lettera a), della legge 17 maggio 1999, n. 144.
- Decreto legislativo 19 dicembre 2002, n. 297, Disposizioni modificative e correttive del decreto legislativo 21 aprile 2000, n. 181, recante norme per agevolare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro, in attuazione dell'articolo 45, comma 1, lettera a) della legge 17 maggio 1999, n. 144
- Legge 14 febbraio 2003 n. 30, Delega al Governo in materia di occupazione e mercato del lavoro;
- Decreto legislativo 10 settembre 2003, n. 276, Attuazione delle deleghe in materia di occupazione e mercato del lavoro, di cui alla legge 14 febbraio 2003, n. 30.
- Legge 4 novembre 2010, n. 183, Deleghe al Governo in materia di lavori usuranti, di riorganizzazione di enti, di congedi, aspettative e permessi, di ammortizzatori sociali, di servizi per l'impiego, di incentivi all'occupazione, di apprendistato, di occupazione femminile, nonché misure contro il lavoro sommerso e disposizioni in tema di lavoro pubblico e di controversie di lavoro.
- Legge 28 giugno 2012 n.92, Disposizioni in materia di riforma del mercato del lavoro in una prospettiva di crescita
- Legge Regionale 13 novembre 2009 n.14 "Testo unico della normativa della Regione Campania in materia di Lavoro e Formazione professionale per la promozione della qualità del lavoro";
- Delibera di Giunta Regionale n. 1847 del 18 dicembre 2009 Approvazione del Regolamento di attuazione di cui all'art. 54 comma 1 lettera A) della legge 18 novembre 2009 n. 14;
- Delibera di Giunta Regionale n. 1849 del 18 dicembre 2009 Approvazione del Regolamento di attuazione di cui all'art. 54 comma 1 lettera B) della legge 18 novembre 2009 n. 14;
- Delibera di Giunta Regionale n. 690 dell'8 ottobre 2010 "Campania al Lavoro Piano straordinario per il lavoro";
- Delibera di Giunta Regionale n. 482 del 26 settembre 2011 Approvazione delle Linee guida per il potenziamento dei servizi per il lavoro "Masterplan Campania".

3. Area di intervento del progetto

Il Masterplan regionale organizza un percorso di realizzazione dell'assetto organizzativo dell'offerta regionale dei servizi per il lavoro con la finalità di caratterizzarla come una *policy network*. Partecipano alla rete dei servizi diversi attori, organizzazioni pubbliche e private, che hanno obiettivi



e norme comuni rispetto alle azioni di policy e che possono riconoscere nella cooperazione il metodo più efficace di realizzare i loro obiettivi.

Nel rispetto delle competenze dei diversi soggetti responsabili il Masterplan regionale della Campania interviene per definire l'assetto della rete, i servizi da offrire, gli obiettivi e le azioni.

Il riconoscimento dei servizi per l'impiego come servizi a rete richiede la predisposizione di una strumentazione attraverso la quale costruire e gestire il sistema di relazione della rete (sistema di infrastrutturazione tecnologica, sistema di accreditamento, convenzioni, ecc.). All'Arlas compete la realizzazione di tale strumentazione oltre alle attività di assistenza tecnica nelle funzioni regionali riguardanti indirizzo, programmazione, innovazione, monitoraggio e valutazione dei servizi e delle politiche per il lavoro.

Le azioni che il Masterplan prevede di sviluppare e che affida per la realizzazione all'Arlas, si caratterizzano pertanto come azioni di sistema propedeutiche a porre in essere tutte le condizioni necessarie al potenziamento del sistema degli SPI e in grado di garantire il dialogo e lo scambio tra gli attori coinvolti, nell'ottica di reticolo interorganizzativo più volte richiamata nel Masterplan. Tali azioni riguardano:

- a) La ridefinizione e il completamento della rete del sistema informativo regionale (SIRL)
- b) La definizione dei Livelli essenziali delle prestazioni (LEP) e degli standard di qualità dei servizi a cui devono attenersi tutti i soggetti operanti nella rete;
- c) La definizione, sulla base dei LEP e degli standard di qualità dei servizi, del sistema di accreditamento regionale;
- d) Le forme di collaborazione tra pubblico e privato attraverso modelli di convenzione da stipulare a livello territoriale con i soggetti accreditati e/o autorizzati per favorire una maggiore diffusione dei servizi offerti;
- e) Azioni sinergiche e sperimentali tra i Direzioni provinciali delle politiche del lavoro, centri per l'impiego e le APL e altre azioni sperimentali finalizzate al miglioramento delle informazioni e degli scambi nel reticolo di interorganizzativo dell'offerta di servizi;
- f) Azioni per la valorizzazione del capitale umano e delle professionalità degli operatori pubblici e privati dei servizi all'impiego impegnati nelle attività di orientamento;
- g) Sistemi di monitoraggio e valutazione nell'ambito del sistema Osservatorio sul Mercato del Lavoro.

Il progetto operativo per la realizzazione delle azioni sopra indicate è pertanto articolato nelle seguenti macroazioni:

1. **Sil Campania** - Piattaforma tecnologica della Rete Regionale dei Servizi per il lavoro;
2. **Standard Spi** - Modello di qualità dei servizi per il lavoro: LEP, Standard di qualità;
3. **InRete** - Sistemi di accreditamento e di autorizzazione regionale dei servizi per il lavoro, regolamentazione dei sistemi formali di collaborazione tra soggetti diversi, promozione delle relazioni e degli scambi nel reticolo interorganizzativo dell'offerta di servizi;

4. **Politiche attive** - Azioni sinergiche e sperimentali tra i Direzioni provinciali delle politiche del lavoro, centri per l'impiego e le APL e altre azioni sperimentali finalizzate al miglioramento delle informazioni e degli scambi nel reticolo di interorganizzativo dell'offerta di servizi
5. **Competenze** – Azioni rivolte alla valorizzazione del capitale umano e delle professionalità degli operatori pubblici e privati dei servizi all'impiego, in particolare per le attività dell'orientamento;
6. **Osservatorio** - Completamento delle infrastrutture tecnologiche per l'Osservatorio regionale sul mercato del lavoro e realizzazione dei sistemi di monitoraggio, valutazione e rating dei servizi per l'impiego;
7. **Governance** – Interventi e servizi di supporto agli organismi di governance della rete regionale dei servizi.

4. Le macro-azioni del progetto

4.1 Sil Campania

Il progetto in corso di realizzazione costituisce l'infrastruttura tecnologica in grado di connettere i soggetti – pubblici e privati – presenti sul Mercato del Lavoro regionale (CPI, Imprese, Agenzie di lavoro, Università, Scuole, enti previdenziali, ecc.). La predisposizione di una piattaforma che interconnette i soggetti, consente di definire un sistema attraverso il quale le interazioni e lo scambio di flussi informativi è servente per la rete e ne determina il valore.

Gli elementi costituenti la rete tecnologica sono di seguito definiti:

Sistema CO: Attualmente il sistema delle comunicazioni obbligatorie tratta una massa di informazioni annue che si aggira intorno a 1,5 milioni di comunicazioni che transitano attraverso il coordinatore regionale gestito dall'Arlas. Tale valore che costituisce la media annua di una serie temporale che parte dal 2008, sarà incrementato annualmente di quantità suscettibili di variazioni in ragione degli andamenti del mercato del lavoro regionale.

SIL Locali: L'integrazione delle componenti relative ai Sil locali gestiti dalle province e la costituzione dell'**Anagrafe regionale del lavoro** consentirà di trattare le informazioni di stock e di flusso dei soggetti iscritti presso i centri per l'impiego che si aggirano intorno a 1.150 mila individui. Oltre all'acquisizione delle anagrafi, come dato di stock, ai fini della valutazione delle informazioni incrementali che verranno acquisite dal sistema, vanno computate le variazioni di stato dei soggetti che sulla base delle analisi condotte sui dati disponibili nel Coordinatore regionale possono aggirarsi, come stima prudenziale, intorno al milione e mezzo annuo. I benefici attesi dalla disponibilità di tali informazioni ricadono sulle attività di analisi per la programmazione delle politiche, sulla gestione

delle politiche in termini di attivazione di meccanismi di controllo sui requisiti di accesso alle politiche, di riduzione dei tempi necessari per gli accertamenti e conseguente maggiore efficienza nella gestione delle politiche.

Tracciamento dei servizi: Attraverso questa componente si realizzano obiettivi propri del Masterplan regionale dei servizi all'impiego e si disporrà di strumenti in grado di valutare, attraverso il monitoraggio dei servizi offerti all'utenza, la copertura delle politiche attive del lavoro rispetto ai beneficiari potenziali e il livello di efficienza dei servizi territoriali. Tali informazioni oggi sono rilevate in maniera cartacea per rispondere alle richieste del Ministero del Lavoro e della Comunità europea che sta definendo un sistema di monitoraggio dei dati unico a livello nazionale ed europeo secondo indicatori comuni.

I benefici attesi in termini di valore incrementale delle informazioni disponibili sono rinvenibili non solo nella possibilità di fornire risposte adeguate agli adempimenti richiesti ma anche nella possibilità di diffusione di politiche di miglioramento della qualità della P.A. anche attraverso politiche di premialità in ragione dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi erogati sulla base di criteri certi e misurabili.

Cliclavoro: Lo sviluppo del nodo regionale di Cliclavoro risponde all'obiettivo specifico di facilitare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro. Il nuovo servizio attivato nel quale saranno integrati gradualmente i soggetti pubblici e privati abilitati all'intermediazione di manodopera costituisce un nuovo canale informativo attraverso la pubblicazione delle *vacancies* delle imprese e dei curricula dell'offerta di lavoro.

Le attività che dovranno essere svolte sono molteplici e comprendono:

Personalizzazione e implementazione di applicativi

Scheda anagrafico professionale

Oggetto di intervento è l'adeguamento delle componenti di cooperazione applicativa e di *repository* del SIL regionale alle funzionalità necessarie per l'acquisizione della Scheda Anagrafica professionale, nonché per la condivisione e lo scambio automatico di informazioni amministrative fra i soggetti coinvolti nella gestione amministrativa della scheda (CPI, uffici provinciali) in modo da garantire l'aggiornamento e l'allineamento costante delle relative basi di dati. La scheda anagrafico professionale è il documento prodotto dai SIL locali che contiene l'anagrafica del lavoratore, i dati sulle sue esperienze formative e professionali integrati con le informazioni provenienti dai datori di lavoro, la dichiarazione di immediata disponibilità allo svolgimento di una attività lavorativa. Al fine di agevolare e rendere più rapide le comunicazioni fra i CPI in ambito regionale, limitando o annullando lo scambio di comunicazioni cartacee per le attività amministrative, si richiede un servizio che supporti le operazioni di adeguamento dei SIL provinciali al fine di consentire lo scambio automatico – tramite cooperazione applicativa – della scheda, tramite il nodo di coordinamento regionale.

Tracciabilità dei servizi

Il sistema regionale per la Tracciabilità rappresenta una verifica dei processi inerenti i livelli essenziali delle prestazioni LEP e la loro definizione e manutenzione, con il coinvolgimento diretto delle province e dei operatori interessati, in coerenza con le regole di accreditamento e autorizzazione e del modello di governance definito dal Masterplan regionale dei servizi per il lavoro. Sulla base degli standard e degli indicatori definiti per la misurazione dei LEP lo strumento informatico di coordinamento dovrà essere in grado di gestire la raccolta, l'analisi e la diffusione di tali dati. Sulla base del Coordinatore Regionale, da utilizzare come infrastruttura per la cooperazione applicativa fra i sistemi, dovranno essere innestati una serie di applicazioni in grado di svolgere le funzioni di tracciamento dei servizi erogati e di analisi dei dati raccolti attraverso report di dettaglio e di sintesi.

