

18 NOV. 2002

IMMEDIATA ESECUTIVITA

La presente deliberazione viene affissa il _____ all'Albo Pretorio per rimanervi 15 giorni.



PROVINCIA di BENEVENTO

Deliberazione della Giunta Provinciale di Benevento n. 555 del 15 NOV. 2002

Oggetto: MISURA 3.1 POR CAMPANIA - ADEMPIMENTI -

L'anno duemiladue il giorno 15 del mese di NOVEMBRE presso la Rocca dei Rettori si é riunita la Giunta Provinciale con l'intervento dei Signori:

1)	On.le	Carminé	NARDONE	- Presidente	_____
2)	Dott.	Rosario	SPATAFORA	- Vice Presidente	_____
3)	Dott.	Giuseppe	LAMPARELLI	- Assessore	_____
4)	Dott.	Raffaele	DI LONARDO	- Assessor.e..	_____
5)	Dott.	Giorgio C.	NISTA	- Assessore	_____
6)	Rag.	Nunzio S.	ANTONINO	- Assessore	_____
7)	Sig.	Claudio	PRINCIPE	- Assessore	<u>ASSENTE</u>

Con la partecipazione del Segretario Generale Dott. Gianclaudio IANNELLA ^{IL VICE SEGRETARIO GENERALE} ~~(Dott. Sergio MUOLLO)~~

L'ASSESSORE PROPONENTE _____

LA GIUNTA

Preso visione della proposta del Settore Politiche del Lavoro istruita dal Dr. Luigi PESCIPELLI qui di seguito trascritta:

PREMESSO che l'Asse III del P.O.R. Campania 2000/2006 propone come campi di intervento le politiche attive per il lavoro, il miglioramento dei sistemi formativi, la promozione delle pari opportunità;

CHE la Misura 3.1. dello stesso Asse: "Organizzazione dei servizi per l'impegno" è tesa a promuovere e dare sostegno all'avvio e al funzionamento dei nuovi servizi pubblici per l'impiego quali:

- Analisi dell'andamento del mercato del lavoro e l'evoluzione del fenomeno della disoccupazione;
- Adeguamento dell'assetto organizzativo ed inserimento di specifiche professionalità;
- Riqualificazione ed aggiornamento del personale;
- Attivazione, aggiornamento e sviluppo del sistema informativo.

VISTA la delibera di Giunta Provinciale n.215 del 21.6.2001 avente ad oggetto: "Approvazione del progetto preliminare "Organizzazione Servizi per l'impiego e le Politiche del Lavoro nell'Irpinia e nel Sannio" a valere sui funzionamenti della sopra richiamata misura 3.1;

VISTA la nota della Regione Campania, prot.n .016 del 31/01/2002, con la quale, in riferimento al progetto di cui sopra, si comunica a questo Ente l'approvazione del programma esecutivo d'intervento ed il relativo finanziamento, a valere sulla misura 3.1 del P.O.R. Campania, per un importo pari € 325.904,96;

VISTO il piano esecutivo degli interventi , completo del piano finanziario di dettaglio e del creno programma relativo alla realizzazione delle spese e delle attività finanziata;

CONSIDERATO che risulta già accreditato sul cap. 5140 del bilancio 2002 dell'Ente la somma di € 206.582,76 , giusta delibera di Giunta Regionale n. 1834 del 4/05/2001;

CONSIDERATO, pertanto, che il finanziamento concesso dalla Regione Campania, a valere sulla misura 3.1 del P.O.R. Campania ammonta complessivamente ad € 532.487,72 IVA compresa, di cui €206.582,76 già disponibili sul Cap. 5140 del bilancio 2002;

Esprime parere favorevole circa la regolarità tecnica della proposta.

Li, _____

IL DIRIGENTE DEL SETTORE
POLITICHE DEL LAVORO

(Dr. Luigi WELLECA)

Esprime parere favorevole circa la regolarità contabile della proposta.

Li, _____

Il Dirigente del Settore FINANZE
E CONTROLLO ECONOMICO

- Dr. Sergio MUOLLO -

LA GIUNTA

Su relazione dell'Assessore Dr. Giorgio Carlo NISTA

A voti unanimi

DELIBERA

- Di autorizzare il Dirigente del Settore Politiche del Lavoro per porre in essere tutti gli atti necessari per la realizzazione del programma d'intervento di cui al finanziamento regionale di € 532.487,72 concesso per il Programma 3.1 P.O.R. Campania;
- Di autorizzare, altresì, il Dirigente del Settore Politiche del Lavoro alla sottoscrizione di tutti gli atti necessari per l'accreditamento e l'utilizzo dei fondi, che avverrà mediante azioni di evidenza pubblica.

Verbale letto, confermato e sottoscritto

IL SEGRETARIO GENERALE

IL VICE SEGRETARIO GENERALE

(Dott. Sergio MUOLLI)

IL PRESIDENTE

(On.le Carmine NARDONE)

N. 78 Registro Pubblicazione

Si certifica che la presente deliberazione è stata affissa all'Albo in data odierna, per rimanervi per 15 giorni consecutivi a norma dell'art. 124 del T.U. - D. Lgs.vo 18.8.2000, n. 267.

BENEVENTO 18 NOV. 2002

IL MESSO

IL SEGRETARIO GENERALE

IL SEGRETARIO GENERALE

(Dott. Gianclaudio IANNELLA)

La sujestata deliberazione è stata affissa all'Albo Pretorio in data 18 NOV. 2002 e contestualmente comunicata ai Capigruppo ai sensi dell'art. 125 del T.U. - D. Lgs. vo 18.8.2000, n. 267.

SI ATTESTA, che la presente deliberazione è divenuta esecutiva a norma dell'art. 124 del T.U. - D. Lgs.vo 18.8.2000, n. 267 e avverso la stessa non sono stati sollevati rlievi nei termini di legge.

li 6 DIC. 2002

IL RESPONSABILE DELL'UFFICIO

IL SEGRETARIO GENERALE

IL SEGRETARIO GENERALE

(F.to Dott. Gianclaudio IANNELLA)

Si certifica che la presente deliberazione è divenuta esecutiva ai sensi del T.U. - D. Lgs.vo 18.8.2000, n. 267 il giorno 6 DIC. 2002

- Dichiarata immediatamente eseguibile (art. 134, comma 4, D. Lgs.vo 18.8.2000, n. 267).
- Decorsi 10 giorni dalla sua pubblicazione (art. 134, comma 3, D. Lgs.vo 18.8.2000, n. 267).
- E' stata revocata con atto n. _____ del _____

Benevento li 6 DIC. 2002

IL SEGRETARIO GENERALE

IL SEGRETARIO GENERALE

(Dott. Gianclaudio IANNELLA)

Copia per

12 copie

SETTORE POLITICHE DEL LAVORO prot. n. _____

SETTORE _____ il _____ prot. n. _____

SETTORE _____ il 19/11/02 prot. n. 10803

Revisori dei Conti _____ il _____ prot. n. _____

X Nucleo di Valutazione _____ il _____ prot. n. _____

Escent

11/12/02
11/12/02



PROVINCIA di BENEVENTO

Settore Servizi ai Cittadini

Prot. n. 3059 28 MAR. 2002

9635 28 MAR. 2002

ALLA GIUNTA REGIONALE DELLA
CAMPANIA

Settore Osservatorio del Mercato Lavoro
Emigrazione ed Immigrazione
Servizio Politiche del Lavoro
Centro direzionale Isola C/5

NAPOLI

Oggetto: P.O.R. Campania 2000/2006- Misura 3.1. -Organizzazione dei servizi per l'Impiego-
Delibera G.R. n.3010 del 15.6.2001 disposizioni attuative - annualità 2000/2002-
progetto prot.n.016/mis/bn del 29.06.2001 - Progetto " Sannio Impiego "-

Per quanto di competenza, in allegato, si trasmette la documentazione richiesta con nota n.016 del 31.01.2002., relativa al progetto "Sannio Impiego" predisposto da questo Ente.

Nel restare a disposizione per eventuali chiarimenti ed in attesa di Vs.determinazioni, si porgono cordiali saluti.

IL DIRIGENTE
(Dr. Luigi BELLECA)

PROGETTO: "SANNIO IMPIEGO"

PROVINCIA DI BENEVENTO

**DISPOSIZIONI ATTUATIVE MISURA 3.1
POR CAMPANIA 2000-2006
"ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI PER L'IMPIEGO"**

