Newsletter cliclavoro

Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali

Unione europea
Fondo sociale europeo

FSE per il tuo futuro
Programmi operativi nazionali per la formazione e l'occupazione

N°12
DICEMBRE 2014

p.1 In apertura

3-4 Approfondimento
Cliclavoro ad "alto gradimento"

5-6 L'intervista
Aiutare le Pmi, per sostenere occupazione, sviluppo e innovazione

7-8 Dall'Europa
Il secondo PES network Board meeting a Roma

9 Dai social Network
Dalla formazione digitale al lavoro: le iniziative per l'alfabetizzazione informatica dei giovani italiani

Al via la fase 2 di Garanzia Giovani

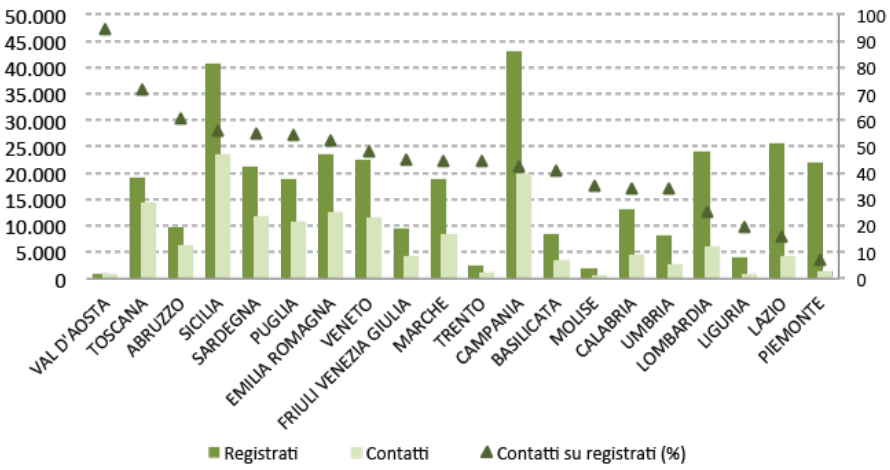
E' partita la "fase 2" di Garanzia Giovani. A sei mesi dall'avvio del programma il Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali, Giuliano Poletti, ha tenuto il 10 dicembre una conferenza stampa presso la sede del Dicastero, per illustrare le novità che caratterizzeranno l'attività dei prossimi mesi, a partire dall'aggiornamento grafico e funzionale del sito nazionale e dalle iniziative che puntano ad accrescere l'efficacia delle misure previste dal programma.
Conclusa la fase di avvio, dedicata essenzialmente all'implementazione dell'infrastruttura tecnologica e delle procedure tecnico-amministrative, Garanzia Giovani entra nella "fase due", quella della presa in carico effettiva, da parte dei centri per l'impiego e delle agenzie accreditate, degli oltre 337.000 giovani che si sono finora registrati.
Oltre al Ministro, Giuliano Poletti, hanno preso parte all'incontro Valentina Aprea, Assessore all'Istruzione, Formazione e Lavoro della Regione Lombardia, e Lucia Valente, Assessore al Lavoro della Regione Lazio.
In Regione Lombardia, 178milioni di euro a sostegno di Garanzia Giovani. Il piano regionale ha previsto il coinvolgimento di 52mila giovani garantendo 13 mila assunzioni e 22 mila tirocini.
L'assessore della Regione Lazio ha posto l'attenzione sul ruolo importante svolto dal programma Garanzia Giovani: prima dell'avvio del programma vi era una maggiore concentrazione sulle politiche passive (vedi cassa integrazione in deroga). Attraverso Garanzia Giovani si è realizzata per la prima volta una vera cooperazione applicativa grazie alla quale ministero del lavoro, Regioni e