Il Sistema Informativo per la Tracciabilità si configura come un'applicazione web-based che condivide le classificazioni dei servizi, è in grado di scambiare informazioni in modo automatico, è in grado di scambiare informazioni con i diversi sistemi informativi che compongono la nascente Rete dei Servizi per il Lavoro.

Il sistema sarà adottato per le diverse strutture presenti nella rete (accreditate). Ai servizi erogati sarà applicato il concetto di tracciabilità dei processi attraverso un adeguato supporto informatico e metodologico che consenta la registrazione del "percorso" degli utenti all'interno dei servizi, e di conseguenza un efficace monitoraggio. Lo scambio delle informazioni avverrà tramite strumenti di cooperazione applicativa, e in particolare tramite il Sistema Coordinatore del Sil Regionale. Sulla base del Coordinatore Regionale, che è pertanto utilizzato come infrastruttura per la cooperazione applicativa fra i sistemi, saranno innestati una serie di applicazioni in grado di svolgere le funzioni di tracciamento dei servizi erogati e di analisi dei dati raccolti attraverso report di dettaglio e di sintesi. Il SIL registrerà in modo automatico i servizi erogati dai CPI e dagli altri soggetti in rete al singolo utente (cittadino o azienda) con l'indicazione di ogni utile informazione di dettaglio.

Indici regionali dei lavoratori e delle imprese

Realizzazione di indici a supporto degli scambi e delle condivisioni dei servizi attivati nel coordinatore regionale. Gli indici anagrafici dei cittadini e delle imprese dovranno essere generati secondo un flusso di alimentazione e gestione esaustivo, ad esempio partendo dal repository delle comunicazioni obbligatorie, attraverso l'integrazione con i dati delle schede anagrafico-professionali dei lavoratori registrati nei Centri per l'impiego e con le informazioni del sistema di tracciabilità dei servizi erogati che raccoglierà la restante popolazione (lavoratori-imprese) fruitrice, a qualsiasi titolo, di servizi erogati dalla rete regionale. L'indice regionale dei lavoratori conterrà il riferimento di tutti i lavoratori trattati sul territorio regionale, con un insieme minimo di informazioni utili ad indicare quale servizio ha in carico

tale utente e qual è il suo status rispetto al mercato del lavoro. L'indice regionale dei datori di lavoro, con il riferimento di tutti i datori di lavoro obbligati al conferimento delle informazioni, conterrà un insieme minimo di informazioni utili ad indicare il profilo di accreditamento al Sistema CO (datore-somministratore) i dati sui referenti delegati sul sistema CO, gli eventuali servizi di cui il datore è fruitore/fornitore. Tali indici potranno essere messi in relazione con gli analoghi indici dei lavoratori e dei datori di lavoro che saranno creati a livello nazionale nell'ambito della nascente Rete dei Servizi per il Lavoro.

Componente tecnologica dell'Osservatorio

La finalità generale della componente Osservatorio è quella di mettere in rete e valorizzare un bene pubblico quale è l'informazione in un ambito caratterizzato, soprattutto a livello territoriale (regionale e sub regionale), da profonde carenze informative predisponendo un set informativo completo e articolato che consenta di rilevare e seguire le dinamiche del mercato del lavoro regionale attraverso la predisposizione di adeguati strumenti di supporto per l'analisi dei fenomeni, per la programmazione e valutazione delle politiche del lavoro e per il controllo amministrativo nella gestione delle politiche. La realizzazione del disegno complessivo dell'Osservatorio, che prevede il trattamento e l'integrazione di informazioni provenienti da diverse fonti informative, vedrà una implementazione graduale secondo fasi successive che consentiranno di mettere a fattor comune le diverse informazioni di natura amministrativa o di fonte ufficiale utili alle finalità dichiarate. In particolare gli sviluppi applicativi e metodologici che si intendono realizzare riguardano:

- a) la realizzazione di componenti applicative in grado di trattare le informazioni del nodo regionale del SIL desumibili dal sistema delle Comunicazioni Obbligatorie, dalle Schede anagrafiche e professionali dei lavoratori e dagli altri applicativi di gestione dei servizi in cooperazione applicativa.
- b) l'ampliamento e l'integrazione della rete informativa costituita dal nodo regionale del SIL ad altri soggetti pubblici e privati in quanto proprietari e gestori di banche dati e sistemi informativi;
- c) la realizzazione di componenti applicative in grado di trattare le informazioni della rete informativa esterna e di integrarle con i dati del Sil Campania.

E' dunque prevista la progettazione di una fase di trattamento preliminare dei dati che assicuri la qualità e la omogeneità dei dati trattati nei diversi applicativi e nelle diverse banche dati per garantire l'integrità della fonte informativa, la coerenza tra informazioni provenienti da diverse fonti, la previsione di fattori di correzione degli errori rilevati e infine la progettazione delle strutture logiche (fatti, dimensioni e misure) per il popolamento del *datawarehouse* prevedendo anche diverse casistiche a seconda dei dati trattati.

Gli obiettivi generali del sistema sono: la semplificazione dell'esplorazione delle informazioni permettendo di incrociare i dati e di approfondire il livello di analisi in base ai fatti e

dimensioni individuati; la rapidità delle risposte in interrogazioni complesse da effettuarsi senza la necessità di conoscenza dei codici specifici; la disponibilità di funzionalità avanzate integrate con strumenti di reporting; la possibilità di esportare i risultati nei formati più diffusi; la possibilità di effettuare analisi longitudinali e previsionali dei dati con strumenti di analisi statistica avanzati. L'architettura dovrà pertanto prevedere un primo livello di pulizia e integrazione dei dati contenente gli strumenti finalizzati all'estrazione, al trattamento e al caricamento dei dati e dei metadati; un secondo livello di business intelligence contenente le applicazioni di gestione dei contenuti, i componenti di gestione dei processi e i moduli finalizzati alla realizzazione delle analisi; un terzo livello di presentazione che riguarda le modalità di visualizzazione e trasmissione dell'informazione per mezzo dell'interfaccia web, della pubblicazione di servizi e della spedizione di e-mail integrandole eventualmente in servizi di portale.

Sviluppo di applicativi complementari sul Portale del Lavoro (lavorocampania.it)

E' prevista la realizzazione di *trouble ticketing*, che sarà ospitato nella infrastruttura dell'Arlas e dovrà essere in grado di assicurare: l'accoglimento e la registrazione di tutte le richieste di intervento, di qualsiasi natura e su tutti i servizi erogati; il monitoraggio e la rendicontazione in tempo reale dello stato di avanzamento di una richiesta di intervento; l'analisi statistica sugli interventi richiesti e fatti, al fine di calcolare gli SLA, nonché di identificare i fabbisogni e suggerire azioni di prevenzione dei problemi più comuni.

Tra i servizi del portale lavorocampania, in coerenza con la necessità di produrre, anche attraverso i servizi MEV previsti, la completa integrazione tra i nuovi sistemi e le preesistenze del SIL Campania, dovrà essere realizzata l'autenticazione federata (*single sign-on*) secondo gli standard DigitPA vigenti.

Servizi di manutenzione, supporto, consulenza

MAC

Il progetto comprende attività di manutenzione, in modo trasversale, dei moduli software applicativi del SIL Campania, conservandone l'integrità, con modifiche correttive, e adeguate utili a: ripristinare le caratteristiche dei moduli applicativi venute meno a seguito di malfunzionamenti non evidenziati in fase di rilascio degli applicativi e delle MEV (manutenzione correttiva); mantenere le caratteristiche presenti a fronte di innovazioni dell'ambiente tecnico, adeguamento agli standard tecnologici dettati dalle normative vigenti (manutenzione adeguativa); migliorare le prestazioni, la facilità d'uso, la robustezza e la sicurezza a parità di funzioni svolte (manutenzione migliorativa).

Manutenzione evolutiva (MEV)

Il servizio di Manutenzione evolutiva (MEV) ha lo scopo di: assicurare il costante, efficace e tempestivo aggiornamento ed evoluzione delle funzionalità del SIL Campania in rispetto a esigenze di sviluppo di estensioni funzionali (sia ampliamento di funzioni esistenti, sia nuove funzioni); assicurare e ottimizzare l'integrazione dei SIL provinciali nel sistema di cooperazione applicativa del SIL Campania secondo gli indirizzi dei Tavoli Tecnici SIL nazionale e Regionale; assicurare e ottimizzare l'integrazione/cooperazione del SIL Campania con i sistemi informativi dell'Arlas, di Regione Campania, delle Province negli ambiti di competenza regionale in materia di formazione, istruzione, politiche del lavoro.

Supporto operativo

Le attività di supporto s'inquadrano in un modello organizzativo che vede presidiare le aree applicative con l'interazione tra il gruppo di lavoro interno all'Arlas e i fornitori esterni. Le attività di presidio delle aree applicative sono svolte al fine di assicurare un alto livello di supporto, sia direttamente all'utente, sia nella gestione del progetto nella sua globalità ed anche con attività proprie dell'help desk di 2° livello. Il servizio potrà essere erogato attraverso un *help desk* di primo e secondo livello. Il servizio di *help desk* riguarda l'assistenza agli utenti, sia per l'utilizzo "operativo" delle funzionalità applicative, sia per l'uso appropriato delle funzioni stesse, finalizzato alla risoluzione di problemi amministrativi nell'ottica del superamento di eventuali limitazioni derivati da carenze formative e/o dalle naturali rotazioni di organico tra gli Uffici. Questo servizio dovrà prevedere l'assistenza operativa agli utenti per l'uso appropriato delle funzionalità applicative, secondo le modalità previste dai manuali d'uso e il supporto alla gestione dei processi amministrativi anche attraverso l'utilizzo del sistema documentale. Si prevede una struttura centralizzata di *help desk* per la gestione delle segnalazioni di anomalie e relativa tracciabilità di tutte le richieste di assistenza che perverranno dall'utenza.

Consulenza specialistica

Il SIL Campania è un articolato insieme di risorse tecnologiche e organizzative in continua ridefinizione ed evoluzione. La complessità del sistema e la natura dinamica e multidimensionale dei processi che investono l'ambito di intervento del sistema (il mercato del lavoro, la politica del lavoro, la regolazione del lavoro) hanno continue ricadute sul ciclo di vita e sui funzionamenti delle componenti tecnologiche. Per rispondere alla continua evoluzione del sistema è necessario disporre di un servizio di consulenza specialistica sugli aspetti tecnici e operativi legati alla evoluzione. Il progetto prevede pertanto un servizio di consulenza specialistica sulla evoluzione del sistema che riguardi in particolare: supporto specialistico per l'analisi del fabbisogno informativo dei soggetti coinvolti nell'utilizzo del SIL;

individuazione di nuove soluzioni gestionali (a partire dallo studio di fattibilità, alla progettazione esecutiva, alla realizzazione, alla messa in servizio, alla comunicazione); verifica periodica, ed eventuale adeguamento, degli standard tecnologici del SIL Campania agli standard tecnologici dettati dalla Regione Campania e da DigitPA in ottemperanza delle normative vigenti; studio e analisi delle modifiche organizzative necessarie per la più efficiente introduzione di nuovi sistemi o di nuove modalità di gestione dei moduli applicativi; studio e analisi dei modelli statistici ed economici applicabili e sviluppabili con il sistema Osservatorio sul mercato del lavoro; progettazione e analisi finalizzata allo sviluppo evolutivo di tale sistema con l'implementazione e l'integrazione di fonti esterne; programmazione di interventi formativi per adeguare i livelli di conoscenza del personale regionale, provinciale e dell'Arlas all'evoluzione del sistema; trasferimento di conoscenze e competenze (*knowledge transfer*) al personale.