*Progettazione esecutiva
26 marzo 2002*

INDICE

1. PREMESSA	3
2. RELAZIONE ILLUSTRATIVA DEGLI INTERVENTI	5
<i>MISURA 3.1 POR CAMPANIA 2000-2006 TIPOLOGIA A): ANALISI DELL'ANDAMENTO DEL MERCATO DEL LAVORO E DELL'EVOLUZIONE DEL FENOMENO DELLA DISOCCUPAZIONE. REALIZZAZIONE DI UN'INDAGINE FINALIZZATA ALLA CONOSCENZA DEL MERCATO DEL LAVORO REGIONALE E DEI MERCATO LOCALI E DELL'EVOLUZIONE DEL FENOMENO DELLA DISOCCUPAZIONE E COSTRUZIONE DELLA MAPPA DELL'UTENZA DEI CENTRI PER L'IMPIEGO;</i>	<i>5</i>
<i>A1) ANALISI DELL'ANDAMENTO DEL MERCATO DEL LAVORO</i>	<i>5</i>
<i>A2) L'EVOLUZIONE DEL FENOMENO DELLA DISOCCUPAZIONE</i>	<i>8</i>
<i>A3) COSTRUZIONE DELLA MAPPA DELL'UTENZA DEI CENTRI PER L'IMPIEGO</i>	<i>11</i>
<i>MISURA 3.1 POR CAMPANIA 2000-2006 TIPOLOGIA B): ADEGUAMENTO DELLE DOTAZIONI E DELL'ASSETTO ORGANIZZATIVO DEI CENTRI ED INSERIMENTO DI SPECIFICHE PROFESSIONALITÀ. ANALISI ORGANIZZATIVA DEI COSTITUENDI CENTRI PER L'IMPIEGO, PROGRAMMA DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA (CUSTOMER SATISFACTION)</i>	<i>11</i>
<i>B.1 ANALISI ORGANIZZATIVA</i>	<i>11</i>
<i>B.2 CUSTOMER SATISFACTION</i>	<i>13</i>
<i>B.3 INSERIMENTO DI SPECIFICHE PROFESSIONALITÀ</i>	<i>15</i>
<i>MISURA 3.1 POR CAMPANIA 2000-2006 TIPOLOGIA C): RIQUALIFICAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE. RILEVAZIONE DEI FABBISOGNI FORMATIVI DEGLI OPERATORI ATTRAVERSO L'INDIVIDUAZIONE DEI DIVARI EMERGENTI TRA LE ATTIVITÀ NECESSARIE AI PROCESSI ORGANIZZATIVI E LE COMPETENZE NECESSARIE PER ATTUARLI; REALIZZAZIONE DI INTERVENTI FORMATIVI DI RIQUALIFICAZIONE TESI A COLMARE IL GAP ESISTENTE; FORMAZIONE DI FIGURE PROFESSIONALI DIPENDENTI DELL'ENTE PER LA PROGETTAZIONE, REALIZZAZIONE E GESTIONE DEI SITI WEB E ASSISTENZA DI FIGURE SPECIALIZZATE ASSUNTE CON CONTRATTO A TERMINE; INSERIMENTO DI SPECIFICHE PROFESSIONALITÀ.</i>	<i>16</i>
<i>C.1 PERCORSI DI RIQUALIFICAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE</i>	<i>16</i>
<i>C.2 FORMAZIONE DI FIGURE PROFESSIONALI PER LA PROGETTAZIONE, REALIZZAZIONE E GESTIONE DEL SITO WEB "POLITICHE DEL LAVORO"</i>	<i>23</i>
<i>C.3 FORMAZIONE PER L'INSERIMENTO DI SPECIFICHE PROFESSIONALITÀ</i>	<i>27</i>
<i>C.4 SCAMBI FORMATIVI</i>	<i>29</i>
<i>MISURA 3.1 POR CAMPANIA 2000-2006 TIPOLOGIA E): SENSIBILIZZAZIONE E INFORMAZIONE SUI NUOVI SERVIZI PUBBLICI PER L'IMPIEGO. PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DI UN PIANO DI COMUNICAZIONE; PRODUZIONE DI MATERIALE INFORMATIVO SULLE ATTIVITÀ DEL CENTRO, REALIZZAZIONE DI UN CD ROM A SUPPORTO DELL'AVVIAMENTO DEL LAVORO AUTONOMO</i>	<i>29</i>
<i>E. 1 PRODUZIONE MATERIALE INFORMATIVO DEL CENTRO PER L'IMPIEGO</i>	<i>29</i>
<i>E. 2 REALIZZAZIONE DEL CD ROM "CREAZIONE D'IMPRESA"</i>	<i>29</i>
<i>E.3 CAMPAGNA DI COMUNICAZIONE SUI NUOVI CENTRI PER L'IMPIEGO DELLA PROVINCIA DI BENEVENTO</i>	<i>30</i>

1. PREMESSA

Il D.Lgs. 469/97 ha concretizzato i principi del c.d. "federalismo amministrativo" in materia di mercato del lavoro, conferendo agli Enti territoriali le funzioni di gestione in questo ambito e affidando alle Regioni il compito di emanare una legge disciplinante l'organizzazione amministrativa e le modalità di esercizio delle funzioni e compiti loro conferiti. La legge regionale del 13 agosto 1998 n. 48 in tema di "Politiche regionali per il lavoro e servizi per l'impiego" ha definito i principi e criteri per l'organizzazione del sistema regionale dei servizi per l'impiego in Campania. In particolare, sono state affidate alle Provincie i servizi relativi all'orientamento e alla formazione del lavoro, le funzioni amministrative riferite al collocamento ed a i servizi per l'impiego. Ai Centri per l'impiego - strutture dipendenti dalle Amministrazioni Provinciali - è affidata la produzione e l'offerta di servizi amministrativi e reali alle persone, alle imprese e ad altri soggetti giuridici pubblici o privati in materia di lavoro, in particolare di servizi di base per l'avvio al lavoro e ai dispositivi per l'accesso all'occupazione.

I Centri sono stati localizzati tenendo conto del bacino di utenza (non inferiore a 100.000 abitanti, salvo deroghe di natura socio-economica, della posizione geografica, della presenza di mezzi di trasporto pubblici per il collegamento con altri comuni, oltre che della ubicazione in questi comuni di altri Uffici decentrati e della loro importanza dal punto di vista economico commerciale.

Le attività previste nei Centri per l'impiego sono riconducibili alle seguenti aree operative:

- Area accoglienza e prima informazione;
- Area gestione sistema informativo;
- Area gestione procedure amministrative e servizi per l'impiego;
- Area politiche del lavoro - orientamento e consulenza - incontro domanda e offerta - promozione di segmenti del mercato del lavoro e sostegno alle fasce deboli.

La ridefinizione di ruoli e compiti all'interno delle Amministrazioni Provinciali richiede il riassetto organizzativo e gestionale e delle competenze professionali necessarie all'espletamento di tali attività. Diventa essenziale, pertanto, intervenire sugli attori del cambiamento con progetti di formazione mirati, rispondenti a reali esigenze formative. Tutto ciò allo scopo di migliorare l'organizzazione dei servizi in modo da rispondere in termini di efficacia ed efficienza ai bisogni della collettività

La proposta progettuale intende accedere ai finanziamenti comunitari (misura 3.1 POR Campania 2000-2006) per realizzare l'adeguamento dell'assetto organizzativo e delle dotazioni dei centri per l'impiego, la riqualificazione del personale e l'acquisizione di specifiche professionalità. Si prevedono inoltre, interventi di studio e analisi di carattere economico sociale, di rafforzamento degli strumenti operativi, di sviluppo del sistema informativo, di sensibilizzazione degli utenti e degli operatori di servizio.

Nello specifico, si propongono i seguenti interventi

Misura 3.1 POR Campania 2000-2006 tipologia a): analisi dell'andamento del mercato del lavoro e dell'evoluzione del fenomeno della disoccupazione.

Realizzazione di un'indagine finalizzata alla conoscenza del mercato del lavoro regionale e dei mercati locali e dell'evoluzione del fenomeno della disoccupazione e costruzione della mappa dell'utenza dei Centri per l'impiego ;

Misura 3.1 POR Campania 2000-2006 tipologia b): adeguamento delle dotazioni e dell'assetto organizzativo dei Centri ed inserimento di specifiche professionalità.

Analisi organizzativa dei costituenti Centri per l'impiego, programma di rilevazione della soddisfazione dell'utenza (customer satisfaction), inserimento di specifiche professionalità

Misura 3.1 POR Campania 2000-2006 tipologia c): Riqualificazione e aggiornamento del personale.

Rilevazione dei fabbisogni formativi degli operatori attraverso l'individuazione dei divari emergenti tra le attività necessarie ai processi organizzativi e le competenze necessarie per attuarli; realizzazione di interventi formativi di riqualificazione tesi a colmare il gap esistente; formazione di figure professionali dipendenti dell'Ente per la progettazione, realizzazione e gestione dei siti web e assistenza di figure specializzate assunte con contratto a termine; inserimento di specifiche professionalità.

Misura 3.1 POR Campania 2000-2006 tipologia d): Attivazione, aggiornamento e sviluppo del sistema informativo.

Realizzazione rete intranet e sito web "Politiche del lavoro"

Misura 3.1 POR Campania 2000-2006 tipologia e): Sensibilizzazione e informazione sui nuovi servizi pubblici per l'impiego.

Progettazione e realizzazione di una campagna di comunicazione; produzione di materiale informativo sulle attività del Centro, realizzazione di un CD Rom a supporto dell'avviamento del lavoro autonomo

LAZIONE ILLUSTRATIVA DEGLI INTERVENTI

Figura 3.1 POR Campania 2000-2006 tipologia a): analisi dell'andamento del mercato del lavoro e dell'evoluzione del fenomeno della disoccupazione. Realizzazione di un'indagine finalizzata alla conoscenza del mercato del lavoro regionale e dei mercati locali e dell'evoluzione del fenomeno della disoccupazione e costruzione della mappa dell'utenza dei Centri per l'impiego;

L'attività sarà articolata in tre fasi:

- A1) Analisi Dell'andamento Del Mercato Del Lavoro
- A2) L'evoluzione Del Fenomeno Della Disoccupazione
- A3) Costruzione della Mappa Dell'utenza Dei Centri Per L'impiego