garanzia giovani
www.garanziagiovani.gov.it

Servizi per l'impiego possono dialogare tra loro per il funzionamento del sistema informativo lavoro.
Alla conferenza stampa è intervenuta anche Giorgia Abeltino, Responsabile Relazioni Istituzionali e Affari Regolamentari di Google in Italia a sostegno del ruolo chiave svolto dalle competenze digitali per i giovani che si affacciano al mondo del lavoro. Google infatti è da tempo impegnato in progetti che, con l'obiettivo di accompagnare le imprese del Made in Italy verso il digitale, scommettono sui giovani affidando loro un ruolo di evangelizzatori del digitali per le piccole imprese.
Sono poi intervenuti quattro giovani provenienti dal Piemonte, Lazio, Lombardia ed Emilia Romagna che hanno aderito al programma e raccontato la loro esperienza.
Davide Sebastiano Serratore, 16 anni, dopo una serie d'insuccessi scolastici aderisce al programma e s'iscrive al primo anno del biennio del Corso Operatore della Ristorazione.
Emanuele Carboni, 29 anni, è stato inserito in un periodo di formazione di 64 ore, finalizzato alla stipula di un contratto a tempo determinato presso E-care Spa come assistente ai clienti e al customer services.
Daniela Cristea, 28 anni, assunta attraverso un contratto a tempo indeterminato da Maska, un'azienda cosmetica che ha ben recepito le opportunità previste dalla garanzia giovani per le imprese.
Mattia Menghi, 20 anni, da inizio novembre sta svolgendo a Cesena un tirocinio che avrà durata semestrale presso il Gruppo Amadori nel settore Sicurezza e Ambiente.
La conferenza è stata inoltre l'occasione per valutare insieme i dati più significativi del monitoraggio delle politiche attive messe in campo delle Regioni. A sei mesi dall'avvio sono 337.456 i giovani che hanno aderito al programma, 143.959 (42,7%) i giovani contattati e 193.497 in attesa di essere contattati.
123.575 i colloqui effettuati a livello nazionale, 17.123 i giovani che non si sono presentati al colloquio e 113.118 i giovani presi in carico.

GIOVANI REGISTRATI E STATO ALL'INTERNO DEL PROGRAMMA

GIOVANI CONTATTATI DAI "SERVIZI COMPETENTI" (MEDIA NAZIONALE 42,7%)



Cliclavoro ad “alto gradimento”

Aziende, cittadini e operatori promuovono la qualità dei servizi del portale in un’indagine on line di customer satisfaction.

Un portale ad “alto gradimento” per la qualità dei servizi offerti. Cliclavoro, il portale pubblico per il lavoro, raccoglie la soddisfazione di cittadini, aziende e operatori in un’indagine online di **customer satisfaction**, promossa dal ministero del lavoro e delle politiche sociali al fine di **misurare il grado di soddisfazione percepito rispetto ai servizi erogati**, nell’ottica di una strategia finalizzata a porre gli utenti al centro dei servizi e del loro continuo miglioramento. La rilevazione è stata condotta nell’arco temporale di due mesi (27 marzo – 29 maggio 2014) attraverso la somministrazione di **8.005 questionari** (di cui 5.605 ai cittadini, 1.635 alle aziende e 765 agli operatori) al fine di **misurare il grado di soddisfazione percepito rispetto ai servizi erogati**, in una logica sempre più completa di CRM (Customer Relationship Management).
Uno degli obiettivi fondamentali dell’indagine è stato quello di identificare un panel di utenti che potessero essere ricontattati in campagne di sondaggio successive.

Ottime le valutazioni degli utenti. Cliclavoro si conferma come un punto di riferimento per tutti gli attori del sistema lavoro, grazie alla sua capacità di irradiare una serie di informazioni e servizi fondamentali. Si tratta di un vero e proprio network dove cittadini, imprese e operatori (pubblici e privati) possono interagire, dialogare e informarsi su tutto ciò che accade in materia di lavoro. Nel dettaglio: per il 52% degli utenti il portale è uno strumento che permette di rimanere aggiornati su ciò che accade nel mondo del lavoro, reperire informazioni di carattere burocratico/amministrativo e trovare le migliori offerte di lavoro; per il 48%, invece, Cliclavoro consente di amplificare le opportunità di lavoro e di ricerca di personale.