Il progetto ha previsto l'indizione di una procedura aperta ai sensi del D.LGS.163/2006 e s.m.i. per l'acquisizione di servizi di analisi, sviluppo, assistenza tecnica e supporto operativo. L'aggiudicazione è stata effettuata con le modalità previste dall'art. 83 del D.Lgs. 12.4.2006 n. 163, ovvero, in favore della ditta che ha presentato l'offerta economicamente più vantaggiosa, privilegiando garanzia e qualità della prestazione mediante la valutazione dell'aspetto tecnico.

Il progetto prevede l'impiego, da parte del fornitore, di un apposito gruppo di lavoro con la seguente configurazione:

- Esperto Senior (IS Project Manager)
- Progettista di architetture di sistemi (IT System Architect)
- Analista specialista (Business Analyst)
- Sviluppatore Esperto (Software Developer)
- Sviluppatore (Software Developer)
- Operatore – Assistente Informatico (Help Desk Supervisor)
- Esperto Statistico

La macro azione è realizzata con una pianificazione delle attività su base biennale prevedendo due cicli biennali. Le attività di sviluppo delle nuove componenti sono concentrate nel primo anno e in parallelo è prevista l'attivazione, dall'inizio del progetto, dei servizi di MAC e MEV e di supporto operativo riferiti agli applicativi già in esercizio e dei servizi consulenza per le MEV da sviluppare. Il bando per l'acquisizione dei servizi e il contratto di fornitura sono coerenti con la pianificazione delle risorse finanziarie e della tempistica e contemplano un durata biennale con opzione di rinnovo dei servizi per ulteriori due anni.



4.2. Standard Spi

Gli indirizzi regionali espressi nel documento “Masterplan Campania Linee guida per il potenziamento dei servizi per il lavoro” individuano, tra le azioni di sistema per la qualificazione della rete regionale dei servizi per il lavoro, l'intervento destinato alla definizione dei Livelli essenziali delle prestazioni (LEP) e degli standard di qualità dei servizi.

A tale intervento si collegano le attività di monitoraggio dei servizi le cui finalità sono rivolte alla valutazione dei funzionamenti e delle performance della rete e hanno come obiettivo indiretto l'approfondimento della conoscenza del mercato del lavoro, in particolare riguardo alla mappatura dell'utenza costituita da cittadini e imprese e ai comportamenti dell'utenza nella fruizione dei servizi. Le azioni pianificate in questa macroazione pertanto si articolano in tre ambiti costituiti da: definizione dei livelli essenziali delle prestazioni, definizione degli standard di qualità, modello e sistema di monitoraggio dei servizi.

Ciò che differenzia i LEP rispetto agli standard di qualità dei servizi è facilmente intuibile: i primi rappresentano la base minima comune di prestazioni che la rete deve garantire all'utenza, i secondi rappresentano gli obiettivi di miglioramento progressivo di tali prestazioni.

Nel trattamento dei LEP, pertanto, si tira una linea di partenza nel segno della omogeneizzazione e della parità dei valori attesi. Nel caso degli standard di qualità il processo è più articolato e consiste nel saper cogliere le differenze e gli elementi di spicco che qualificano il funzionamento e le performance dei servizi a livello più alto dei LEP, e soprattutto saper individuare le condizioni e i processi attraverso cui gli elementi qualitativi superiori possono essere raggiunti dall'insieme dei soggetti della rete e possono costituire in tal modo uno standard di qualità. Gli standard di qualità in conclusione rappresentano un traguardo che non viene prefissato e che nella fase costitutiva e di prima generazione della rete regionale non può che sovrapporsi alla linea tracciata per i LEP e coincidere con questi.

Il livello degli standard di qualità deve progressivamente emergere ed elevarsi come prodotto, ovviamente, degli input che le politiche regionali immettono nella rete per svilupparla e qualificarla, ma anche come prodotto dalla capacità dei soggetti, e della governance della rete, di interpretare e sviluppare, in termini strategici e con processi virtuosi, i propri risultati, espressi nei risultati del monitoraggio e dei meccanismi della valutazione e della comparazione.

Il monitoraggio dei servizi si configura dunque come lo strumento operativo di base per la gestione dei LEP e degli Standard di qualità, Gli elementi fondamentali del monitoraggio altro non sono, infatti, che gli indicatori in grado di rilevare e valutare le performance dei servizi in relazione ai LEP e agli standard. Il monitoraggio tuttavia ha anche altre finalità riguardanti, come già evidenziato, l'analisi dell'utenza e riguardanti inoltre, nella dimensione strategica e nella prospettiva dello sviluppo della qualità, l'analisi complessiva dei punti di forza e di debolezza della rete dei servizi considerata nel suo insieme.

I LEP e gli Standard di qualità

“La definizione dei LEP e degli standard di qualità dei servizi rappresenta un passaggio importante per la qualificazione del sistema integrato dei servizi, sia perché necessario a garantire all’utenza un livello minimo uniforme di prestazione sul territorio regionale, sia per realizzare e condividere norme a cui devono attenersi tutti i soggetti sottoscrittori del Masterplan. Il percorso metodologico di individuazione dei LEP tiene conto delle normative riguardanti la distinzione tra prestazioni esigibili e prestazioni da garantire, così come delle esperienze nazionali e comunitarie in materia, ed è funzionale a definire, in riferimento ai servizi da erogare, parametri, indicatori e standard, anche specificati per particolari categorie di bisogno.”

La documentazione tecnica sui LEP allegata al Masterplan presenta i primi profili dei LEP che sono ritenuti indispensabili dai soggetti sottoscrittori del Masterplan.

A partire da quanto già definito il progetto si propone di realizzare l’insieme di attività che accompagneranno lo sviluppo e il corretto esercizio del modello di LEP e di standard di qualità dei servizi nell’ambito della rete regionale.

I modelli e i processi che il progetto sviluppa sono rivolti in prospettiva, e propedeutici, alla messa a punto di un vero e proprio sistema di **rating dei servizi per il lavoro** in ambito regionale al quale si possano agganciare gli interventi rivolti al funzionamento del mercato del lavoro e alle politiche attive di sostegno all’occupazione con semplificazioni e automatismi che rendano più diretto e lineare il rapporto tra utenza e servizio e favoriscano la congrua distribuzione delle risorse e la corretta gestione degli interventi attraverso adeguati strumenti di misurazione e di valutazione che si caratterizzino per elevata efficienza in termini di ricorrenza, copertura, veridicità e trasparenza.

L’azione interviene nello sviluppo progettuale e nella messa in esercizio del modello di LEP e di standard di qualità dei servizi per il lavoro. La progettazione consiste nello sviluppo e nella manutenzione del modello che avviene con il coinvolgimento dei soggetti della rete. L’Ar.las supporta e coordina con proprie risorse professionali e strumentali il gruppo tecnico operativo di progettazione del modello LEP e Standard di qualità.

La progettazione si sviluppa a monte e a valle del processo di gestione e consiste nella definizione delle regole di funzionamento del processo, del suo assetto finanziario, organizzativo e tecnologico, dei principi, criteri, requisiti e indicatori del modello, della pianificazione e progettazione delle attività di accompagnamento (informazione, elaborazione, pubblicistica).

L’avvio e la messa in esercizio del modello di LEP costituirà un processo operativo integrato nel modello operativo di accreditamento dei servizi che, come specificato nel paragrafo successivo, è stato già delineato e prevede la realizzazione di un sistema regionale di monitoraggio dei servizi per il lavoro. Una sezione specifica del sistema di monitoraggio sarà dedicata ai livelli essenziali di prestazioni e il tema degli standard di qualità dei servizi sarà posto al centro delle previste attività di monitoraggio strategico descritte nel paragrafo successivo.

Il monitoraggio

Il nuovo modello operativo per l'accREDITamento degli operatori della formazione e dei servizi per il lavoro che la Regione sta mettendo a punto con il supporto progettuale dell'Arlas, il cui iter procedurale e i cui contenuti sono descritti nel paragrafo successivo, prevede come uno dei punti qualificanti e innovativi, la costituzione di un sistema regionale di monitoraggio dei servizi per il lavoro.

Il sistema è introdotto nel modello di accREDITamento come un elemento che si inserisce nel processo di accREDITamento al fine di misurare efficacia, efficienza e qualità del sistema complessivo dell'offerta dei servizi per il lavoro.

Il Sistema di monitoraggio che sarà realizzato, pertanto, è già definito nei suoi tratti generali secondo le modalità e i contenuti di seguito indicati:

- a) individuazione di indicatori di prodotto e di risultato, per la misurazione di efficacia, efficienza e qualità delle attività dei servizi erogati dagli operatori accREDITati;
- b) Individuazione di indicatori di impatto delle politiche regionali e provinciali sui servizi.
- c) Rilevazione della *customer satisfaction*
- d) Gestione informatica-telematica delle rilevazioni dei dati e dell'analisi, elaborazione e pubblicizzazione dei risultati attraverso il sistema informativo lavoro regionale e il portale Lavoro Campania;
- e) Trasparenza degli indicatori e degli indici di valutazione preventivamente resi disponibili attraverso idonee forme di pubblicità;
- f) Utilizzo di fonti informative esistenti o rese disponibili dagli operatori accREDITati;
- g) Aderenza ai modelli e classificazioni dei sistemi di valutazione europei (Indicatori EMCO) e nazionali (Indicatori Isfol – Indicatori Vespro);

La conduzione e la gestione del sistema di monitoraggio dei servizi partirà dalla messa a punto delle schede di rilevazione e si svilupperà su due linee: la gestione automatizzata e la gestione diretta.

La gestione automatizzata si avvarrà di strumenti *software* - presenti nel Sistema Informativo Lavoro (SIL) Regionale - finalizzati al monitoraggio dei Servizi per l'Impiego, e in particolare del Sistema Regionale per la Tracciabilità dei Servizi che l'Arlas realizza nell'ambito della macroazione 1 del progetto. Il processo di gestione automatizzata è descritto in dettaglio nella macroazione richiamata.

La gestione diretta interesserà interventi sul campo destinati al completamento delle rilevazioni e delle elaborazioni per i set informativi eventualmente non coperti dalla gestione automatizzata prodotta dal sistema informativo lavoro e all'approfondimento delle eventuali criticità espresse in specifici ambiti territoriali, settoriali e di target di utenza. La gestione diretta prevede rilevazione e

audit puntali sull'universo relativo agli ambiti da osservare o su campioni estratti dal sistema di tracciamento e dall'osservatorio.