A1) Analisi Dell'andamento Del Mercato Del Lavoro

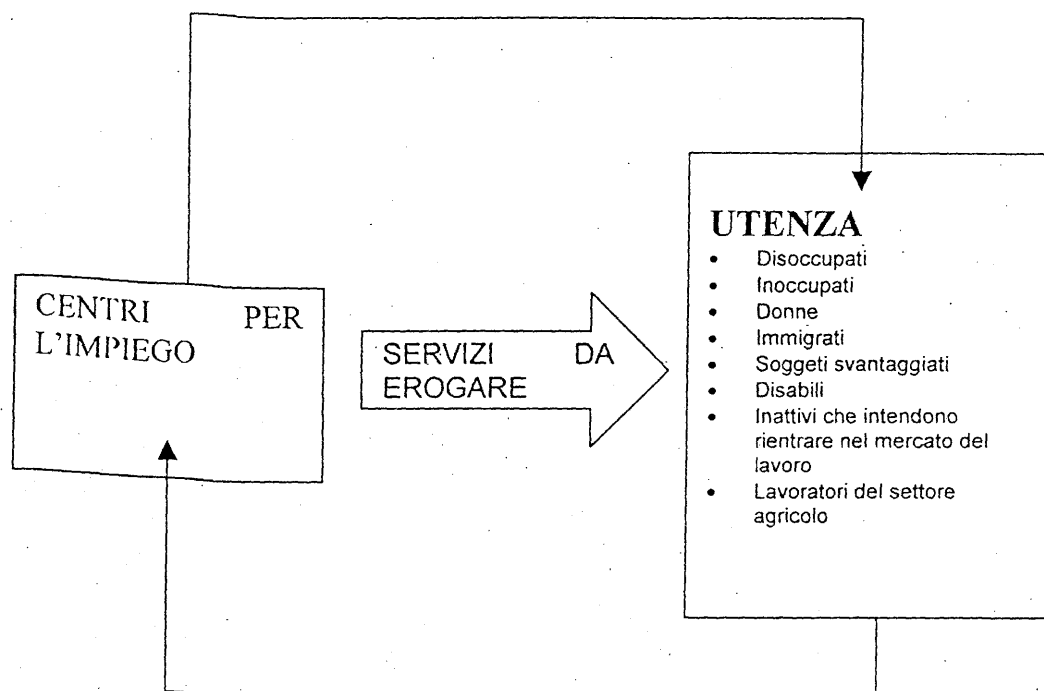
Il quadro di riferimento dell'indagine parte dalla considerazione di un mercato del lavoro caratterizzato da un sostanziale squilibrio sia di natura "quantitativa", sia "qualitativa" tra domanda ed offerta.

Le attività prioritarie che possono essere così delineate:

- Una puntuale indagine finalizzata alla conoscenza del mercato del lavoro regionale e dei mercati locali nella quale sia possibile analizzare da un lato le caratteristiche della "domanda di lavoro" sia in termini di "fotografia dell'esistente" sia in relazione alle strategie che nel prossimo futuro possono delinearne caratteri e specificità; dall'altro l'offerta di lavoro nelle varie segmentazioni e nei suoi elementi qualitativi che giocheranno un ruolo niente affatto trascurabile nel prossimo futuro senza contare l'insieme delle iniziative programmate nel territorio che possono rappresentare un utile riferimento per interpretare l'evoluzione del mercato del lavoro nell'immediato futuro.

Un'analisi dell'evoluzione del fenomeno della disoccupazione nei diversi aspetti che configurano alcune differenti modalità di lettura/interpretazione ed, anche e soprattutto, di proposte operative da porre in essere per una sua auspicabile riduzione.

PROMOZIONE/COMUNICAZIONE*



PROCESSO DI CONOSCENZA (RICERCA/INDAGINE)

*con l'utilizzo di diversi canali

Il primo passaggio è quello di conoscere il mercato del lavoro regionale e locale adoperando un modello di ricerca che sia continuamente e facilmente aggiornabile.

Trattasi, in sostanza, di definire le caratteristiche dell'attuale occupazione e le scelte che si intendono fare in futuro nell'interno delle singole realtà produttive per avere da un lato la fotografia dell'esistente e dall'altro di quali professionalità ci sarà bisogno in futuro.

Ciò da un punto di vista strettamente metodologico dovrà essere fatto con una puntuale ricerca di campo utilizzando un campionamento stratificato che garantisca rappresentabilità settoriale e dimensionale.

Gli strumenti da utilizzare per rilevare le informazioni saranno costruiti con schede aggiornabili anche direttamente dalle singole realtà produttive e saranno elaborate in modo da poter possedere un'informazione generale disponibile a tutti i soggetti interessati.

Il prodotto intermedio sarà, quindi, "l'analisi dell'attuale occupazione con le prospettive di fabbisogno professionale.

Nello specifico, l'analisi si propone il perseguimento di due obiettivi principali che possono essere così individuati:

1. rappresentare la realtà esistente in termini di posizioni aziendali attualmente occupate;
2. stimare qualitativamente e quantitativamente il fabbisogno di personale espresse dalle imprese presenti sul territorio e dalle iniziative programmate;

In relazione al primo obiettivo si tratta di effettuare una "fotografia" della composizione della organizzazione delle imprese presenti sul territorio al fine di evidenziare il corrente stato dell'occupazione. Inoltre, la descrizione delle caratteristiche del personale attualmente occupato in termini di età, titolo di studio, sesso, residenza, posizione attualmente occupata, qualifica, ecc. permetterà di verificare la congruità tra le posizioni occupate e la qualifica attribuita.

Il che consentirà di valutare se i soggetti che operano a differenti livelli ed in ambiti diversi per i quali si è valutata una non congruità in termini di rapporto posizione/qualifica siano o meno potenzialmente riqualificabili.

In tal modo si avrà un quadro esauriente delle specificità che contraddistinguono l'attuale occupazione sia dal punto di vista quantitativo che dal punto di vista qualitativo.

2. In relazione alla "stima quantitativa e qualitativa del fabbisogno di personale e delle professionalità espresse dalle imprese presenti sul territorio e da quelle programmate", si tratta di definire il quadro che caratterizzerà la realtà nel medio termine.

L'analisi, in questo caso, sarà finalizzata all'acquisizione dei dati per la conoscenza del fabbisogno prospettico di profili professionali industriale. In tale ambito, per ogni profilo professionale sarà definita con puntualità la "domanda di lavoro" espressa nel medio periodo dalle imprese attualmente presenti e dalle iniziative programmate.

In questo modo, anche relativamente alle imprese operanti nelle attività dei servizi, sarà possibile conoscere le potenzialità occupazionali per ogni profilo professionale individuato.

Per gli obiettivi che ci si propone, si rende necessario da un lato possedere informazioni rilevabili direttamente dalle fonti ufficiali; quali Ministero del lavoro e della previdenza sociale, Istat, Camere di Commercio, Associazioni di categoria, altre fonti istituzionali nazionali ed europee; dall'altro, si impone la necessità di realizzare un'indagine diretta che interesserà il campione stratificato di imprese già descritto in precedenza.

In particolare, si definiranno sia le aziende "non permanenti", quelle cioè che non sono più in grado di esprimere fabbisogni di nuove professionalità in quanto destinate alla smobilitazione, sia le aziende "permanenti", con ciò indicando quelle interessate da programmi di riconversione, ristrutturazione, e rilancio produttivo sia, infine, le aziende legate allo sviluppo di nuove iniziative.

Nel caso delle aziende non permanenti si rileveranno, di conseguenza, le posizioni ed i relativi profili professionali che, in quell'ambito, tenderanno a scomparire, laddove in quelle permanenti si individueranno le posizioni ed i relativi profili in diminuzione o, al contrario, in previsione di incrementi distinguendo se si farà ricorso a risorse interne da riqualificare o all'acquisizione di nuove fonti esterne; infine, saranno definite le esigenze di nuovi profili professionali legate allo sviluppo delle nuove iniziative.

Lo strumento per lo svolgimento dell'indagine diretta sull'universo delle imprese sarà costituito dal questionario che sarà somministrato alle singole aziende individuate.

Esso è stato strutturato in 6 sezioni:

- dati identificativi dell'azienda cui viene somministrato il questionario;
- composizione dell'organizzazione analizzata per funzioni e per ripartizioni professionali;
- descrizione delle caratteristiche dell'occupazione attuale: dati identificativi personali e professionali di ciascuna persona occupata nell'impresa;

dimensione dei principali indicatori economici - fatturato, MOL, utile - e loro variazioni, passate e future;

- determinazione quali-quantitativa del fabbisogno professionale attuale e programmato;
- definizione del livello qualitativo del sistema dei servizi che si relaziona con il proprio apparato produttivo.

Le informazioni che da esso si ricaveranno, saranno:

- codificate, aggregate per comparti produttivi, dimensioni, profili territoriali, etc;
- elaborate con il supporto informatico del programma di elaborazione dati S.P.S.S. PLUS;
- riassunte negli schemi riportati che conterranno un primo output che determinerà:
 - l'analisi delle caratteristiche dell'attuale occupazione;
 - il fabbisogno prospettico di profili professionali interno/esterno "3" anni per l'apparato industriale";
 - il fabbisogno prospettico di profili professionali interno/esterno "3" anni per il sistema dei servizi collegati agli apparati produttivi.

Per lo svolgimento di questa fase è previsto l'impiego di

- n°2 ricercatori senior
- n° 3 ricercatori junior

L'attività verrà svolta secondo la seguente calendarizzazione:

- Rilevazione dati: giugno 2002 – dicembre 2002
- Analisi delle caratteristiche attuali dell'occupazione e stima quantitativa e qualitativa delle esigenze future di personale e professionalità: gennaio 2003 – maggio 2003

A2) L'evoluzione Del Fenomeno Della Disoccupazione

Per quanto concerne il fenomeno della disoccupazione, questa, nel corso degli ultimi anni è stata oggetto di un aspro dibattito incentrato principalmente su due punti:

- la misurazione e la classificazione delle forze di lavoro
- la relazione tra fenomeno disoccupazione e variabili di contesto.

I criteri adottati dall'Istat per classificare le forze di lavoro consentono sicuramente di tracciare alcune iniziali quanto essenziali differenziazioni tra i vari segmenti che compongono l'offerta di lavoro. Le indagini trimestrali rilevano sostanzialmente una situazione di fatto, consentendo di sapere quante persone hanno svolto un'attività lavorativa per un periodo o per un tempo determinato, quanti si dichiarano alla ricerca di un lavoro e quanti dimostrano disponibilità soggettiva a lavorare.