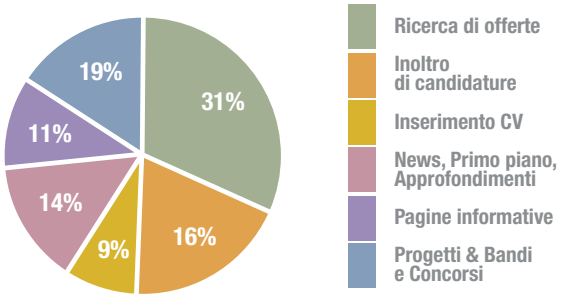
Risultato positivo per tutti i singoli servizi erogati. I grafici 1, 2 e 3 mostrano le percentuali di gradimento degli utenti (cittadini, aziende e operatori pubblici e privati) in relazione alle principali sezioni del portale: ricerca offerte di lavoro; ricerca/inserimento/aggiornamento CV; inoltro candidature; news, primo piano e approfondimenti; pagine informative dedicate a ciascuna delle tre tipologie di utenza; progetti, bandi e concorsi.

Cittadini, imprese e operatori si dichiarano soddisfatti dell’esperienza di navigazione sul portale. Per il 69% degli

CITTADINI

1

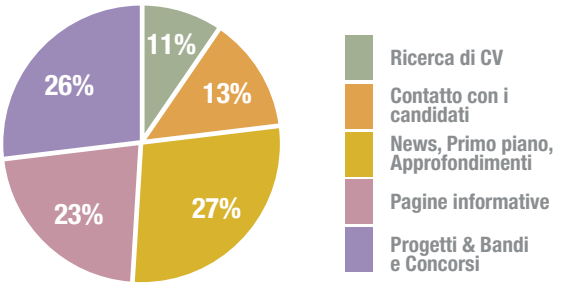
I servizi più utilizzati



AZIENDE

2

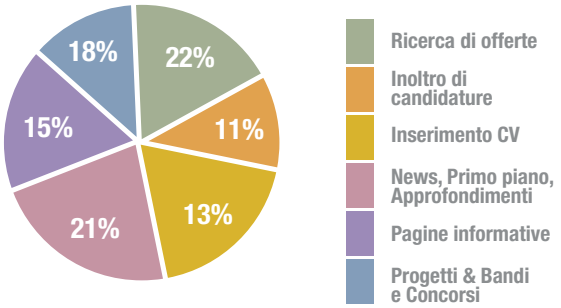
I servizi più utilizzati



OPERATORI

3

I servizi più utilizzati



utenti le sezioni sono organizzate in modo chiaro e risulta sempre facile trovare le informazioni di proprio interesse. L'interfaccia grafica risulta moderna, ordinata e piacevole da utilizzare.

Semplice ed efficace il processo di registrazione. L'84% degli utenti dichiara di non aver mai avuto bisogno di assistenza tecnica, valutando "snella ed efficace" la procedura di iscrizione.

Passando alle **modalità privilegiate di interazione con il portale**, il 45% di utenti si connette **quotidianamente** attraverso il dispositivo **portatile**; il 34% preferisce il computer fisso; il 14% utilizza lo smartphone e il 7 % il tablet.

"Premiata" la presenza di Cliclavoro sui Social Network: il dato che emerge è che gli utenti li considerano strumenti utili per monitorare il mercato del lavoro e cogliere le sue opportunità, le curiosità e le novità in modo dinamico e funzionale. Ogni canale ospita le interazioni con gli utenti, che ne condividono i contenuti e li commentano offrendo opinioni in libertà sulle diverse tematiche relative al mercato del lavoro.