Il sistema regionale di monitoraggio dei servizi per il lavoro si colloca in un quadro più generale di sviluppo di sistemi di monitoraggio che a livello nazionale ha registrato nell'ultimo anno una accelerazione, producendo un modello nazionale di monitoraggio dei servizi dei centri per l'impiego. In quest'ambito, nel corso del 2012, l'Arlas ha già condotto due rilevazioni di monitoraggio dei centri per l'impiego presenti nella regione utilizzando il modello unificato di monitoraggio definito dal Tavolo Tecnico Nazionale del Sil e distribuito dal Ministero del Lavoro. I risultati del primo monitoraggio di carattere sperimentale relativo all'anno 2011 sono stati rilasciati nel mese di aprile. La seconda rilevazione è stata realizzata nel mese di ottobre ed è riferita al primo semestre 2012. Il modello operativo di monitoraggio nazionale è stato formalizzato dal Tavolo Tecnico Nazionale del Sil e ha pertanto assunto carattere definitivo. Le rilevazioni saranno condotte a cura del Ministero e delle Regioni con cadenza semestrale.

Riguardo agli aspetti organizzativi e di operatività, la macroazione Standard Spi prevede l'impiego di un team di esperti per le funzioni di progettazione e di un gruppo operativo con la seguente configurazione:

- 1 coordinatore responsabile della macro-azione
- 2 consulenti specialisti di supporto alla progettazione e al coordinamento
- 2 risorse junior con competenza sui servizi e sul mercato del lavoro con compiti di supporto tecnico operativo
- 1 risorsa informatica per la gestione dei sistemi SIL
- 1 risorsa tecnica amministrativa con compiti di supporto agli atti e alle procedure

La macro azione è realizzata con una pianificazione delle attività su base annua che prevede le fasi di coprogettazione, progettazione di dettaglio, *testing* e messa in esercizio del modello dei Lep e degli Standard con rilevazioni periodiche dal sistema informativo e direttamente sul campo per le funzioni di valutazione e controllo. La pianificazione tiene conto della tempistica di sviluppo della componente applicativa del Sil per la tracciabilità dei servizi e, nella sua prima fase di progettazione, prevede una costante interazione con il gruppo di lavoro del Sil per definire la base informativa e il sistema di classificazione del Repertorio delle Prestazioni Essenziali. Il progetto finanzia e supporta le attività per un ciclo di due anni considerato necessario alla messa a sistema del processo in particolare per quanto riguarda le operazioni di progettazione e manutenzione del modello e per quanto riguarda i sistemi di rilevazione e controllo.

4.3. InRete – Modello operativo di accreditamento

Il progetto interviene nello sviluppo progettuale e nella messa in esercizio del sistema di accreditamento e di autorizzazione dei servizi per il lavoro le cui regole e disposizioni attuative sono disciplinate dal Dlgs 276/2003 e s.m.i., dalla Legge regionale 14/2009 e dal Regolamento n. 8/2

In materia di accreditamento la Regione Campania ha maturato un'esperienza compiuta nell'ambito del sistema della formazione, che ha interessato anche i servizi di orientamento, e ha anche prodotto un sistema telematico e informatico di gestione delle procedure riguardanti l'accREDITamento degli organismi che erogano formazione professionale. Il modello regionale di accREDITamento per l'offerta formativa si è sviluppato nel tempo con progressivi aggiustamenti, adeguamenti e ampliamenti, rispondendo alle evoluzioni del quadro di indirizzi che Stato e Regioni hanno congiuntamente prodotto negli anni e, allo stesso tempo, alle varie e molteplici discipline e regolamentazioni emergenti dalla messa in atto delle politiche formative adottate con la programmazione regionale. Ne è scaturito un sistema complessivamente molto articolato, ai limiti della frammentazione, di cui sono un esempio le distinzioni tuttora esistente tra ambiti di attività formativa specifici, la segmentazione dell'offerta formativa in relazione alle tipologie di finanziamento delle attività, la gemmazione di strumenti di accREDITamento specialistico come ad esempio la Fad.

L'accREDITamento dei servizi per il lavoro, inoltre, risultava, in fase di progettazione, molto concentrato sugli aspetti qualitativi delle prestazioni ed in particolare sulle prerogative riguardanti le capacità di relazioni di rete a livello territoriale e i livelli di efficienza e di efficacia delle prestazioni. Tali aspetti risultavano, soprattutto nella pratica reale del sistema di accREDITamento della formazione, subalterni agli aspetti legati alla valutazione e al controllo sulle strutture fisiche, i requisiti economici, societari, organizzativi degli organismi formativi, all'insieme dei requisiti, insomma, che sono da considerare come essenziali per l'aderenza alle regole di certificazione e di riconoscimento delle spese finanziate con fondi comunitari, e pertanto, gioco forza, prioritari rispetto ai requisiti di performance di processo e di prodotto.

L'opzione di un sistema di accREDITamento dei servizi per il lavoro che fosse integrato con quello della formazione e l'esigenza di un complessivo riordino ed ammodernamento dell'accREDITamento degli organismi formativi hanno implicato una necessaria rivisitazione dell'intero sistema preesistente.

La macroazione pertanto ha già preso avvio, in fase preparatoria, con lo sviluppo progettuale di un nuovo modello operativo regionale per l'accREDITamento degli operatori pubblici e privati per l'erogazione dei servizi di istruzione e formazione professionale e dei servizi per il lavoro. Il modello prodotto con il supporto tecnico dell'Arlas è stato presentato alle parti sociali e al Tavolo Tecnico del



Masterplan che hanno positivamente valutato l'intervento riformatore e condiviso i contenuti del nuovo modello proposto. Il documento è attualmente in fase di proposizione alla approvazione della Giunta Regionale.

Le principali direttrici seguite nella definizione del nuovo sistema di accreditamento riguardano:

- a) l'integrazione nel sistema dell'accREDITamento regionale dei sistemi della istruzione e formazione professionale e del sistema dei servizi per il lavoro;
- b) l'integrazione nei sistemi di valutazione di strumenti di accREDITamento (valutazione degli operatori) e di strumenti di premialità sulla base di specifici criteri di valutazione dei comportamenti dei soggetti accREDITati e di specifici indicatori di qualità dei processi e dei servizi realizzati;
- c) la qualificazione del sistema di accREDITamento in funzione dello sviluppo dei rapporti di cooperazione e collaborazione tra i soggetti della rete;
- d) l'efficienza e l'efficacia delle procedure di accREDITamento con l'adozione di procedimenti per quanto possibile semplificati.

Il nuovo modello propone le procedure, i requisiti e la modulistica definiti per l'attivazione del sistema di accREDITamento e del sistema di premialità, in coerenza con gli indirizzi e i principi di cui ai Capi IV e VII legge regionale 14/2009.

L'esperienza che ha condotto alla predisposizione del nuovo modello operativo regionale ha evidenziato come il processo di accREDITamento non possa essere inteso come una mera procedura amministrativa e non possa essere isolato dall'insieme delle funzioni e delle attività che regolano e animano l'offerta regionale di formazione e di servizi per il lavoro. E' emersa la necessità di funzioni di analisi, progettazione e gestione dell'accREDITamento specificamente indirizzate alla promozione della qualità degli operatori in funzione della qualità e dell'efficacia dei processi e dei prodotti realizzati.

Proprio in virtù delle caratteristiche innovative del modello molti dei nuovi elementi introdotti, come la semplificazione delle documentazioni e dell'iter burocratico, l'adozione del sistema della premialità, l'accentuazione sui requisiti di qualità dei processi e dei prodotti, richiedono una progettazione partecipata e continua del modello nei suoi contenuti strategici e metodologici e nei suoi aspetti applicativi e procedurali. Tale esigenza può essere soddisfatta nell'ambito della macro azione *InRete* prevedendo, nelle attività di progettazione, un nucleo operativo e una fase del processo dedicati alla ri-progettazione ciclica del modello attraverso azioni specifiche di sostegno e accompagnamento.

La macro azione *InRete* si propone pertanto di sostenere l'attivazione di interventi volti a proseguire

il percorso avviato con la definizione del nuovo modello operativo di accreditamento attivando in via sperimentale, a partire dall'ambito dei servizi per il lavoro per poi estendere la sperimentazione anche al sistema della formazione, azioni ispirate ad un approccio all'accREDITamento come processo continuo di tipo dinamico al cui centro si pongano la responsabilizzazione, la sensibilizzazione e la partecipazione attiva dell'intero sistema nella dimensione della reciprocità e dell'autocontrollo come occasione di apprendimento e di crescita.

Le azioni consistono in:

- a) messa a punto di un **sistema di controllo "integrato e continuo"** per accrescere in modo virtuoso il rapporto tra accREDITamento e innalzamento della qualità dell'offerta dei servizi. Il controllo dei requisiti richiesti ai soggetti accREDITati da parte dell'amministrazione regionale assume una rinnovata centralità a fronte della necessità di garantire un'offerta di servizi orientata al miglioramento continuo e va attuato con una modalità continuativa, esercitabile durante tutto il ciclo di vita dei servizi realizzati da parte del soggetto accREDITato. A tal fine è anche necessario sviluppare i dispositivi di controllo sull'accREDITamento in sinergia con gli altri strumenti di governo e di controllo dei servizi, in primis quelli collegati alle misure di attivazione degli utenti disoccupati e/o percettori di ammortizzatori. E' indispensabile, pertanto, rafforzare e sviluppare la comunicazione e l'integrazione tra le diverse sezioni delle amministrazioni coinvolte, attraverso una stretta connessione delle attività di verifica dei requisiti di accREDITamento con le altre azioni di controllo che l'amministrazione effettua sugli interventi.
- b) creazione di un **sistema di monitoraggio strategico** centrato sulle pratiche consolidate dagli operatori nel percorso di accREDITamento previsto dal nuovo modello operativo. Il valore esperienziale delle pratiche può essere capitalizzato chiamando le strutture che più si distingueranno nell'attuazione di buone pratiche ad un ruolo "partenariale", organizzando spazi e momenti di "co-progettazione" (attraverso *focus group*, rilevazioni qualitative, ...), che possano confluire in un sistema intelligente di monitoraggio in grado di intercettare e focalizzare criticità operative, dinamiche evolutive, punti di eccellenza ecc.
- c) **azioni mirate di sostegno e di affiancamento** al sistema dei servizi (singoli soggetti o gruppi di soggetti con fabbisogni comuni), per accompagnarlo progressivamente e coinvolgerlo in misura pro-attiva agli adattamenti imposti dalle evoluzioni che si rendono necessarie (es. informazione sugli adempimenti sicurezza, modellizzazioni di processi, focus group, co-progettazioni, ecc.).

Sono inoltre previste azioni legate alla gestione del sistema di accREDITamento dei servizi e degli ulteriori sistemi che costituiscono la filiera della valutazione ex ante dei servizi per il lavoro comprendente tre passaggi:



- a) il regime autorizzativo all'esercizio delle attività di intermediazione, selezione, reclutamento, ricollocazione;
- b) l'accreditamento per l'erogazione di servizi per il lavoro nell'ambito della rete riconosciuta dalla Regione Campania;
- c) il sistema delle convenzioni tra i soggetti riguardante il tipo di servizio o di attività erogato e il livello specifico delle relazioni tra soggetti appartenenti alla pubblica amministrazione (regione, province attraverso i centri per l'impiego) e soggetti terzi accreditati.

Le attività di gestione dell'accreditamento prevedono:

- la gestione, manutenzione e conduzione (inclusa la eventuale revisione del modello) della procedura regionale di accreditamento e della relativa modulistica;
- il raccordo con l'amministrazione regionale ed il supporto agli operatori dell'offerta di servizi per il lavoro interessati alle procedure di accreditamento;
- l'espletamento della fase di analisi documentale prevista dalla procedura di accreditamento;
- lo svolgimento dei controlli sistematici in cooperazione con altre amministrazioni e dei controlli a campione.
- le attività amministrative di tenuta e aggiornamento dell'elenco e le attività di interazione con l'amministrazione centrale dello Stato per la tenuta e l'aggiornamento degli elenchi nazionali e l'espletamento delle funzioni di competenza

Le attività di gestione dell'accreditamento previste dalla macro azione prevedono, inoltre l'adeguamento della piattaforma telematica della Regione Campania per l'Accreditamento ai nuovi processi introdotti con il modello operativo e l'ampliamento delle funzionalità del sistema alla nuova componente dedicata agli operatori dei servizi per il lavoro.