La rivelazione dell'Istat non consente però di sapere molto circa cosa effettivamente fanno coloro che si dichiarano disoccupati, quali opportunità di lavoro cercano, come le cercano, quali opportunità di lavoro trovano e accettano e quali rifiutano. In altre parole, le fonti ufficiali relative al mercato del lavoro forniscono statistiche di estrema importanza ma non consentono in alcun modo di approfondire la conoscenza della condizione di disoccupato. In mancanza di una

conoscenza più approfondita del fenomeno disoccupazione – soprattutto delle sue dimensioni socio-psicologiche – appare quantomeno fuorviante il tentativo di ricondurre ad una classificazione univoca segmenti dell'offerta di lavoro che vivono in contesti socio-territoriali molto diversi tra loro. E' indubbio, infatti, che la relazione tra disoccupazione e variabili di contesto sia molto stretta e che questa relazione non si esaurisce nel ruolo giocato dalle variabili relative all'economia del contesto e al mercato del lavoro locale. Sono, infatti, numerose le variabili relative al contesto socio-territoriale in grado di caratterizzare l'offerta di lavoro, prime tra queste la provenienza socio-familiare, la cultura e l'atteggiamento verso il lavoro, la formazione di base, la qualificazione professionale, etc.

Un'indagine sulle componenti dell'offerta di lavoro non può non tenere conto delle più recenti trasformazioni che hanno modificato la struttura dell'economia e del mercato del lavoro nazionale e locale. In particolare si tratta di valutare gli effetti che queste trasformazioni hanno avuto sulle forze di lavoro e di sapere se l'emergere di nuove "tendenze" che riguardano sia i modi di lavorare o di cercare lavoro sia i contenuti stessi del lavoro abbia inciso sull'ideologia del lavoro ed in particolare sui significati che l'individuo dà all'attività lavorativa nell'ambito della propria esistenza.

Per i motivi sopra esposti l'indagine sulle caratteristiche dei vari segmenti che compongono l'offerta di lavoro nell'ambito regionale si concentrerà sui contenuti di seguito riportati. Per evitare confusioni terminologiche è bene permettere che intendiamo riferirci con "disoccupati" all'insieme delle persone che pur essendo disponibili – ossia volendo lavorare – non riescono a trovare lavoro, indipendentemente dalle loro caratteristiche e dal fatto che siano o non attivati per la ricerca di un lavoro.

- Rilevazione delle caratteristiche strutturali dell'offerta di lavoro;
- Ricostruzione dei percorsi lavorativi dei disoccupati;
- Analisi delle modalità di ricerca e di accesso al lavoro;
- Rilevazione degli atteggiamenti verso il lavoro.

L'obiettivo della rilevazione delle caratteristiche strutturali dell'offerta di lavoro è quello di descrivere per grosse linee i segmenti presenti all'interno della forza di lavoro regionale sulla base delle variabili strutturali di maggior interesse: il sesso, l'età, il titolo di studio, la qualifica posseduta, il comune di residenza, le esperienze lavorative precedenti.

L'identificazione di questi segmenti non può prescindere dalla ricostruzione dei percorsi lavorativi dei disoccupati in termini di tipo, caratteristiche e durata delle esperienze di lavoro fatte. Le esperienze professionali e lavorative maturate nel tempo costituiscono senza dubbio gli indicatori migliori per valutare sia la qualità della professionalità dell'offerta, sia la propensione al cambiamento nei termini di interiorizzazione di un percorso lavorativo non necessariamente aderente al modello tradizionale del lavoro stabile garantito. In un contesto in cui si moltiplicano le figure dei lavoratori a tempo parziale, in mobilità, legati da contratti a tempo determinato, è probabile che un percorso lavorativo accidentato non sia da considerare un indicatore dello svantaggio sofferto da quanti non riescono ad accedere al mercato, quanto piuttosto un indicatore dell'opportunità di accedere a numerosi contesti lavorativi diversi tra loro. L'analisi delle modalità di ricerca e di accesso al lavoro risponde alla necessità di migliorare lo stato attuale della conoscenza circa i canali attraverso i quali si incontrano concretamente domanda e offerta di lavoro.

Non è dunque sufficiente sapere quanti lavoratori si dichiarano soggettivamente disponibili al lavoro. Occorre, invece, sapere in che modo quanti hanno esperienze lavorative hanno avuto accesso al mercato del lavoro e quali sono i canali concretamente attivati per la ricerca della prima o di una nuova occupazione se si vuole agire attivamente nella loro regolamentazione.

rilevazioni quantitative delle forze lavoro lasciano completamente scoperto il versante dell'analisi qualitativa delle forze di lavoro. In mancanza di un'indagine specifica nulla è dato da sapere circa gli atteggiamenti dei disoccupati nei confronti del lavoro e sul significato e la natura del lavoro stesso. Il mutamento ideologico che potrebbe essersi realizzato nelle forze di lavoro in relazione ai cambiamenti strutturali dell'economia necessita perciò di un'analisi appropriata finalizzata all'esame del significato che i soggetti attribuiscono al lavoro remunerato anche come centro di

costruzione della propria identità. Occorre, in particolare, valutare la tenuta della cosiddetta ipotesi dello "scoraggiamento", cioè rilevare se e quanti sono coloro che – pur essendo ufficialmente disoccupati – in realtà hanno scelto di restare fuori dal mercato del lavoro.

In termini strettamente metodologici sarà necessario:

a) rilevare ed elaborare dati pubblici "diacronici" sull'evoluzione del fenomeno adattando tutti i parametri a nostra disposizione;

b) rilevare le caratteristiche strutturali dell'offerta di lavoro che sarà affidata ad un lavoro di raccolta dei dati pubblici. L'analisi di questi dati consentirà essenzialmente di descrivere in termini sintetici le caratteristiche dell'offerta di lavoro locale. Sarà necessario in seguito predisporre una rilevazione campionaria delle forze di lavoro predisponendo un opportuno piano di campionamento e di costruire lo strumento per la raccolta dei dati più idoneo alla rilevazione dei dati riguardanti i percorsi lavorativi, le modalità di accesso al mercato del lavoro e gli atteggiamenti nei confronti del lavoro.

c) effettuare un'indagine campionaria tramite interviste dirette a mezzo questionario somministrate ad un campione di disoccupati estratto dagli elenchi ufficiali articolato in sei sezioni principali:

- caratteristiche socio-demografiche dell'intervistato e del contesto familiare e territoriale di provenienza;
- la ricostruzione del percorso lavorativo. Rilevazione delle esperienze lavorative precedenti e in corso, sia regolari che occasionali. Rilevazione del grado di soddisfazione e dei livelli di reddito derivanti da esse ed eventualmente dei motivi all'origine dell'interruzione del rapporto di lavoro. Rilevazione della frequenza e dei periodi di disoccupazione. Rilevazione degli eventuali tentativi di avviare un'attività in proprio e delle condizioni che hanno determinato il fallimento dell'iniziativa;
- la ricerca di lavoro: disponibilità a lavorare, azioni di ricerca del lavoro e motivi della sua eventuale assenza, canali attivati e canali ritenuti più efficaci. Rilevazione della disponibilità immediata a lavorare e motivi dell'eventuale rifiuto.
- il lavoro che si cerca: rilevazione delle sue caratteristiche e della disponibilità ad accettare un lavoro non rispondente alle proprie aspirazioni;
- la conoscenza del territorio: rilevazione delle informazioni possedute circa le ipotesi di sviluppo economico locale;
- atteggiamenti verso il lavoro e significati attribuitigli: centralità del lavoro, autopercezione del soggetto, propensione al cambiamento, alla riqualificazione, alla mobilità geografica.

Per lo svolgimento di questa fase è previsto l'impiego di

- n°2 ricercatori senior
- n°4 ricercatori junior

L'attività verrà svolta da giugno a dicembre 2002

A3) Costruzione della Mappa Dell'utenza Dei Centri Per L'impiego

Obiettivo di questa attività sarà quello di costruire, razionalizzando l'esistente, una vera e propria mappa dei diversi segmenti dell'utenza dei centri per l'impiego.

Detta mappa sarà strutturata sia a livello territoriale con l'identificazione dell'utenza per specifici ambiti locali in modo da fornire alle imprese punti di riferimento locali e ai centri una chiara identificazione dei diversi segmenti di utenza.

Nel contempo la mappa può essere un prodotto "a valle" dell'indagine sul mercato del lavoro e sull'evoluzione della disoccupazione e "a monte" delle attività promozionali e delle scelte di canali da adottare per singoli segmenti e per diverse realtà locali.

Per lo svolgimento di questa fase è previsto l'impiego di

- n°1 ricercatori senior
- n°3 ricercatori junior

L'attività verrà svolta a gennaio 2003

Misura 3.1 POR Campania 2000-2006 tipologia b): adeguamento delle dotazioni e dell'assetto organizzativo dei Centri ed inserimento di specifiche professionalità. Analisi organizzativa dei costituendi Centri per l'impiego, programma di rilevazione della soddisfazione dell'utenza (customer satisfaction)

L'attività sarà articolata in due fasi:

- B.1 Analisi Organizzativa
- B.2 Customer Satisfaction

B.1 Analisi Organizzativa

Il processo di trasformazione in atto pone dei limiti di previsione sul modello organizzativo futuro dei Centri per l'impiego della Provincia di Benevento. Ciò nonostante, può essere di grande utilità sperimentare una metodologia tesa alla lettura ottimizzata dei propri segmenti operativi al fine di migliorare l'efficacia e l'efficienza.

Qualunque organizzazione può essere rappresentata compiutamente dall'insieme dei suoi processi, intendendo per processo una sequenza di attività finalizzate al perseguimento di un obiettivo comune che trasforma gli "input" ricevuti in ingresso in "output" da trasferire all'esterno.