In particolare, il grafico 4 mostra le percentuali di gradimento degli utenti in relazione ai canali social del portale: Facebook è il leader incontrastato, seguito da Linkedin, Youtube, Twitter e il Blog.

Facebook (con i suoi oltre 150 mila fan) si conferma anche il sito esterno (referral) da cui proviene gran parte del traffico che giunge a Cliclavoro. Sempre più condivisi e cliccati i post relativi alle notizie lanciate (con alto numero di posti offerti e/o ampia diffusione geografica) dall'Elenco News del portale.

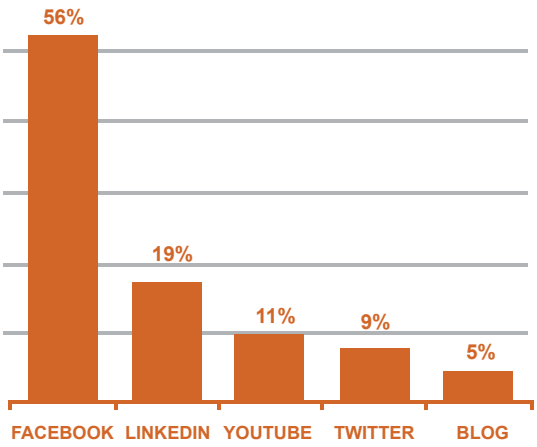
In crescita la partecipazione degli utenti alle discussioni interne al gruppo aperto su Linkedin che rilancia contenuti redazionali ed esterni e ospita dibattiti proposti dai membri del gruppo e dalla Redazione. Fra gli argomenti più richiesti: i motivi per cui si viene esclusi dalle selezioni delle aziende, l'invadenza dei selezionatori nel reperire informazioni sui candidati anche tramite i social network, gli incentivi alle nuove imprese, le applicazioni online per scrivere il curriculum vitae, i progetti nazionali ed europei per l'occupazione.

Un monitoraggio costante per il miglioramento dei servizi. La rilevazione customer satisfaction si inserisce all'interno di un percorso che il ministero ha intrapreso per il miglioramento continuo dei servizi in relazione ai bisogni e alle aspettative degli utenti e costituisce una delle priorità e delle sfide maggiori per apportare efficaci azioni di intervento nell'interesse della collettività e del bene pubblico.

L'obiettivo principale è quello di potenziare il ruolo del portale come "luogo di incontro virtuale" per creare un rapporto dinamico tra tutti i soggetti, garantendo ai cittadini, alle imprese e agli operatori un accesso immediato ad un catalogo completo e dettagliato di informazioni e servizi per il lavoro."

E proprio i numeri della Customer Satisfaction trasmettono la giusta fiducia per poter andare avanti in questa direzione.

Oltre 150 mila fan su Facebook!



4

Utilizzo canali social

UTILIZZO CANALI SOCIAL

Aiutare le Pmi, per sostenere occupazione, sviluppo e innovazione

Elisabet Thand Ringqvist, presidente di Företagarna, associazione che riunisce in Svezia oltre 70mila PMI, spiega perchè la difficoltà di trovare i dipendenti giusti è il secondo più grande ostacolo alla crescita delle imprese dopo la congiuntura economica e come fare ad aiutarle.

Secondo un recente rapporto della Commissione Europea più del 99% delle aziende europee è rappresentato da piccole e medie imprese. Si tratta di più di 20 milioni d'imprese, motore chiave per la crescita economica, l'innovazione, l'occupazione e l'integrazione sociale. Abbiamo incontrato Ms. Elisabet Thand Ringqvist, presidente di Företagarna, una delle più importanti associazioni che riunisce in Svezia più di 70.000 piccole e medie imprese, che ci fornisce in quest'intervista un quadro delle sfide e delle difficoltà che incontrano in Svezia queste aziende che offrono lavoro a circa il 50% della popolazione.

Ms. Thand Ringqvist, cos'è Företagarna?