Le attività da prevedere per le funzioni di autorizzazione alle attività di intermediazione in ambito regionale sono analoghe a quelle previste per l'accreditamento. Riguardo agli aspetti procedurali i due sistemi si presentano del tutto simili mentre differiscono nei requisiti e sono da considerare come procedimenti distinti sotto il profilo normativo. Il regolamento di attuazione della legge 14/2009 non prevede, infatti, alcun collegamento tra i due sistemi, ad eccezione di quanto indicato per l'accesso alle convenzioni di cui all'art.13 del Dlgs 276/03 (Misure di incentivazione del raccordo pubblico e privato) laddove si dispone che le agenzie autorizzate dal Ministero o dalla regione possano accedere alle convenzioni solo se in possesso di accreditamento regionale.

Pertanto, la gestione delle autorizzazioni e dell'elenco dei soggetti autorizzati in ambito regionale si presenta come attività specifica e distinta. Si può tuttavia prevedere che gran parte delle operazioni previste possano svolgersi in parallelo con quelle dell'accreditamento e con l'accorpamento delle dotazioni strumentali e organizzative del progetto.

Infine, riguardo alla gestione del sistema delle convenzioni, esso si limita essenzialmente alla progettazione dei modelli e delle procedure non richiedendo operazioni di gestione diretta che ricadranno sui soggetti ad esse interessati. La progettazione prevista nella macro azione si colloca a valle della definizione e della messa in esercizio dei modelli di accreditamento e di autorizzazione regionale e si sviluppa nel confronto con gli enti pubblici interessati e con le rappresentanze degli operatori privati attraverso la realizzazione di moduli generali di convenzioni articolati per tipologie di soggetti e di servizi e attraverso la produzione di linee guida per le eventuali integrazioni e modifiche dei modelli convenzionali nei casi specifici di adozione.

Il progetto prevede l'impiego di un gruppo di lavoro con la seguente dotazione:

- 3 risorse senior di cui una con compiti di coordinamento e due di consulenza specialistica
- 3 risorse junior con competenza sui servizi e sul mercato del lavoro con compiti di supporto tecnico
- 1 risorsa informatiche per la gestione dei sistemi applicativi dedicati
- 2 risorse tecnico-amministrative con compiti di supporto agli atti e alle procedure

La macro azione è realizzata con una pianificazione delle attività su base annua che. Il progetto finanzia e supporta le attività per un ciclo di due anni considerato necessario alla messa a sistema del processo in particolare per quanto riguarda le operazioni di manutenzione del modello di regole, requisiti e modulistica e per quanto riguarda i sistemi di controllo. Si specifica tuttavia che le attività saranno comunque vincolate alla definizione di un piano di lavoro specifico da concordare in fase di attuazione.

4.4. Politiche attive

Considerata la priorità e il rilievo che nella fase di crisi ha assunto il ricorso agli ammortizzatori sociali e considerato il ruolo attivo che compete alla Regione nella gestione delle politiche rivolte ai beneficiari di ammortizzatori in deroga, la macro azione Politiche Attive ha avuto come primo ambito di attuazione un intervento di potenziamento dei servizi dei centri per l'impiego rivolti ai percettori di ammortizzatori sociali (CIG in deroga, mobilità ecc.) e consistente nella attivazione di strumenti stabili e strutturati di interazione con i servizi (patto di servizio, libretto formativo, dote di inserimento) e nella proposizione di percorsi formativi adeguati alle condizioni di parziale o totale sospensione dal lavoro dei destinatari e utili alla ricollocazione sul mercato del lavoro (catalogo formativo, percorsi modulari di acquisizione di qualifiche, competenze specialistiche, competenze di base).

Con la realizzazione del catalogo formativo è stato messo a disposizione dei beneficiari di

ammortizzatori sociali un articolato ventaglio di proposte formative la cui gestione, riguardo alle operazioni di informazione, sensibilizzazione, orientamento, consultazione e individuazione del percorso formativo, è stata affidata alla intermediazione dei Centri per l'impiego.

Le operazioni, avviate ad agosto 2012 e in corso di espletamento da settembre, sono state supportate dall'Arlas che ha realizzato:

- un applicativo sw per la presentazione delle proposte formative degli enti di formazione accreditati ai fini dell'inserimento in catalogo;
- un applicativo implementato nei Sil provinciali e gestito con tecnologie di cooperazione applicativa per la gestione informatizzata, nell'ambito delle componenti applicative dei singoli Sil provinciali funzionali ai servizi di orientamento, delle scelte e delle prenotazioni dei destinatari per le iscrizioni ai corsi in catalogo;
- un cruscotto di monitoraggio dell'andamento delle iscrizioni ai percorsi formativi;
- un documento, predisposto in raccordo con l'amministrazione regionale e le amministrazioni provinciali, di definizione delle linee guida per l'attuazione dell'intervento riguardante i servizi e gli adempimenti dei centri per l'impiego e la fruizione dell'intervento da parte dei destinatari;
- una attività di coordinamento e di assistenza tecnica nelle operazioni di costruzione del catalogo formativo e di espletamento delle procedure per la partecipazione degli enti di formazione e per l'avvio delle attività formative;
- una attività di coordinamento e di assistenza tecnica nelle operazioni dei centri per l'impiego relative all'utilizzo degli applicativi informatici di nuova attivazione per la gestione del servizio e alle operazioni di convocazione, informativa e consulenza orientativa, consultazione e prenotazione ai corsi, espletamento degli adempimenti amministrativi;
- un'attività di reportistica sull'andamento delle operazioni resa disponibile per le amministrazioni regionale e provinciali.

L'intervento ha realizzato primi risultati di rilievo con l'inserimento in due mesi di circa 4000 percettori di ammortizzatori sociali in percorsi formativi. E' in fase di progettazione e pianificazione la messa a regime dell'intervento che dovrà interessare l'intera platea dei beneficiari di ammortizzatori in deroga, consistente in circa 21 mila persone. La sperimentazione dell'azione ha avuto come punto di forza la risposta positiva dei Centri per l'impiego delle province nell'attuazione in dimensioni massive di compiti che fin qui avevano investito solo marginalmente le strutture e che invece avviano un processo di qualificazione aderente ai disegni nazionali e regionali di innovazione, potenziamento e riforma del sistema dei servizi.

Altre azioni sperimentali che potranno essere attivate nell'ambito della macroazione riguardano:



- la circolazione, l'integrazione e l'accessibilità delle informazioni sul mercato del lavoro
- l'accesso degli operatori pubblici e privati a tutte le banche dati sul lavoro di livello regionale e provinciale
- intese di collaborazione anche sperimentali che prevedano l'erogazione di servizi da parte di soggetti terzi anche all'interno delle strutture dei centri per l'impiego previa regolamentazione delle strutture pubbliche;
- azioni sperimentali di *placement* affidate alle APL nell'ambito della programmazione regionale;
- azioni sperimentali, in accordo con le parti sociali, volte a potenziare e a qualificare il ruolo degli enti bilaterali nella rete dei servizi;

4.5. Competenze

In collaborazione con l'Isfol è prevista la realizzazione di azioni formative finalizzate a sostenere l'innovazione e il miglioramento della qualità dell'offerta dei servizi attraverso una metodologia e una tecnica di progettazione e realizzazione capace di caratterizzare l'intervento come azione di sistema.

Gli ambiti prioritari di intervento che la macroazione identifica riguardano i servizi di orientamento e la rilevazione dei fabbisogni qualitativi e quantitativi di risorse professionali nel territorio.

In questi ambiti si intende agire con operazioni congiunte e integrate che:

- sviluppano a livello regionale la capacità di analisi delle figure professionali che intervengono nelle due tipologie di funzioni indicate, in coerenza con gli standard di qualità dei servizi di orientamento e di rilevazione dei fabbisogni delle imprese previsti dal modello della qualità della rete regionale
- definiscono e mettono in esercizio un modello operativo di certificazione e di riconoscimento delle competenze dei profili professionali dell'orientamento e della rilevazione dei fabbisogni professionali
- realizzano interventi specifici di formazione degli operatori in questi ambiti di attività
- accompagnano l'attività formativa con un'azione di ricerca e di valutazione che interviene in tutte le fasi del processo formativo

In particolare le attività di formazione sono finalizzate allo sviluppo di:

- specifiche competenze di analisi e definizione dei fabbisogni a livello



settoriale/territoriale/aziendale

- specifiche competenze di orientamento di livello specialistico (*assessment*, bilancio di competenze, ecc.)
- specifiche competenze di gestione delle relazioni nell'ottica del *network*
- specifiche competenze strategiche per la pianificazione e la gestione dei servizi

I destinatari delle azioni formative sono individuati tra le risorse professionali dei servizi per il lavoro pubblici, privati e del terzo settore operanti all'interno dei soggetti autorizzati e degli operatori accreditati dalla Regione, con priorità per coloro che svolgono in modo anche non esclusivo funzioni di presidio dei processi. Si prevede per ciascuna tipologia di azione la realizzazione di moduli formativi brevi (max 100 ore) destinati a personale preselezionato, replicabili in più edizioni, con un massimo di 25 allievi per corso.

La macro azione prevede che alle attività formative si accompagni un'azione di ricerca e di valutazione che intervenga ex ante e nelle fasi di realizzazione dell'azione formativa analizzando:

- ex ante - le modalità di gestione delle risorse professionali da parte dei servizi, ovvero i criteri e le modalità di reclutamento, valutazione delle prestazioni, modalità di progressioni di carriera, utilizzo della formazione;
- in itinere - le credenziali del personale docente coinvolto nella realizzazione delle azioni formative; il grado di partecipazione e il livello di apprezzamento dei corsi da parte degli allievi
- ex post - le valutazioni espresse dai responsabili dei servizi sugli operatori formati; le eventuali variazioni di mansioni, inquadramento ecc., a seguito della formazione.

La formazione e le attività propedeutiche e di accompagnamento saranno progettate e realizzate congiuntamente dall'Arlas e dall'Isfol che metteranno a disposizione un gruppo di progettazione e coordinamento e le unità didattiche richieste per ciascuna tipologia ed edizione delle azioni formative da concordare in fase di attuazione. Il gruppo di progettazione e coordinamento sarà composto da specialisti di progettazione e dai responsabili del coordinamento della macro azione e delle singole azioni formative; le unità didattiche saranno costituite da docenti, tutor e personale di supporto operativo.

La macro azione è realizzata con una pianificazione delle attività su base annua. Il progetto finanzia e supporta le attività per un ciclo di due anni che, considerato il carattere sistemico dell'azione, potrà essere replicata ed estesa negli anni successivi. Si specifica tuttavia che le attività saranno comunque vincolate alla definizione di un piano di lavoro specifico da concordare in fase di attuazione.



4.6. Osservatorio

La legge regionale n° 14/2009 “Testo unico della normativa della Regione Campania in materia di lavoro e formazione professionale e per la promozione della qualità del lavoro” integrata con le modifiche apportate dalla legge regionale 20 luglio 2010, n° 7, stabilisce (Capo III, art. 21 comma 3) che l’Arlas svolga le attività di Osservatorio regionale sul mercato del lavoro.