In realtà, ogni organizzazione già agisce per processi, ma tali processi sono:

- molti, perché non si vede tutto il percorso fino al destinatario finale, ma lo si frammenta;
- variabili, perché non si fanno le stesse cose nello stesso modo;
- non integrati, perché ognuno agisce per sé.

Per gestire per processi un'organizzazione occorre, innanzitutto, "capire" i suoi processi; tale attività può essere realizzata solo rinnovando all'interno della stessa le condizioni culturali e le professionalità necessarie per una continua crescita dell'efficacia e dell'efficienza del sistema complessivo. L'organizzazione, pertanto, deve partire da un'accurata rilevazione delle proprie esigenze, per poi sviluppare una strategia di servizio, quindi verificare i propri processi per poi ottimizzarli.

Nel caso specifico, l'organizzazione prevista dai Centri per l'Impiego della Provincia di Benevento si riferisce al "Masterplan dei servizi per l'impiego: linee di riorganizzazione" e alle linee di pianificazione e progettazione delle attività e degli assetti organizzativi stabiliti dalla Regione Campania da adottare nelle fasi transitorie di allineamento e consolidamento dei centri, previsti nei periodi 2001-2003 e per il successivo sviluppo delle strutture nel territorio, dei livelli qualitativi e delle funzioni specialistiche, fino all'anno 2006.

Sviluppo e l'innovazione organizzativa, tuttavia, non procedono soltanto da azioni eterodirette, ma scaturiscono anche e soprattutto da uno sforzo di analisi organizzativa e dalla propositività di dipendenti e dirigenti. La metodologia che si propone parte dalla rilevazione dei processi organizzativi attraverso gli standard di funzionamento e le procedure individuate (dotazioni di personale, attribuzioni delle funzioni, profili professionali e competenze, azioni, strumenti operativi, documenti, tipologie dei servizi erogati, target di utenza) dei Centri per l'Impiego di Benevento per verificarne il livello di efficacia/efficienza, al fine di:

- individuare i punti critici e le corrispondenti modalità di risoluzione degli stessi. Può essere utile in questa fase giovare e confrontarsi con esperienze positive maturate presso Centri per l'Impiego già avviati, dai Centri di Orientamento Professionale, dagli SCICA, nonché delle strutture private di collocamento - il cui ingresso nel mercato è stabilito dal decreto legislativo 469/97- attraverso un'azione di benchmarking al fine di adattare soluzioni efficaci ed efficienti alla realtà operativa dei costituendi Centri di Benevento;
- ottimizzare le procedure selezionate e consentirne una prima implementazione;
- stabilire il livello minimo qualitativo e quantitativo dei servizi erogati;
- differenziare le modalità specifiche di accoglienza, informazione ed erogazione del servizio per tipo di offerta e target di utenza, con particolare riguardo all'utenza svantaggiata (donne, immigrati, disabili)

Le azioni saranno articolate in tre fasi:

Fase 1: Rilevazione delle procedure:

- a) identificazione dell'ambito e dei livelli di intervento;
- b) Individuazione dei servizi erogati dai Centri per l'impiego
- c) rilevazione delle procedure per l'erogazione dei servizi

Fase 2: Individuazione delle criticità

- f) definizione degli standard qualitativi;
- g) misurazione e analisi del gap esistente tra procedure "attese" e "rilevate".

Fase 3: Ottimizzazione delle procedure selezionate e implementazione delle stesse

- h) ottimizzazione delle procedure;
- i) implementazione delle procedure ottimizzate;

- j) trasferimento del modello organizzativo ottimizzato ai dipendenti dei Centri per l'impiego;
- k) progettazione del sistema di monitoraggio e controllo;

Si prevede l'utilizzo di

- N°2 consulenti di direzione senior,
- N°2 consulenti di direzione junior,

assunti con contratto di lavoro a termine, impegnati nella fase di raccolta e di analisi delle procedure e nella fase di affiancamento e consulenza al personale del centro nella fase di implementazione.

Calendarizzazione:

Fase 1: giugno 2002 – luglio 2002

Fase 2: settembre 2002 – ottobre 2002

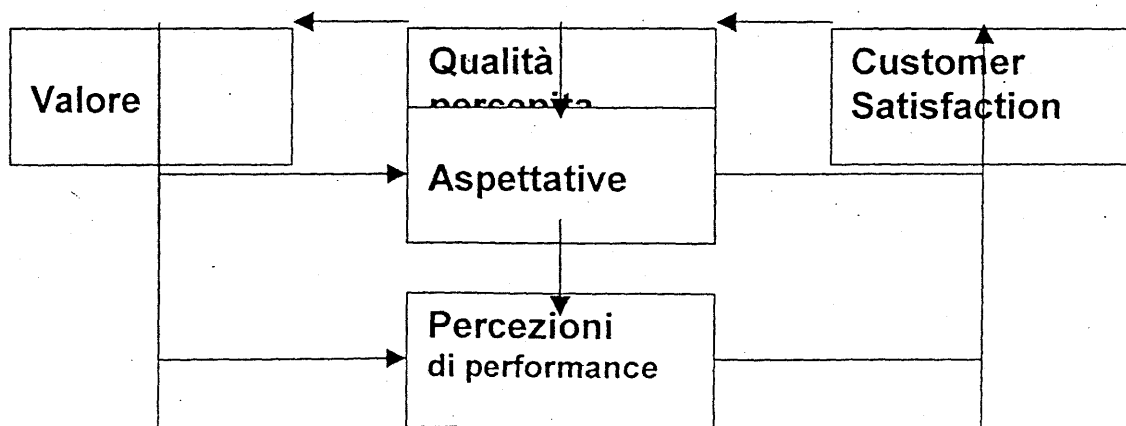
Fase 3: novembre 2002 – febbraio 2003

B.2 Customer Satisfaction

Analogamente alle altre aziende di servizi l'obiettivo strategico dei Centri per l'impiego deve essere la *soddisfazione del cliente/utente*: una soddisfazione che si ottiene erogando un servizio di qualità pari o superiore alle aspettative –obiettivo ampiamente sottolineato dalle normative UNI EN ISO 9000. L'analisi, la misura ed il perseguimento della customer satisfaction costituiscono, pertanto, gli strumenti necessari per raggiungere tale obiettivo.

In un tale prospettiva, il cliente/utente, nell'infinita gamma dei suoi bisogni, impliciti ed espliciti, rappresenta il riferimento prioritario per l'orientamento dell'offerta del Centro. La capacità del Centro di captare e comprendere i segnali provenienti dalla domanda e di svilupparne in modo coerente gli stimoli consente, infatti, di fornire una risposta immediata ed adeguata alle esigenze del cliente/utente, di assecondarle ed anticiparne addirittura le aspettative, ottenendone la soddisfazione globale e la fiducia.

In quest'ottica, sviluppare programmi di "Customer Satisfaction" significa realizzare un insieme interrelato di analisi sulla clientela/utenza e di interventi organizzativi volti ad attivare nel Centro il ciclo virtuoso della qualità, vale a dire il miglioramento continuo dei comportamenti, della soddisfazione del cliente e del valore dell'azienda.



Il programma per la valutazione della customer satisfaction si propone, nel breve periodo, la rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza dei Centri per l'impiego e l'individuazione delle aree di miglioramento organizzativo. Per il medio periodo, il programma si propone di rendere il

Centro capace di procedere autonomamente (o con una consulenza esterna limitata) nel miglioramento continuo della propria attività.

Il programma di misurazione e miglioramento del grado di soddisfazione del cliente è articolato nelle seguenti due fasi principali più una eventuale :

La prima fase comprende:

- analisi e segmentazione dell'utenza sulla base anche dei dati risultanti dell'analisi dell'andamento del mercato del lavoro e dell'evoluzione del fenomeno della disoccupazione svolta precedentemente (azione a).
- formazione del personale addetto alla gestione in loco del programma (per la somministrazione agli utenti dei Centri di questionari sul loro livello di soddisfazione);
- presentazione degli strumenti di rilevazione (questionari);
- raccolta dati;
- elaborazione quali-quantitativa dei dati raccolti;
- individuazione delle aree di intervento migliorativo;
- rapporto "finale" sull'indagine realizzata e sulle proposte di intervento migliorativo;
- presentazione del rapporto alla Dirigenza;
- seminari di sensibilizzazione e formazione con i dipendenti delle aree oggetto di miglioramenti organizzativi.

La seconda fase prevede:

- audit con il personale allo scopo di testare il grado di partecipazione e il consenso al programma;
- attività di formazione rivolta al coinvolgimento di tutto l'organico disponibile per l'implementazione corretta e per l'autogestione del programma di Customer Satisfaction;
- attività di stimolo ed indirizzo all'attuazione dei miglioramenti;

La terza fase eventuale prevede:

- tutoraggio professionale nella continuazione dell'implementazione delle azioni migliorative.

Nella tabella seguente sono indicati gli strumenti utilizzati in un programma di Customer Satisfaction:

- fase	- Strumenti	
	- di rilevazione	- di elaborazione
1	- questionari sintetici, mirati ad evidenziare il grado di soddisfazione dei clienti/utenti rispetto ai diversi servizi offerti.	- programmi statistici informatizzati per l'elaborazione quali-quantitativa dei dati raccolti.
	- di formazione	- di intervento
2	- seminari sulla Customer Satisfaction e sui risultati dell'analisi; - seminari di sensibilizzazione e formazione per i miglioramenti organizzativi;	- schemi di analisi con i risultati specifici; - schemi di nuove procedure, atteggiamenti, comportamenti;

- addestramento all'utilizzo degli strumenti operativi di Customer Satisfaction per l'autosufficienza aziendale nei processi di miglioramento continuo.

- simulazioni, esempi concreti e discussioni con esperti.