Företagarna è un'associazione svedese che raccoglie più di 70.000 piccole e medie imprese svedesi e ci offre grandi opportunità di influenzare e formare l'opinione per un miglioramento continuo del clima economico in Svezia.
Creiamo le condizioni migliori per l'avvio, l'esecuzione e lo sviluppo di un'attività imprenditoriale in Svezia. Promuoviamo l'imprenditorialità, la salvaguardia dei diritti degli imprenditori e contribuiamo a creare le condizioni che rendono la gestione di un'impresa semplice e accattivante.
Företagarna è gestita dai suoi membri ed è un'organizzazione di lobbying indipendente, non affiliata ad alcun partito politico. Abbiamo una presenza capillare in tutto il paese, con 18 uffici regionali e 260 reti locali e punti di incontro.

A suo parere quali sono gli ostacoli alla crescita delle PMI?

La difficoltà di trovare i dipendenti giusti è il secondo più grande ostacolo alla crescita, preceduto dallo sviluppo economico in generale. In Svezia quattro su cinque nuovi posti di lavoro vengono creati nelle PMI. Tuttavia le aziende non utilizzano i servizi pubblici per l'impiego per trovare i lavoratori e di conseguenza molti posti di lavoro non sono né coperti, né conosciuti.

Molte sono le sfide che le PMI devono affrontare: in genere non hanno un dipartimento risorse umane, è difficile per loro capire e prevedere di quale sovvenzione ad esempio hanno diritto per l'assunzione di un disoccupato, che, nel caso si tratti di un disoccupato di lunga durata è percepito ad alto rischio se non vi è una persona di riferimento con cui interfacciarsi. Come può essere migliorato il processo di matching?

Fonte: Företagarna

Molti dei problemi attuali infatti risiedono nel processo di matching.
In questa direzione è stato promosso il progetto dei "Job Hunters" nei Servizi pubblici per l'impiego ed abbiamo rilevato che poche sono le PMI a conoscenza dei cosiddetti "employment scheme".
Poche aziende sono infatti a conoscenza delle misure a sostegno dell'occupazione utilizzate per l'assunzione dei giovani, dei disoccupati, dei lavoratori stranieri e delle persone con disabilità. Uno degli obiettivi del progetto è stato quello di comprendere a fondo i processi vestendo i panni del datore di lavoro al fine di comprendere gli ostacoli che deve affrontare quando cerca di assumere un lavoratore e vuole usufruire di una misura a sostegno. Un metodo semplice ed efficace è quello di inserire all'interno del CV la dicitura che indica di essere un lavoratore che usufruisce di una misura a sostegno. Avere del personale che faccia da punto di contatto è altrettanto cruciale.

Quali sono le lezioni apprese dagli "Head Hunters" coinvolti nel progetto e come dovrebbe funzionare un'agenzia del lavoro del futuro?

Ci sono una serie di azioni concrete da avviare per migliorare il mondo dei servizi per l'impiego. In sintesi si consigliano 10 steps:
1. Adottare un modello in cui il 50% del tempo viene dedicato a coltivare i contatti del datore di lavoro.
2. Creare una business unit dedicata alle PMI(s) nazionali o regionali.
3. Specificare il tipo di sostegno destinato al lavoratore direttamente nel proprio curriculum.
4. Valutare regolarmente il servizio offerto al datore di lavoro e il suo grado di soddisfazione.
5. Imparare a comprendere i bisogni delle PMI non solo le loro richieste.
6. Creare sistemi efficaci di scambio di informazioni con le altre agenzie.
7. Semplificare il processo decisionale.
8. Creare una politica di comunicazione efficace per ridurre al minimo il tempo di applicazione.
9. Individuare indicatori chiave per le performances.
10. Gli adempimenti assicurativi previsti per le PMI devono essere semplificati.