La prima finalità dell’Osservatorio è quella di offrire strumenti utili a garantire coerenza tra analisi e programmazione e a supportare i processi decisionali del policy maker. La produzione di informazioni e di rapporti periodici sul mercato del lavoro, che va ovviamente prevista anche come prodotto da diffondere esternamente per tutti coloro i quali a vario titolo si occupano di questioni inerenti il mercato del lavoro, è orientata prioritariamente a questi obiettivi.

L’Osservatorio, in quanto luogo nel quale trovano sintesi e sistematizzazione i dati di fonte ufficiale e quelli di natura amministrativa trattati dai sistemi informativi gestiti dall’Arlas, è un contenitore che produce un bene pubblico, quale l’informazione, che va valorizzata e trasferita a vari livelli e con diverse finalità a molteplici interlocutori.

Dunque una finalità di servizio per garantire una ampia circolazione delle informazioni nel mercato del lavoro e una maggiore conoscenza delle dinamiche e delle specificità del mercato del lavoro regionale, rivolte al policy maker, alle strutture amministrative regionali, agli *stakeholders*, alle parti sociali e agli operatori pubblici e privati che fanno parte della rete regionale dei servizi all’impiego.

Le linee caratterizzanti il disegno dell’Osservatorio dell’Arlas possono essere ricondotte a due macrotipologie di attività principali: le Attività di sistema e le Attività di ricerca per ciascuna delle quali saranno esplicitate finalità, metodologie e prodotti.

Va detto preliminarmente che il fulcro dell’attività dell’Osservatorio dovrà essere il trattamento delle informazioni del Sil (Sistema informativo lavoro regionale) nel quale convergono tutte le informazioni di natura amministrativa gestite dall’Arlas che riguardano le dinamiche del mercato del lavoro regionale, gli stock di disoccupati iscritti ai centri per l’impiego, i servizi ad essi erogati, le politiche del lavoro, della formazione e dell’istruzione. Il processo di completamento del Sil consentirà di disporre, man mano che le singole componenti saranno attivate e integrate, di un notevole potenziale informativo le cui peculiarità sono ancora poco esplorate.

Tuttavia in attesa che si completi il processo di implementazione e messa a regime del Sil, vanno parallelamente programmate tutte le attività costitutive dell’Osservatorio dell’Arlas e rese operative quelle relative alle basi informative già rese disponibili con l’avvio dal maggio 2011 del Coordinatore regionale delle comunicazioni obbligatorie che rendono disponibili le informazioni sui flussi di ingresso e di uscita dal mercato del lavoro.

Le attività di sistema

Tali attività costituiscono un plafond minimo per l'attivazione dell'Osservatorio e rappresentano il punto di partenza indispensabile allo sviluppo di qualsiasi filone di approfondimento sia interno alla struttura che per i soggetti esterni. Riguardano essenzialmente tre ambiti, tra loro strettamente interrelati, che per comodità di esposizione verranno di seguito definiti singolarmente.

1. Analisi da condurre sulla base delle rilevazioni dei dati di fonte propria e di fonte statistica ufficiale pubblicate con cadenza regolare.

Tale analisi dovrà garantire come output minimo:

- un rapporto annuale sull'andamento delle principali grandezze del mercato del lavoro regionale
- pubblicazioni periodiche in collaborazione con altre regioni per una analisi comparativa degli andamenti dei mercati del lavoro regionali
- relazioni periodiche in concomitanza con la pubblicazione delle informazioni da parte dei soggetti produttori delle stesse;
- rapporti monografici relativi a specifici temi e/o alla definizione di scenari per la progettazione e/o sperimentazione di politiche del lavoro,
- tavole statistiche (standardizzate o anche "personalizzate" su richiesta di utenti esterni con modalità da definire compatibilmente alle risorse disponibili).

In questo ambito si prevede, al fine di disporre di informazioni di maggior dettaglio, di stipulare accordi e convenzioni con ciascun produttore di informazioni (Istat, Inps, Inail, Unioncamere/Cerved, ecc.) sia per l'invio sistematico dei dati, sia per concordare configurazioni ad hoc, rilevazioni particolari, raccordi con le relative banche dati nell'ottica di creare gli opportuni collegamenti funzionali da far confluire nell'architettura generale del Sil.

Per quanto riguarda le informazioni di fonte propria queste dovranno costituire il nucleo centrale dell'attività di rilevazione delle grandezze del mercato del lavoro regionale, con riferimento alle strutture e alle dinamiche della popolazione, delle imprese e ai flussi in ingresso e in uscita nel/dal mercato del lavoro e nel/dal sistema dell'istruzione e della formazione.

Vanno in particolare valorizzate tutte le risorse informative offerte dal SIL soprattutto riguardo a quegli aspetti dell'analisi del mercato del lavoro che non possono essere studiati attraverso i dati forniti dalle fonti statistiche tradizionali.

Il processo di implementazione del Sil restituirà gradualmente bacini informativi che, attraverso la cooperazione applicativa dei diversi sistemi che l'Arlas sta realizzando, consentiranno di integrare le informazioni sulle dinamiche del mercato del lavoro con quelle delle politiche della formazione e dell'istruzione completando la possibilità di seguire i percorsi a livello individuale e a livello più aggregato per tipologia di *policy*, per dettaglio territoriale e con una scansione temporale che non è disponibile in nessuna altra fonte informativa.

Allo stato attuale l'Arlas ha già sviluppato metodologie di trattamento statistico delle informazioni di natura amministrativa desumibili dai flussi di comunicazione di assunzione e di cessazione che pervengono al Coordinatore regionale. Il lavoro di analisi e di progettazione e realizzazione della base statistica è partito nel 2011 e ha già realizzato il rilascio di prodotti informativi e di rapporti periodici.

In particolare da marzo 2012 la Regione Campania è entrata nel gruppo SECO di analisi multi regionale del mercato del lavoro. Sono stati rilasciati i dati e le pubblicazioni inerenti il primo e il secondo trimestre 2012 con la ricostruzione della serie storica mensile dei dati a partire dal terzo trimestre 2008. L'attività ha carattere periodico con rilasci previsti a cadenza trimestrale e resi disponibili e consultabili sul sito www.lavorocampania.it nella sezione Osservatorio.

Con la stessa cadenza l'Arlas pubblica note di aggiornamento trimestrale con maggiori dettagli informativi. La fonte è stata inoltre al centro delle analisi del primo rapporto sul mercato del lavoro della Campania – Mutamenti e strategie di difesa dalla crisi, ESI, Napoli, ottobre 2012.

2. Nell'ambito delle attività di sistema dell'Osservatorio si prevede di costituire un centro di documentazione giuridico e socioeconomico sulle problematiche del mercato.

Compatibilmente con le risorse disponibili, l'obiettivo di costituire un punto di raccolta e diffusione di dati provenienti da varie fonti e di documenti e pubblicazioni per i soggetti che a vario titolo studiano e operano sul mercato del lavoro regionale, dovrebbe costituire un'attività di servizio qualificante dell'intera struttura. Infatti, la richiesta di dati, informazioni, approfondimenti è sempre molto alta, soprattutto in relazione alla possibilità di disporre di materiali riguardanti il livello locale, e andrebbe quindi soddisfatta sia attraverso una sezione dedicata del Portale dell'Arlas, sia attraverso un servizio di sportello a giorni ed orari stabiliti.

Il servizio di documentazione è inoltre di importanza cruciale per tutto il lavoro dell'Agenzia che deve poter trovare al proprio interno la gran parte delle informazioni necessarie alle proprie attività.

Il Centro dovrebbe costituire un punto di riferimento anche in relazione alla possibilità di consultare e acquisire i riferimenti normativi in materia di mercato del lavoro. L'organizzazione in sezioni del servizio (biblioteca, emeroteca, rassegna legislativa, ecc.) dipenderà esclusivamente dalla dotazione di risorse e di personale. Si è comunque già avviata un'attività di raccolta sistematica di atti normativi e degli iter legislativi (Commissione e consiglio dell'Unione europea, Parlamento e Consiglio regionale) delle norme di nuova produzione che è disponibile sul sito nella sezione Grandangolo .

3. Infine, tra le azioni di sistema è previsto il monitoraggio e la valutazione delle politiche regionali del lavoro in raccordo con i sistemi di classificazione delle politiche e gli indicatori di monitoraggio adottati a livello nazionale e comunitaria e con approfondimenti specifici definiti in coerenza e in raccordo con la programmazione regionale.



In particolare con riguardo al monitoraggio e alla valutazione dei servizi per il lavoro si dovrà realizzare un sistema in grado di seguire gli stati di avanzamento del processo di costituzione della rete dei servizi e di qualificazione dei servizi. Tale sistema dovrà essere capace di rilevare il grado di avanzamento del processo di costituzione della rete misurato attraverso opportuni indicatori i quali misurino le modalità di scambio e di interazione tra i nodi riconducibili alla dimensione, all'intensità delle relazioni, alla durata ecc. anche al fine di prevedere meccanismi di premialità per il sistema pubblico in relazione alla capacità di svolgere un ruolo proattivo nell'attivazione e nel coordinamento del sistema integrato dei servizi territoriali, innalzando per questa via l'efficacia delle politiche del lavoro.

Le attività di ricerca

Come si diceva in premessa, oltre alle attività che abbiamo definito di sistema vanno programmate, nelle loro linee generali, le attività di ricerca più propriamente dette. La differenza tra i due ambiti in effetti è solo strumentale, ed è stata scelta perché meglio si presta alla definizione del presente progetto e alla comprensione delle specifiche finalità dell'Osservatorio dell'Arlas. La vocazione di quest'ultimo, coerentemente con la filosofia che si sta cercando di delineare nel presente documento, è infatti quella della conoscenza e interpretazione dei fenomeni finalizzate, a monte, a guidare e indirizzare l'azione politica e, a valle, a misurarne e valutarne l'impatto e ciò sia con strumenti di sistema che con strumenti di approfondimento da definire di volta in volta. In prima approssimazione, in ogni caso, si possono definire tre ambiti che di seguito sono delineati singolarmente.

1. Un primo ambito di ricerca è quello costituito dall'approfondimento dei fenomeni emergenti. Si ritiene, infatti, di importanza cruciale porre sotto osservazione i segnali di cambiamento che invia il mercato. Anche se si riferiscono a fenomeni ancora non particolarmente diffusi, vanno analizzati con particolare attenzione perché suscettibili di prefigurare scenari di possibili mutamenti strutturali. Essere in grado di anticipare tali cambiamenti significa, infatti, poter predisporre tempestivamente politiche idonee a governarli e a far fronte ad eventuali squilibri, anche se solo temporanei. Si pensi, ad esempio, ai cosiddetti lavori atipici e all'impatto che la loro diffusione sta avendo sulle caratteristiche dell'offerta, sul sistema della formazione professionale, sulla distribuzione del lavoro tra le generazioni e all'interno dei nuclei familiari e così via. Le conseguenze sugli individui e sulla società della diffusione di queste particolari forme di lavoro sono ancora da approfondire e costituirebbe una grave negligenza non farlo per tempo, prima cioè che eventuali effetti negativi si cronicizzino e diventino così più difficili da rimuovere.