Calendarizzazione

Prima fase gennaio – febbraio 2003

Seconda fase marzo – aprile 2003

Terza fase (eventuale) maggio 2003

B.3 Inserimento di specifiche professionalità

Per razionalizzare i ruoli e le nuove competenze dei Centri per l'impiego si prevede il ricorso a nuove figure professionali a contratto da inserire nelle costituenti strutture, a supporto delle specifiche professionalità esistenti attraverso un gruppo di un gruppo di lavoro che integri le diverse attività legate ai servizi erogati. Nello specifico si prevede l'inserimento di:

- 1 Psicologo del lavoro con contratto di collaborazione full time
- n. 2 agenti di sviluppo con contratto di collaborazione part-time

Fasi della selezione

Fase 1 - progettazione operativa della selezione:

modalità: la selezione sarà effettuata per titoli e colloquio. In questa fase saranno definiti i requisiti di accesso alla selezione e le competenze richieste alle specifiche professionalità. Per l'accertamento delle competenze verranno elaborate delle griglie di osservazione utilizzate in fase di colloquio.

Fase 2: colloqui di selezione

modalità: il colloquio è finalizzato a rilevare le caratteristiche del candidato, in termini di conoscenze, capacità e comportamento, e a valutarne il possibili inserimento nel Centro per l'impiego. Durante il colloquio, inoltre, saranno fornite al candidato informazioni circa l'attività, gli obiettivi, la durata, l'organizzazione delle attività.

Fase 3: elaborazione graduatoria

modalità: i risultati della selezione saranno comunicati agli interessati

Per l'attività di selezione saranno impiegati n. 2 esperti nella selezione e formazione del personale. La selezione delle figure professionali sopra indicate sarà effettuata direttamente dall'aggiudicatario del progetto.

Calendarizzazione:

Selezione delle figure professionali: luglio 2002

Inserimento di specifiche professionalità settembre 2002 – giugno 2003

Misura 3.1 POR Campania 2000-2006 tipologia c): Riqualficazione e aggiornamento del personale. Rilevazione dei fabbisogni formativi degli operatori attraverso l'individuazione dei divari emergenti tra le attività necessarie ai processi organizzativi e le competenze necessarie per attuarli; realizzazione di interventi formativi di riqualficazione tesi a colmare il gap esistente; formazione di figure professionali dipendenti dell'Ente per la progettazione, realizzazione e gestione dei siti web e assistenza di figure specializzate assunte con contratto a termine; inserimento di specifiche professionalità.

L'attività sarà articolata in tre fasi:

C.1 Percorsi di riqualficazione e aggiornamento del personale

C.2 Formazione di figure professionali per la progettazione, realizzazione e gestione del Sito Web "Politiche Del Lavoro"

C.3 Formazione per l'inserimento Di Specifiche Professionalità

C.1 Percorsi Di Riqualficazione e Aggiornamento Del Personale

La nuova architettura dei servizi per l'impiego implica un approccio fortemente innovativo nella gestione della struttura operativa, dovendo garantire misure attive rivolte a far crescere le capacità d'autonomo inserimento delle persone in cerca di lavoro nel mondo produttivo. Spostare l'ottica di intervento comporta nuove competenze professionali, quali la capacità di creare sinergie tra domanda ed offerta di lavoro, tra strutture pubbliche e private, il saper programmare azioni orientative, formative, nuove opportunità di lavoro, riducendone gli adempimenti amministrativi e facendo crescere la capacità propositiva, la cultura del risultato.

Lo scenario entro cui muoversi riguarda competenze che partono dalla conoscenza delle dinamiche del mercato del lavoro per approdare alla fornitura di servizi di orientamento delle persone in cerca di lavoro non di tipo burocratico, ma di natura operativa nell'ambito delle reali opportunità di occupabilità.

Una volta individuati i processi organizzativi necessari all'espletamento delle attività (ci riferiamo all'azione prevista al punto "b" della presente proposta) si procede con l'individuazione dei fabbisogni formativi degli operatori dei servizi, con l'obiettivo di evidenziare l'eventuale carenza di competenze professionali adeguate, utilizzando il metodo della comparazione. A tale scopo saranno utilizzati strumenti quali questionari a risposte chiuse rivolte agli operatori dei servizi e griglie di interviste con i Responsabili di Settore e/o di Servizio. Relativamente al questionario, si lavorerà su indicatori quali titolo di studio, abilitazioni professionali, livelli di aggiornamento professionali, esperienze professionali acquisite all'interno e all'esterno dell'Ente, tipo di attività svolte, caratteristiche delle stesse, strumenti di lavoro utilizzati, conoscenze e abilità tecniche acquisite, eventuali problemi riscontrati ed eventuali proposte di miglioramento. aree di interesse professionali. La griglia di intervista sarà costruita prendendo in considerazione i seguenti indicatori: obiettivi del segmento operativo gestito dal Responsabile di Settore e/o Servizio intervistato; definizione dell'attività svolta; difficoltà incontrate; modalità di trasmissione delle informazioni; azioni motivazionali esplicitate dal Responsabile; eventuali proposte di formazione.

La comparazione delle risposte consentirà di individuare le azioni formative per raggiungere gli obiettivi di miglioramento del servizio, in virtù delle nuove funzioni assegnate dal decentramento.

Partendo dalle attività esercitate dal Centro (così come previste dal *Masterplan* dei servizi per l'impiego: linee di riorganizzazione" e dalle linee di pianificazione e progettazione delle attività e degli assetti organizzativi stabiliti dalla Regione Campania) i percorsi formativi di aggiornamento e riqualificazione del personale addetto alla produzione ed erogazione dei servizi possono essere ricondotti alle seguenti aree tematiche:

- Analisi del fabbisogno formativi
- Territorio e opportunità occupazionali
- Metodologie e strumenti della ricerca territoriale
- Comunicazione e marketing
- Consulenza orientativa
- Bilancio delle competenze
- Lo sviluppo economico locale e il marketing territoriale
- Informatica utente
- L'ordinamento delle autonomie locali

Gli interventi formativi saranno rivolti alle seguenti professionalità presenti nel Centro:

- Funzionario amministrativo
- Orientatore
- Funzionario esperto mercato del lavoro
- Istruttore direttivo
- Funzionario analista sistemi-procedure
- Collaboratore esperto Orientamento-Informazione
- Collaboratore esperto mercato del lavoro
- Istruttore – collaboratore amministrativo
- Collaboratore esperto informatico
- Impiegato amministrativo
- Operatore servizi informazione orientamento
- Operatore servizi preselezione e selezione
- Operatore informatico

Il progetto proposto è un percorso per fasi che vede il susseguirsi di momenti assembleari, momenti di formazione comune e differenziata per gruppi di interesse e per profili professionali, progettazione di interventi e produzione di prodotti quale risultato finale del processo formativo, avente le seguenti finalità:

- preparare il personale dei Centri per l'Impiego alle trasformazioni in atto, rendendo più comprensibile - quindi fattibile - il processo di cambiamento;
- sviluppare competenze tecnico professionali relative alle diverse tipologie di servizio.

Nel dettaglio, si prevede la seguente organizzazione:

1° fase: seminario di sensibilizzazione – 6 ore

Questa prima giornata verrà dedicata alla presentazione del progetto, alle motivazioni di fondo, alla presentazione dei soggetti coinvolti, ai risultati che si desiderano raggiungere. La disamina del territorio di riferimento consentirà di comprendere le ragioni che hanno condotto a questo sforzo progettuale. L'obiettivo è quello di condividere con i partecipanti le finalità dell'intero progetto. Questa giornata consentirà inoltre di individuare i gruppi che dopo aver scelto l'area di miglioramento, svolgeranno successivamente i moduli formativi relativi ad esse.

2° fase: formazione comune – 6 ore

Modulo: “lavorare per processi” - introduzione al cambiamento

obiettivo: sviluppare la capacità del personale dei Centri per l'Impiego di attuare la modalità operativa di lavorare per processi.

contenuti:

- Il concetto di cambiamento: aspettative, paure e resistenze;
- Dall'obiettivo individuale al risultato collettivo;
- La corresponsabilità nella percezione e nel raggiungimento degli obiettivi;
- Il risultato come ritorno del proprio impegno e come parametro funzionale dell'impegno della struttura;
- Cosa significa “lavorare per processi”;
- La descrizione e le caratteristiche di un processo: suoi elementi fondamentali;
- L'analisi dei processi;
- Le implicazioni metodologiche del “lavoro per processi”;
- Le due “P”: “Processi” e “Procedimenti” nella Pubblica Amministrazione. Loro assimilabilità;
- La capacità di individuare i problemi: capacità di interpretazione e di giudizio;

3° fase: formazione differenziata per gruppi di interesse

In questa fase il percorso formativo si dividerà in nove moduli destinati ad altrettanti gruppi di lavoro:

Modulo 1: analisi dei fabbisogni formativi

Obiettivo: saper leggere ed interpretare i fabbisogni professionali per tradurli in bisogni formativi per l'individuazione delle opportunità formative

Contenuti:

- evoluzione delle professionalità
- nuovi compiti e nuove competenze
- i bisogni professionali delle aziende
- gli strumenti per la rilevazione dei fabbisogni professionali
- uno strumento di rilevazione il questionario

- i processi lavorativi: la matrice input - output
- i fabbisogni formativi
- concetto di competenza: sapere ,abilità comportamento
- i fabbisogni formativi e la progettazione di interventi

Durata: 30 ore

Modulo 2: il territorio e le opportunità occupazionali

Obiettivi: saper leggere ed interpretare la realtà territoriale per l'individuazione delle opportunità esistenti

Contenuti:

- le dinamiche demografiche
- lo stato dell'economia nazionale: le tendenze dell'ultimo decennio
- Italia ed Europa: convergenze e divergenze
- Evoluzione dei settori produttivi e nuove professioni
- Le dinamiche dell'occupazione e disoccupazione
- Lo scenario attuale: opportunità occupazionali nel quadro europeo, nazionale e regionale