Il secondo PES network - Board meeting a Roma

Focus sulla cooperazione e sulle politiche attive per affrontare il problema della disoccupazione

Si è riunito a Roma, l'1 e il 2 dicembre, il Consiglio direttivo della Rete dei Servizi Pubblici per l'Impiego Europei (**Public Employment Services Network**) per discutere e confrontarsi su quali devono essere le azioni necessarie per rafforzare la cooperazione dei Servizi Pubblici per l'Impiego (SPI) e le politiche attive fondamentali per affrontare il problema della disoccupazione.

Quale è la situazione del mercato del lavoro in Europa? La disoccupazione sta lentamente diminuendo, ma rimane ancora a livelli elevati nell'UE-28. I tassi di disoccupazione variano notevolmente tra gli Stati membri: dal 5,1% in Germania e 5,3% in Austria al 24,8% in Spagna e 26,8% in Grecia nel 2014. La disoccupazione giovanile rimane a livelli molto alti, ma sta mostrando segni di miglioramento. A settembre 2014, il tasso di disoccupazione giovanile (15-24 anni) nella UE-28 si attesta al 21,6%, in calo di 1,9 punti percentuali rispetto all'anno precedente.

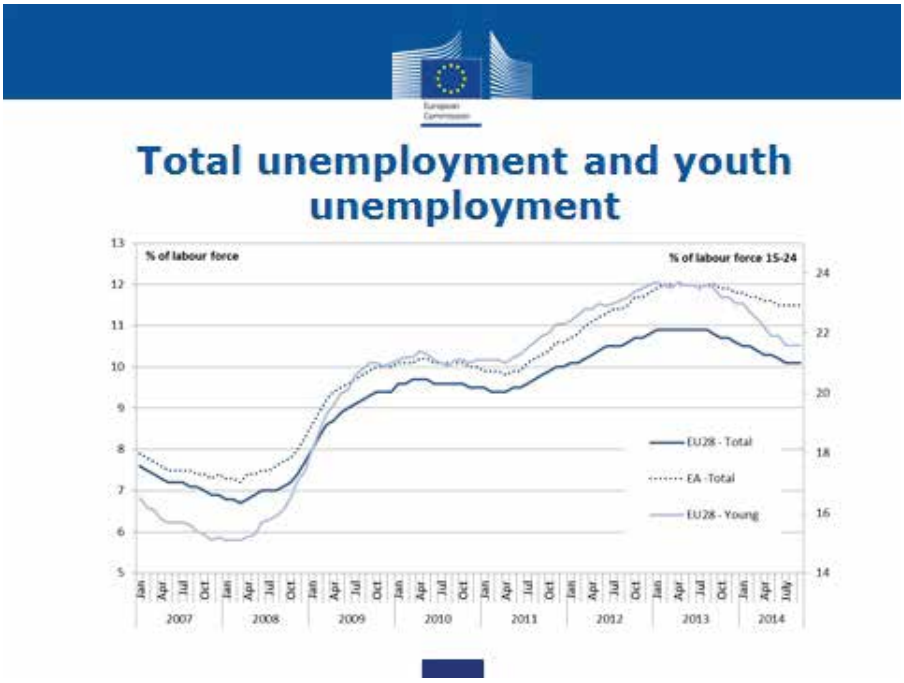
Gli argomenti trattati e analizzati nel corso delle due giornate si sono focalizzati sull'importanza dello scambio di conoscenze e best practises tra gli Stati che fanno parte della rete, esattamente i 28 Stati membri con l'aggiunta di Norvegia, Islanda e Liechtenstein, e sulle performance dei Servizi Pubblici per l'Impiego.

La Comunità Europea riconosce loro un ruolo fondamentale nella lotta alla disoccupazione. In molti paesi, come **l'Italia**, è necessario però un potenziamento di questi servizi, soprattutto al fine di una virtuosa implementazione della Garanzia Giovani, il Piano Europeo per la lotta alla disoccupazione giovanile. In queste realtà non è ovviamente possibile un cambiamento ottimale nel breve periodo e ci vorrà del tempo affinché il Piano europeo dia i risultati attesi e allineati a quelli di altri paesi europei.