Più in generale, va tenuto sotto osservazione tutto quanto avviene sui mercati del lavoro delle altre regioni e in ambito europeo nell'ipotesi che le modalità di funzionamento dei mercati, l'adozione di nuove regole e di nuovi comportamenti si diffondano oggi molto

rapidamente, e che quindi ciò imponga di indagarli nell'ottica di comprendere come si configurerebbero, combinandosi con le caratteristiche specifiche dei mercati locali.

L'attenzione all'analisi dei fenomeni emergenti si inserisce inoltre strategicamente nel quadro della progettazione e sperimentazione di politiche del lavoro innovative, attività quest'ultima che dovrebbe fortemente connotare l'azione dell'Agenzia.

La possibilità di cogliere i segnali di cambiamento sarà notevolmente aumentata dal funzionamento del Sil che costituirà, presso ciascun Centro per l'impiego, un terminale sensibile delle tendenze locali del mercato del lavoro. Questa opportunità va quindi adeguatamente utilizzata ed anche in relazione a questo ambito di approfondimento sarà necessario operare affinché il Sil regionale disponga di informazioni provenienti dai centri attendibili e particolareggiate.

2. Una prerogativa importante dell'Osservatorio dovrà essere la partecipazione a programmi di ricerca con partner esterni, nel solco di una tradizione già sperimentata in passato, ma con l'obiettivo, in prospettiva, di rendere tale partecipazione sempre più ampia e ricorrente. L'apertura verso le istituzioni pubbliche e private di ricerca (quali le Università, il CNR, l'Isfol, il Formez, la Banca d'Italia, ecc.) è ritenuta importante essenzialmente sotto due profili. Da un lato, perché permette sia un costante arricchimento per le professionalità interne chiamate a confrontarsi e a misurare le proprie capacità con gli organismi più prestigiosi che a vario titolo studiano i temi del mercato del lavoro e delle politiche, sia di essere al passo con le più recenti acquisizioni teoriche e metodologiche. Dall'altro, perché può dare particolare enfasi e valore, soprattutto nel rapporto con le istituzioni accademiche, ad una prospettiva pragmatica, in altre parole può stimolare un'attenzione privilegiata all'utilizzo dei risultati di ricerca in chiave politico-propositiva.

In linea più generale il partenariato con enti esterni nelle attività di ricerca rientra nell'ambito dei rapporti istituzionali che l'Agenzia intende potenziare e che sempre più dovrebbero garantire l'efficacia delle azioni e il trasferimento delle buone pratiche. In questa chiave sono da favorire anche i rapporti con le Province e i Centri per l'impiego da coinvolgere in attività di ricerca che individuino esigenze conoscitive e di approfondimento nel contesto territoriale di riferimento o nella specificità di particolari fenomeni localmente rilevanti. In questa chiave l'Agenzia e l'Osservatorio hanno un compito delicato e di importanza cruciale quale quello di sollecitare l'attenzione a tutti i livelli della gestione del mercato del lavoro nei confronti delle problematiche analitiche e di ricerca, potenziare le professionalità poco o per nulla sfruttate in tale specifica direzione, superare l'ottica della legittimazione formale per diffondere la cultura della valutazione e dell'autovalutazione in relazione all'efficienza e, soprattutto, all'efficacia dei servizi.

3. Il terzo ed ultimo ambito di ricerca individuato in questa fase di avvio della nuova struttura di Osservatorio è quello relativo all'individuazione degli scenari di riferimento delle politiche e della valutazione ex ante del loro impatto. Si tratta di attività di approfondimento

strettamente legate alla sperimentazione o all'implementazione di specifiche politiche del lavoro. In particolare si prevede, in tutti quei casi in cui se ne ravvisi l'opportunità, di predisporre analisi ad hoc per l'individuazione quali-quantitativa delle popolazioni bersaglio dell'intervento, per sondare la disponibilità degli attori chiamati a gestire gli interventi e la coerenza delle risorse da questi messe in campo per garantirne la fattibilità, per valutare l'appeal delle iniziative, una sorta di indice di gradimento, presso l'utenza destinataria. In altre parole si pensa ad una vera e propria attività di marketing sociale che nella logica della valutazione ex ante, intesa nel suo significato più ampio, si ponga l'obiettivo di stimare le probabilità di successo della politica prima che in essa si investano risorse col rischio di non raggiungere appieno gli obiettivi desiderati.

E' questo un ambito di ricerca, strettamente finalizzato all'implementazione delle politiche, ancora molto poco praticato, ma che andrebbe invece incentivato e sviluppato. Dovrebbe avere però caratteristiche peculiari, diverse da quelle di un'attività di ricerca di tipo tradizionale. Ad esempio, rispetto ai tempi, è intuitivo che vanno ridotti il più possibile, non potendo ipotizzare che il varo di una politica aspetti anni prima di essere effettuato. Ciò non di meno, è noto che le procedure che sono richieste per l'avvio di un intervento sono spesso lunghe, tanto da permettere in parallelo un approfondimento preventivo secondo le linee tracciate in precedenza. Anche nella scelta delle metodologie da utilizzare si dovrà tenere conto della specificità di questo tipo di indagini, privilegiando strumenti mutuati dal marketing, ma opportunamente adattati ai particolari "prodotti" che si intende promuovere. Solo per fare un semplice esempio, l'analisi della disponibilità da parte degli attori chiamati a gestire direttamente l'intervento può efficacemente e rapidamente essere sondata attraverso la tecnica dei focus group.

L'importanza di questo ambito deriva anche, per concludere, dalla considerazione dello stretto legame che ha con le attività di monitoraggio e valutazione delle politiche. Anzi, l'idea è che questi momenti debbano andare a configurare un circolo virtuoso che si configuri in un futuro, si spera prossimo, come un'attività sistematica a monte e a valle di ogni intervento.

4.7. Governance di livello tecnico

Le azioni di governance che impegnano l'Arlas in attività di supporto e coordinamento, nella fase iniziale della attuazione del Masterplan hanno ruotato essenzialmente intorno:

- alla costituzione del Tavolo Tecnico del Masterplan;
- alla definizione delle intese di collaborazione tra l'Arlas e le Province per l'assistenza tecnica sugli interventi del Masterplan che interessano i centri per l'impiego;
- alla costituzione e alla attivazione del coordinamento regionale dei servizi di placement delle



università campane:

- alla partecipazione della regione alla governance della Rete Nazionale dei Servizi per il Lavoro.

Il Tavolo Tecnico del Masterplan Regionale rappresenta una struttura introdotta contestualmente al piano come “rete fiduciaria di operatori tecnici qualificati e specializzati, interni ed esterni alle Amministrazioni, indicata dalle Amministrazioni e dai soggetti presenti nella Rete che si riunisce, con modularità flessibile in relazione ai temi e agli argomenti da trattare.”

La *mission* del Tavolo consiste nella “pianificazione e la progettazione esecutiva degli interventi, le modalità e i criteri di attuazione, i protocolli e le procedure di gestione e gli standard tecnologici e informativi che assicurano l’integrità e il funzionamento della Rete.”

Il Tavolo ha iniziato i propri lavori in coerenza con le indicazioni sopra riportate nel gennaio 2011, con la partecipazione, in questa prima fase, delle province cui compete la gestione dei centri per l’impiego.

I temi affrontati nel corso del 2011 -2012 hanno riguardato l’evoluzione del disegno architettonico e funzionale del sistema informativo lavoro, la definizione dei modelli di Lep e di standard di qualità dei servizi, i sistemi di autorizzazione e di accreditamento dei servizi, il modello di monitoraggio.

Il tavolo ha svolto i lavori istruttori sui temi trattati suddividendosi in gruppi di lavoro e producendo una documentazione tecnica su ciascuno di essi che è stata proposta alle istanze amministrative e politiche della Regione. E’ stato prodotto:

- Il modello operativo regionale di autorizzazione all’esercizio delle attività di intermediazione, selezione, reclutamento e ricollocazione del personale;
- Il modello operativo regionale di accreditamento dei soggetti che erogano servizi di formazione e istruzione e servizi per il lavoro;
- Il modello di Monitoraggio dei servizi per il lavoro e il modello di monitoraggio dei servizi offerti dai centri per l’impiego.

Sono inoltre proseguiti i lavori del tavolo tecnico del Sil, preesistente alla costituzione del Tavolo Masterplan, le cui operazioni riguardano la definizione dei modelli e delle regole utili alla cooperazione applicativa e alla omogeneità e integrabilità dei sistemi informativi locali in ambito regionale. I risultati dei lavori di questa specifica sezione del Tavolo dedicata al Sil hanno contribuito a determinare concrete condizioni di miglioramento dei sistemi informativi locali e hanno offerto un contributo specifico nella definizione progettuale del Sil regionale inteso come nodo di coordinamento e di integrazione dei sistemi locali e come punto di riferimento regionale per gli

interventi di miglioramento e di potenziamento delle dotazioni tecnologiche al servizio della rete regionale.

Le attività del Tavolo Tecnico del Masterplan proseguiranno con ulteriori sviluppi tematici e con il progressivo allargamento dei partecipanti di pari passo con l'attuazione dei processi di accreditamento regionale, necessari per la partecipazione alla rete regionale dei servizi e ai lavori delle istanze di governance.

La partecipazione delle Province al Tavolo Tecnico ha favorito i rapporti tra le amministrazioni e consolidato il rapporto tra queste e l'Arlas favorendo l'avvio dei percorsi di cooperazione bilaterale definiti dal Masterplan. Sono state infatti stipulate le convenzioni con tutte le Province per i servizi di assistenza tecnica e di supporto operativo che l'Arlas fornirà su richiesta delle province nell'ambito delle azioni previste dai Masterplan provinciali. Sono anche avviate le prime fasi di consultazione e coprogettazione delle azioni specifiche su cui si richiede assistenza che potranno essere avviate nelle fasi operative con l'attivazione dei programmi provinciali.

Parallelamente si è costituito e riunito presso l'Arlas il coordinamento dei servizi di placement delle Università campane che ha prodotto l'adesione dei Sette Atenei della Campania alla rete regionale dei servizi per il lavoro con l'impegno, in accordo con il Ministero del lavoro, al conferimento dei dati richiesto dalla normativa per gli adempimenti dei soggetti autorizzati all'intermediazione, al nodo regionale di Cliclavoro Campania. Al tavolo partecipa anche Italia Lavoro per garantire una azione integrata per la realizzazione del Programma Formazione e Innovazione per l'Occupazione FlixO Scuola & Università promosso dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e ideato e attuato da Italia Lavoro.

Il Masterplan prevede inoltre che: 'la Regione partecipi alla governance della Rete Nazionale dei Servizi per il Lavoro con proprie rappresentanze ai tavoli istituzionali e tecnici competenti. Le deleghe di rappresentanza sono determinate nella sede di governance istituzionale. Esse prevedono, limitatamente alle attività dei tavoli nazionali o interistituzionali di tipo tecnico, la presenza dell'ARLAS'.

L'Arlas partecipa regolarmente alle riunioni del Tavolo Tecnico Nazionale del Sil e trasferisce a livello regionale le istanze e le intese definite a livello nazionale rendendo operativi gli adempimenti normativi, gli adeguamenti degli standard, gli adempimenti in merito al Monitoraggio dei servizi del lavoro, gli adeguamenti tecnici alle nuove disposizioni normative in materia di mantenimento e/o sospensione dello stato di disoccupazione, ecc.

Il gruppo di lavoro impegnato nelle attività collegate alla governance della rete dei servizi è quello che presenta la maggiore articolazione e flessibilità, in coerenza con una tipologia di azione che si



sviluppa con caratteristiche di trasversalità e che necessita di continui adattamenti rispetto allo stato di avanzamento dei singoli interventi e alle fasi di evoluzione del quadro organizzativo e operativo della rete.