Durata: 30 ore

Modulo 3: metodologia e strumenti della ricerca territoriale

Obiettivo: fornire conoscenze relative al quadro teorico – concettuale di riferimento della ricerca sociale e alle diverse procedure impiegabili nell'ambito del processo di ricerca

Contenuti:

- il processo di ricerca
- individuazione del problema di ricerca
- costruzione delle ipotesi di ricerca
- i metodi della ricerca
- gli strumenti della ricerca: il questionario, le interviste

Durata: 30 ore

Modulo 4: Comunicazione e marketing

Obiettivi:

- Fornire indicazioni e regole per migliorare la comunicazione interna ed esterna dell'Ente
- Favorire il contatto con il cliente/cittadino e con gli Enti esterni pubblici e privati

Contenuti:

- Il processo comunicativo
- Strategie e strumenti comunicativi

- Modalità e tecniche di comunicazione esterna
- Marketing pubblico
- La gestione dell'immagine e la qualità del servizio

Durata: 30 ore

Modulo 5: Consulenza orientativa

Obiettivi:

- Analizzare gli aspetti teorici e concettuali del tema dell'orientamento
- Fornire metodologie e strumenti per la consulenza orientativa

Contenuti:

- I diversi approcci all'orientamento
- L'approccio psicosociale al tema dell'orientamento
- Bisogni orientativi individuali
- Le azioni professionali: l'informazione, il sostegno formativo, il counselling orientativo
- Professionalità e servizi per l'orientamento
- Il gruppo orientativo: presupposti metodologici
- Percorsi per diverse situazioni di transizione
- Il colloquio orientativo

Durata: 30 ore

Modulo 6: Bilancio delle competenze

Obiettivi:

- Analizzare gli aspetti teorici e concettuali relativi al bilancio di competenze
- Fornire indicazioni e regole per erogare un servizio di bilancio delle competenze

Contenuti

- Riferimenti teorico concettuali del bilancio di competenze
- Aspetti istituzionali e organizzativi del bilancio di competenze
- Realizzazione di un intervento di bilancio: linee generali
- Standard minimi di riferimento per l'erogazione di un servizio di bilancio

Durata: 30 ore

Modulo 7: Lo sviluppo economico locale e il marketing territoriale

Obiettivi:

- Agevolare l'individuazione dei punti di forza, di debolezza, le opportunità e le minacce presenti nel territorio

- Favorire l'individuazione degli strumenti più idonei alle esigenze dell'Ente locale

Contenuti:

- I modelli e le metodologie di analisi delle economie locali
- Le politiche e gli strumenti per lo sviluppo delle piccole e medie imprese, per il lavoro e la creazione d'impresa
- I patti territoriali, i progetti di sviluppo e le politiche del lavoro
- Le politiche e gli strumenti di marketing territoriale
- La programmazione e la gestione di progetti complessi e integrati

Durata: 30 ore

Modulo 8: Informatica utente

Obiettivi:

- Favorire la conoscenza dei concetti fondamentali dell'informatica
- Agevolare l'utilizzo del personal computer nelle applicazioni più comuni ad un livello di base.

Contenuti:

- Concetti di base della IT
- Uso del computer e gestione dei file
- Elaborazione testi
- Foglio elettronico
- Basi di dati
- Strumenti di presentazione
- Reti informatiche
- Utilizzo del servizio di Web Hosting

Durata: 60 ore

Modulo 9: L'ordinamento delle autonomie locali:

Obiettivi:

- Agevolare la comprensione del processo di riforma in atto del sistema delle autonomie locali

Contenuti:

- Lo scenario delle riforme amministrative: riferimenti nazionali e regionali
- Gli scenari evolutivi nella gestione dei Centri e dei servizi per l'impiego
- I riferimenti comunitari per le politiche sull'occupazione

Durata: 30 ore

4° fase: costituzione dei gruppi di lavoro ed elaborazione prodotti - 156 ore

Si prevede un "rientro nell'ambito lavorativo/organizzativo" dei Centri per l'impiego della Provincia di Benevento onde applicare quanto appreso durante la fase di formazione nella realtà lavorativa di tutti i giorni, sperimentandolo concretamente. Ogni gruppo, sulla base di ciò che ha acquisito nella fase di formazione differenziata lavorerà per progettare e creare una prima stesura di elaborati tesi a offrire un contributo al miglioramento dei servizi erogati.

Possiamo parlare anche di un processo di apprendimento che nasce dalla prassi ("dal fare" all'interno di un contesto organizzativo reale e non simulato), processo che accompagna sempre ogni attività di cambiamento.

E' prevista in questa fase la presenza di un consulente esperto che affiancherà i partecipanti nell'elaborazione dei prodotti.

L'utilizzo di metodologie didattiche attive permetterà la verifica in itinere dei livelli di apprendimento, faciliterà lo scambio comunicazionale tra gli attori del processo e consentirà al formatore di riformulare costantemente l'iter formativo al fine di ridurre al minimo lo scarto tra obiettivi stabiliti e livelli di apprendimento di volta in volta conseguiti. Una discussione guidata consentirà ai docenti/consulenti di verificare la presenza e la qualità di eventuali conoscenze pregresse in merito alle tematiche affrontate e successivamente permetterà di valutare se le performance verificate rispondono a quelle attese e, quindi, eventualmente correggere eventuali variazioni.

La somministrazione di un questionario di gradimento consentirà di raccogliere, inoltre, informazioni relative alle reazioni ed ai giudizi formulati dagli allievi rispetto alle scelte didattiche ed organizzative che hanno orientato la programmazione e la gestione delle attività formative/consulenziali.

Le modalità di erogazione dell'intervento formativo d'aula, oltre alla tradizionale lezione frontale, momenti di coinvolgimento diretto dei partecipanti attraverso: simulazioni, role play, analisi di casi, esercitazioni individuali e di gruppo, discussioni guidate, allo scopo di favorire negli allievi l'assimilazione dei contenuti e lo sviluppo di autonome capacità critiche.

L'intervento formativo/consulenziale intende coinvolgere circa 80 dipendenti della PA impiegati presso i Centri per l'Impiego.

Risorse impegnate:

- N. 1 esperto di organizzazione
- N. 1 esperto di formazione
- N. 1 esperto di macroeconomia
- N. 1 esperto di geografia economica
- N. 1 esperto di comunicazione
- N. 1 esperto di orientamento
- N. 1 esperto di gestione delle risorse umane
- N. 1 esperto di informatica
- N. 1 esperto di diritto delle autonomie locali
- N. 5 consulenti esperti del settore per le attività di affiancamento

L'erogazione del percorso formativo seguirà la seguente calendarizzazione:

1° fase: seminario di sensibilizzazione: settembre 2002

2° fase: formazione comune: settembre 2002

3° fase: formazione differenziata per gruppi di interesse: ottobre 2002

4° fase: costituzione dei gruppi di lavoro ed elaborazione prodotti : novembre - dicembre 2002

C.2 Formazione di figure professionali per la progettazione, realizzazione e gestione del sito web "Politiche del lavoro"

La progettazione e la realizzazione del sito web "Politiche del Lavoro", la cui implementazione è prevista dalla misura 3.15 , saranno curate da professionalità interne dei Centri dell'impiego della Provincia di Benevento. Il progetto intende, infatti, formare cinque WebMaster (uno per ogni Centro per l'impiego) attraverso la realizzazione di un percorso formativo mirato.

Il "WebMaster" è una figura professionale in grado di operare con le seguenti competenze:

- conoscenza approfondita dei concetti relativi a Internet;
- capacità di utilizzare approfonditamente un browser Internet;
- conoscenza delle principali caratteristiche e potenzialità del protocollo TCP/IP;
- capacità di eseguire le principali attività di installazione e configurazione del protocollo TCP/IP in un ambiente di rete locale;
- conoscenza delle caratteristiche e funzionalità del linguaggio Html;
- capacità di realizzare pagine web con Html;
- conoscenza dei concetti relativi alla creazione, pubblicazione e amministrazione di un sito web mediante strumenti applicativi dedicati;
- capacità di creare un sito web definendone interfaccia, contenuti e modalità di navigazione;
- capacità di creare form per la raccolta di informazioni;
- capacità di creare e gestire connessioni a database;
- capacità di pubblicare un sito web mediante FTP;
- capacità di effettuare l'amministrazione del sito;
- conoscenza delle caratteristiche e funzionalità del linguaggio Xml;
- capacità di realizzare documenti Xml;
- capacità di pubblicare su web documenti Xml;
- conoscenza delle caratteristiche e funzionalità dei linguaggi di scripting;
- capacità di realizzare scripting client-side;
- capacità di realizzare scripting server-side;
- conoscenza delle problematiche legate alla implementazione e alla gestione di un server per Internet;
- capacità di installare e amministrare un server web;

- capacità di supportare dal lato sistemistico la pubblicazione di contenuti e lo sviluppo di applicazioni web;
- capacità di implementare motori di ricerca;
- capacità di analizzare i dati relativi agli accessi degli utenti e di produrre le relative statistiche;
- capacità di realizzare e pubblicare un catalogo elettronico di prodotti;

L'accesso al percorso formativo avverrà attraverso delle procedure di selezione tese ad individuare i seguenti prerequisiti:

- capacità di utilizzare il personal computer nelle sue applicazioni gestionali
- conoscenza della lingua inglese

Il percorso formativo svilupperà le suddette competenze e sarà composto dai seguenti moduli:

1. Internet: concetti, navigazione e sicurezza

Obiettivi

- Conoscere i concetti relativi a Internet.
- Utilizzare approfonditamente un browser Internet.