Frank-Jürgen Weise, presidente del comitato direttivo e amministratore delegato dell'Agenzia federale tedesca per l'occupazione, ha dichiarato che *"i servizi per l'impiego devono fornire la migliore offerta possibile ai giovani, poiché questo rappresenta un momento decisivo nella loro vita futura*". La **Germania** segue molto i giovani (anche dopo l'intervento dei Servizi per l'impego) supportandoli nel trovare il posto di lavoro più adatto alle loro caratteristiche e aspirazioni. Finanziamenti pubblici consentono di inserire persone che non lavorano da molti anni nelle aziende pagando fino al 100% del salario.

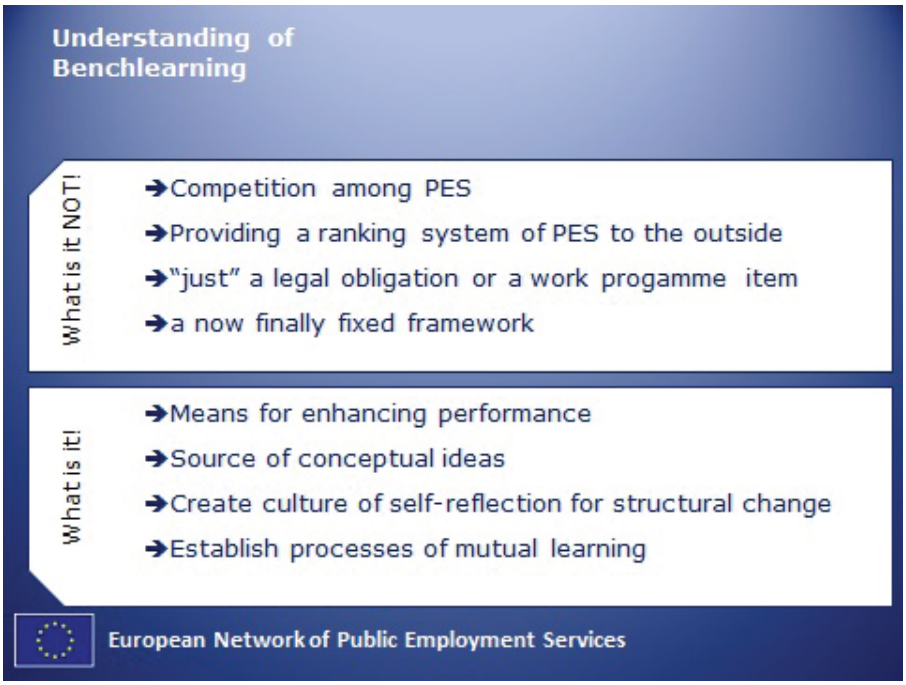
In **Danimarca** è in corso l'attuazione della riforma del mercato del lavoro che prevede un sistema diverso. Attualmente lo Stato rimborsa al 100% gli assegni di disoccupazione e sussidi sociali per le prime quattro settimane, dopo solamente il 30% e al comune spetta il 70% dell'onere.

Molti Paesi, come la **Spagna**, **Irlanda** e **Francia**, hanno focalizzato le loro politiche sulla collabo-