Per le attività di supporto alle province nelle misure che interessano i centri per l'impiego è stato costituito un team di cinque esperti senior, uno per provincia, dedicato al supporto e all'accompagnamento delle azioni di livello regionale e provinciale condotte sui centri per l'impiego. Si tratta del nucleo di esperti dell'Arlas che partecipa stabilmente alle riunioni del Tavolo Tecnico e che cura i rapporti e le attività di supporto relativi a ciascuna Provincia.

Per le funzioni di governance collegate alla implementazione delle politiche attive nella rete dei servizi (le misure per i beneficiari degli ammortizzatori in deroga) e per lo sviluppo dei servizi legati all'orientamento sono stati individuati due responsabili che svilupperanno queste tematiche nell'ambito delle attività di governance della rete.

Infine, nell'ambito del Tavolo Tecnico sono stati costituiti tre sottogruppi dedicati rispettivamente al Sil, al sistema degli standard di qualità dei servizi e al sistema di accreditamento e autorizzazione dei servizi. Ciascuno dei sottogruppi ha un referente nel gruppo di lavoro dell'Arlas incaricato della macroazione di governance.

Il gruppo di lavoro è supportato da 2 tecnici junior e 2 amministrativi.

5. Organizzazione, risorse professionali e servizi specialistici

Al fine di rispondere in modo efficace alle attività previste dal progetto, l'Arlas impegnerà un gruppo di lavoro di elevata competenza, sia dal punto di vista della conoscenza delle tematiche relative al mercato del lavoro e ai sistemi di rete e di *governance*, sia dal punto di vista della conoscenza degli aspetti tecnici relativi alle attività delle macroazioni specifiche.

In particolare, il gruppo di lavoro, già in parte costituito, ha fin qui già progettato e implementato, a partire da luglio 2011, alcune delle azioni previste dal Masterplan regionale, avviato le attività di supporto e accompagnamento delle Province per l'attuazione dei Masterplan provinciali, condotto e coordinato le attività collegate alle procedure di acquisizione di servizi e alle forniture degli stessi per l'esecuzione delle azioni affidate a soggetti esterni.

Il gruppo di lavoro già costituito ed operativo potrà essere ampliato e variato nel corso dello svolgimento del progetto. Esso si compone e si comporrà in larga parte di risorse interne all'Arlas e si

avvarrà di risorse esterne per le competenze tecniche e professionali specialistiche di particolare contenuto o livello qualora non risultassero nelle disponibilità dell'organico. L'Arlas si avvale e si avvarrà, inoltre, per alcune attività del progetto, della fornitura di servizi specialistici da affidare a ditte specializzate.

Lo staff del progetto sarà suddiviso in 2 gruppi di lavoro:

Staff gestionale: guidato dal Responsabile di Progetto che si occuperà della pianificazione, controllo e supervisione delle attività progettuali, di coordinamento e di supporto all'operatività. Fra le figure previste all'interno del gruppo è previsto un Coordinatore di progetto, che si coordinerà con i responsabili delle macroazioni per tutte le attività di progettazione, sviluppo e implementative di dettaglio di ciascuna azione prevista. Il resto dello staff è composto da profili con competenze gestionali per la realizzazione del progetto.

Staff tecnico-specialistico: formato da figure tecniche di livello senior e junior esperte nei diversi ambiti applicativi (sistema informativo, gestione della qualità, governance, progettazione e implementazione di azioni di politica attiva del lavoro, formazione degli operatori ecc.). Tale staff, avrà il compito di fornire supporto specialistico nelle attività progettuali, realizzative, implementative e di ottimizzazione necessarie per la qualità e il buon esito delle macroazioni del progetto.

Tale suddivisione sarà adottata, se la complessità delle operazioni lo richiede, anche nell'ambito di specifiche macroazioni (il Sil, la Governance, Politiche attive, Osservatorio) o di raggruppamenti di azioni specifiche (Standard, InRete, Competenze).



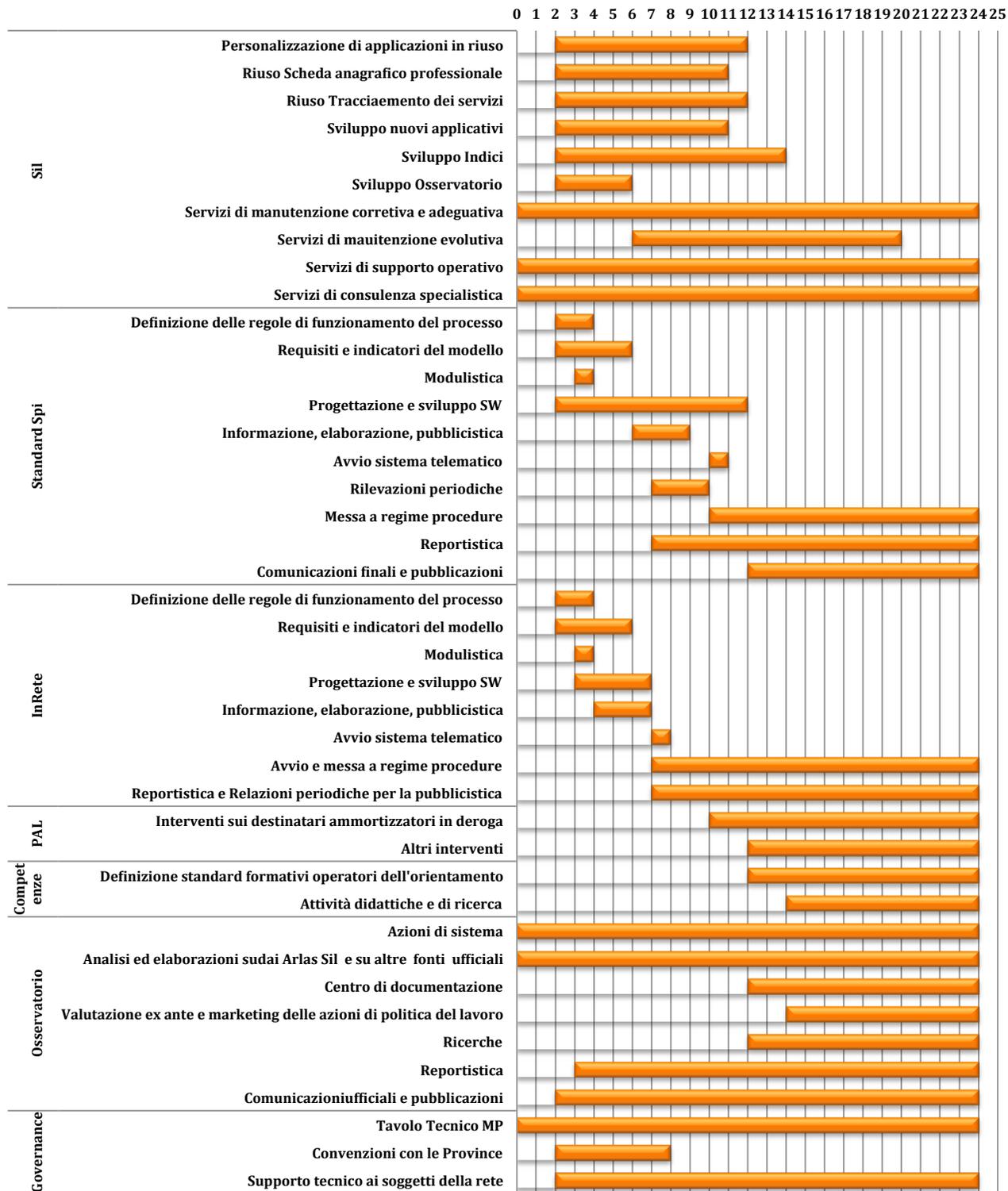
6. Pianificazione delle attività e delle azioni

GANTT di PROGETTO/ quadro attività (in mesi)



■ avvio attività 09/2011

GANTT di PROGETTO/ quadro azioni (in mesi)



■ avvio attività 09/2011

7. Piano finanziario

Macrovoce: Ideazione e progettazione (10)	Costo attività realizzate con personale interno (1)	Costo attività realizzate con personale esterno (2)	Costo attività totale
Progettazione esecutiva dell'intervento/progetto	300.000		300.000
Preparazione tecnica ed organizzazione dell'intervento/progetto (Pianificazione attività di utilizzo risorse, attività di controllo, tempi, stesura atti di programmazione e protocolli eventuali)	380.000		380.000
Inserzioni su stampa/affissioni			20.000
Fidejussioni/Cauzioni			
Totale Macrovoce	680.000		700.000
Macrovoce: Realizzazione	Costo attività realizzate con personale interno (1)	Costo attività realizzate con personale esterno (2)	Costo attività totale
Costi riferiti all'impiego di risorse umane per sviluppo tecnico ed organizzazione degli interventi, definizione modelli da utilizzare, validazione modelli	150.000	150.000	300.000
Costi riferiti all'impiego di risorse umane per le attività tecniche di approfondimento e analisi, valutazione di impatto e risultati, controllo qualità	100.000	400.000	500.000
Costi riferiti all'impiego di risorse umane per la erogazione e la realizzazione degli interventi	100.000	100.000	200.000
Costi riferiti al coordinamento della attività	200.000		200.000
Spese di vitto, viaggio, alloggio per personale impegnato nel progetto	100.000	100.000	200.000
Collaborazioni professionali tecniche esterne		600.000	600.000
Spese di realizzazione dirette (ammortamenti, Manutenzione ordinaria immobili e pulizie, Affitto)			
Altro: acquisizione servizi specialistici tecnologici, banche dati			3.200.000
Totale Macrovoce	650.000	1.350.000	5.200.000
Macrovoce: Diffusione risultati (5%)	Costo attività realizzate con personale interno (1)	Costo attività realizzate con personale esterno (2)	Costo attività totale
Incontri e seminari	50.000	150.000	200.000
Elaborazione report e studi	25.000	25.000	50.000
Pubblicazioni finali			
Altro: Editoria e stampa			100.000
Totale Macrovoce	75.000	175.000	350.000

Macrovoce: Direzione e controllo interno (5%)	Costo attività realizzate con personale interno (1)	Costo attività realizzate con personale esterno (2)	Costo attività totale
Costi riferiti a retribuzioni ed oneri per le funzioni di Direzione di progetto.	50.000		50.000
Costi riferiti a retribuzioni ed oneri per le funzioni di Coordinamento di progetto.	50.000		50.000
Costi riferiti a retribuzioni ed oneri per le funzioni di monitoraggio e rendicontazione dell'intervento		100.000	100.000
Collaborazioni professionali e/o personale interno per attività di segreteria tecnica -organizzativa		50000	50000
Altro:acquisizione servizi specialistici		100.000	100.000
Totale Macrovoce	100.000	250.000	350.000
Macrovoce: Costi indiretti (10%)	Costo attività realizzate con personale interno (1)	Costo attività realizzate con personale esterno (2)	Costo attività totale
Costi di funzionamento dell'ente affidatario e /o del soggetto realizzatore relativi a			
a)Personale ausiliario interno/esterno, Amministrazione e contabilità generale	50.000	100.000	150.000
b)Utenze, spese postali, Forniture per ufficio, Servizi ausiliari, Pubblicità Istituzionale			400.000
Totale Macrovoce	50.000	100000	550.000
Totale Complessivo			7.000.000