razione tra pubblico e privato. In **Svezia**, ad esempio, i servizi privati hanno dato stessi risultati del pubblico quando invece si aspettava maggiore flessibilità. I **Paesi Bassi** collaborano con i privati per il collocamento degli over 50. È ancora presto per poter avanzare e condividere risultati precisi sulle diverse performance.
Gli Stati membri restano responsabili di definire quali riforme sono necessarie e quali elementi sono più adatti al contesto nazionale per migliorare le performance dei Servizi per l'Impiego. Allo stesso tempo, il cosiddetto **'benchlearning'** (concetto derivante dalla fusione di benchmarking, ossia confronto, in questo caso sulle politiche attive, e mutual lerning, ossia apprendimento reciproco), che il consiglio direttivo ha deciso di utilizzare come base del proprio lavoro, fornirà ulteriori strumenti per affrontare il problema della disoccupazione e supportare l'attuazione della Garanzia Giovani. È stato scelto come strumento in grado di contribuire al miglioramento delle performance dei Servizi pubblici per l'impiego europei, che potranno imparare dalle prassi, dalle esperienze e dai modelli organizzativi altrui.
Per la valutazione della performance, esperti esterni effettueranno delle visite on-site, durante le quali sarà coinvolto il personale impiegato nei Servizi per l'impiego, in modo da tener conto delle peculiarità di ogni servizio analizzato. Tramite l'utilizzo di indicatori qualitativi e quantitativi condivisi, sarà così possibile identificare gli elementi caratterizzanti i diversi modelli organizzativi, interpretandone differenze e risultati.

Proprio la diffusione dei risultati del benchmarking può agevolare il mutuo apprendimento, innestando elementi di innovazione all'interno del processo strutturale di riforma dei Servizi per l'Impiego.
L'alto valore aggiunto del benchlearning si concretizza nel supporto alle politiche del mercato del lavoro a livello sia europeo sia nazionale, con le specificità politiche di ogni paese. In questo senso la Garanzia Giovani sta rappresentando un importante acceleratore per l'individuazione di una metodologia appropriata e per la valutazione dei servizi, nell'ottica del miglioramento organizzativo e dell'ammodernamento dei Servizi per l'Impiego, che rappresentano lo snodo essenziale del programma.



Il 'benchlearning' è uno strumento per affrontare il problema della disoccupazione e supportare l'attuazione della Garanzia Giovani.

Dalla formazione digitale al lavoro: le iniziative per l'alfabetizzazione informatica dei giovani italiani

Chi meglio dei giovani di oggi, protagonisti assoluti di un mondo sempre più digitale, può farsi portatore dell'innovazione tecnologica come fattore di sviluppo e crescita economica? Così la pensano Google e Fondazione Mondo Digitale che, con il sostegno del Ministero per l'Istruzione, l'Università e la Ricerca, Regione Lazio e Roma Capitale, hanno lanciato il progetto "Call for Youth".
Grazie a questa iniziativa, che partirà nel 2015, migliaia di giovani potranno scoprire le opportunità offerte dall'economia digitale frequentando workshop, laboratori, decine di corsi e centinaia di progetti di formazione che si svolgeranno a Roma e che verranno realizzati con la collaborazione di docenti, makers, coach ed esperti di management, tecnologie e linguaggi digitali. L'iniziativa punta non solo a sconfiggere la dispersione scolastica ma anche a connettere i giovani con il mondo del lavoro: "Call for Youth" prevede, infatti, che le conoscenze acquisite possano entrare in azienda, favorendo, in tal modo, la sperimentazione di nuove strategie per migliorare la competitività del nostro Paese e agevolare l'inserimento dei ragazzi nel mercato del lavoro.
Un contributo per l'alfabetizzazione digitale del nostro Paese arriva, infine, anche da Rai e Confindustria che in questi giorni hanno siglato un protocollo che prevede l'inserimento di contenuti, informazioni e notizie utili alla formazione digitale di cittadini e aziende all'interno dei programmi del palinsesto quotidiano del servizio pubblico.
E' anche grazie a queste iniziative che la valorizzazione dei talenti, l'alfabetizzazione informatica e la costruzione consapevole delle identità digitali diventano realtà sempre più concrete.

Google™

FONDAZIONE Mondo Digitale

COLOPHON
Redazione Cliclavoro

Direzione generale per le politiche dei servizi per il lavoro
Ministero del lavoro e delle politiche sociali
Via Fornovo, 8 - 00192 Roma

redazionecliclavoro@lavoro.gov.it
www.cliclavoro.gov.it