Contenuti

- hardware e software per Internet
- I domini e gli indirizzi internet
- Modalità di connessione e navigazione
- Utilizzo approfondito di un browser Internet

Durata: 18 ore

2. Internetworking con TCP/IP

Obiettivi

- Conoscere i concetti relativi all'architettura del protocollo TCP/IP.
- Saper installare e configurare il protocollo TCP/IP.
- Saper installare e configurare un server DHCP.
- Saper configurare un sistema come router.
- Conoscere le metodologie per affrontare in modo corretto problematiche di troubleshooting

Contenuti

- Architettura di TCP/IP
- Installazione e configurazione TCP/IP
- Indirizzamento e configurazione IP e subnet
- Installazione e configurazione di DHCP

Configurazione di un sistema come router

- Configurazione di un sistema come name server
- Installazione e configurazione di servizi FTP, SNMP e di stampa
- Affrontare problematiche di troubleshooting

Durata: 30 ore

3. Realizzazione di pagine Web con HTML

Obiettivi

- Conoscere le caratteristiche e funzionalità del linguaggio HTML
- Saper realizzare pagine Web con HTML

Contenuti

- Fondamenti di Html
- Le strutture di controllo e le istruzioni Html
- Inserire elementi grafici
- Inserire elementi tabellari
- Approfondimenti sul linguaggio Html
- Html e l'eterogeneità di piattaforme

Durata: 30 ore

4. Realizzazione di siti Web con strumenti applicativi dedicati

Obiettivi

- Conoscere i concetti relativi alla creazione, pubblicazione e amministrazione di un sito web mediante strumenti applicativi dedicati.
- Saper creare un sito web definendone interfaccia, contenuti e modalità di navigazione.
- Saper creare form per la raccolta di informazioni.
- Saper creare e gestire connessioni a database.
- Saper pubblicare un sito web mediante FTP.
- Saper amministrare un sito.

Contenuti

- Progettare il back-end di una soluzione
- Progettare il back-end di una soluzione
- Definire l'interfaccia utente di un sito
- Definire il contenuto di un sito web
- Progettare e implementare gli strumenti di navigazione
- Aggiungere elementi grafici e elementi animati

- Creare e gestire form
- Creare e gestire connessioni a database
- Pubblicare un sito mediante FTP
- Amministrare il sito creato

Durata: 30 ore

5. Il linguaggio xml

Obiettivi

- Conoscere le caratteristiche e funzionalità del linguaggio XML;
- Saper realizzare documenti Xml
- Saper pubblicare su Web documenti Xml

Contenuti

- Fondamenti di XML
- Creare e visualizzare un documento XML
- Gestire gli elementi di un documento e i loro attributi
- Definire e utilizzare entità
- Pubblicare documenti Xml su Web
- Utilizzare i fogli di stile
- Utilizzare documenti object model
- Generali dati da un data base

Durata: 36 ore

6. I linguaggi di scripting

Obiettivi

- Conoscere caratteristiche e funzionalità dei linguaggi di script
- Saper realizzare scripting client-side
- Saper realizzare scripting server-side

Contenuti

- Fondamenti sui linguaggi di script
- Realizzare script per inizializzare pagine, rispondere ad eventi e validare dati in un form
- Aggiungere componenti attivi ad una pagina Web
- Realizzare script di tipo server-side mediante oggetti e programmazione ASP

Durata: 32 ore

7. Implementazione e gestione di un server Web

Obiettivi

- Conoscere le problematiche legate all'implementazione e alla gestione di un server per Internet
- Saper installare e amministrare un server Web
- Saper supportare dal lato sistemico la pubblicazione di contenuti e lo sviluppo di applicazioni Web
- Saper implementare motori di ricerca
- Saper analizzare i dati relativi agli accessi degli utenti e produrre le relative statistiche

Contenuti

- Architettura di un server Web e FTP
- Installare e configurare un server Web e ftp
- Amministrare siti Web e FTP
- Supporto alla pubblicazione di contenuti
- Supporto alla applicazione server side
- Gestire siti web multipli su un unico server
- Implementare server SMTP e NNTP
- Implementare motori di ricerca
- Raccolta dei dati sugli accessi e statistiche di utilizzo

Durata: 30 ore

Calendario delle attività

Il percorso formativo avrà una durata complessiva di 206 ore distribuite in un arco temporale che va dal mese di settembre 2002 al mese di febbraio 2003.

Risorse impiegate: 3 esperti in I.C.T.

C.3 Formazione per l'inserimento Di Specifiche Professionalità

Per razionalizzare i ruoli e le nuove competenze dei Centri per l'impiego si prevede il ricorso a nuove figure professionali a contratto da inserire nelle costituenti strutture, a supporto delle specifiche professionalità esistenti attraverso un gruppo di lavoro che integri le diverse attività legate ai servizi erogati. Si rende necessario, pertanto, un intervento formativo rivolto alle figure da inserire:

- n. 1 sociologo con contratto full time
- n. 3 agenti di sviluppo con contratto part time

Il percorso formativo sarà così strutturato:

Modulo n°1: Aspetti macroeconomici della provincia di Benevento

Obiettivi:

- trasmettere i principali dati e indicatori sulle variabili macroeconomiche della provincia di Benevento;
- Conoscere i fattori strutturali della disoccupazione locale

Contenuti:

- Il mercato dei beni e delle attività
- La domanda aggregata
- L'offerta aggregata
- Mercato del lavoro e disoccupazione

Durata: 12 ore

Modulo n°2: I centri per l'impiego

Obiettivi:

- Trasmettere le principali attività dei centri
- Conoscere le metodologie di lavoro dei centri per l'impiego

Contenuti:

- La normativa
- I principali servizi
- L'utenza
- Le relazioni

Durata: 6 ore

Modulo n°3: lavorare per processi

Obiettivi:

migliorare le relazioni fra persone, ruoli e funzioni in contesti differenziati e la razionalizzazione dei processi attraverso lo sviluppo delle risorse umane.

Contenuti:

- Metodologie per il raggiungimento di risultati, in termini di qualità e di correlate responsabilità;
- la soddisfazione del cliente intermedio e finale, in termini di efficacia e di qualità;
- l'integrazione interna per lo sviluppo di sinergie trasversali;
- la motivazione del personale,.

Durata: 18 ore

L'attività di formazione sarà svolta nel mese di settembre 2002

Risorse impiegate:

1 esperto di macroeconomia

2 esperti di organizzazione

C.4 Scambi formativi

Al fine di migliorare la qualità del servizio sono previsti degli scambi formativi con altre strutture operanti sul territorio nazionale ed estero. Si prevede la possibilità di effettuare stage) al fine di intraprendere azioni di benchmarking individuate al punto b1 della presente proposta.

La finalità delle attività di stage è proporre, in situazione, la complessità delle problematiche emerse durante la fase formativa e consulenziale con riferimento a:

- tipologie di servizio attivate
- modalità di erogazione
- strumenti utilizzati
- rapporto con l'utenza
- iniziative di sviluppo locale
- collegamento con le altre strutture del territorio

Le strutture ospiti saranno individuate negli operatori pubblici di informazione e intermediazione domanda-offerta di lavoro operanti sul territorio nazionale ed estero

Lo stage sarà effettuata in una fase successiva a quella di formazione. Le date saranno concordate con la struttura ospitante.

Misura 3.1 POR Campania 2000-2006 tipologia e): Sensibilizzazione e informazione sui nuovi servizi pubblici per l'impiego. Progettazione e realizzazione di un piano di comunicazione; produzione di materiale informativo sulle attività del Centro, realizzazione di un CD Rom a supporto dell'avviamento del lavoro autonomo

E. 1 Produzione Materiale Informativo Del Centro Per L'impiego

Saranno realizzati opuscoli informativi trimestrali contenenti le seguenti informazioni:

- offerta formativa scolastica del territorio,
- informazioni sul mercato del lavoro,
- informazione concernenti il sistema scolastico, universitario, formativo e professionale
- calendari di attività, (giorno, l'ora e il luogo di seminari, incontri, convegni del settore)

E. 2 Realizzazione del CD Rom "Creazione d'impresa"

Obiettivo del CD-Rom (Software) è quello di creare uno strumento/prodotto in grado di rappresentare un utile supporto per l'evoluzione di un'idea imprenditoriale

Il CD-Rom (software) conterrà tutti gli elementi base da indicare in un processo di "business planning"; partendo dall'elaborazione iniziale dell'idea fino alla redazione del piano economico finanziario pluriennale, passando attraverso l'analisi del mercato ed il piano strategico di ingresso sul mercato stesso.

Il software (o CD-Rom) sarà, fondamentale, strutturato in tre fasi:

- la progettazione dell'impresa (business planning);
- la redazione del documento (business plan);

i cui contenuti saranno impostati nella forma che segue:

I fase: la progettazione dell'impresa (Business planning)

- la definizione dell'idea imprenditoriale
- la conoscenza del business e dell' "ambiente competitivo"
- le scelte tecnico produttive
- strategie e politiche di marketing
- le strategie di ingresso nel business
- le scelte di struttura
- gli effetti economico finanziari delle scelte: l'analisi economica della struttura d'impresa
- l'analisi della struttura finanziaria d'impresa
- Leggi di agevolazioni finanziarie per la creazione di impresa

II fase: la stesura del documento (business plan)

- contenuti tipici del documento
- cosa chiedere al proprio interlocutore
- errori da evitare, consigli utili

Lo strumento operativo è rappresentato da un software da utilizzare attraverso un CD-Rom con accesso facilitato oppure da poter "scaricare" attraverso un sito Internet.

E' possibile prevede la possibilità di collegamenti diretti (se vi si accede attraverso Internet) o indiretti (se lo si utilizza con CD-Rom) con siti di istituzioni (Regione Campania, Provincie, ecc.) o di associazioni e/o operatori direttamente collegabili all'attività proposta.

E' possibile, inoltre, prevedere la possibilità di costituire una banca dati che conterrà indicazioni precise relative a progetti realizzati (o realizzabili) attivati (o attivabili) attraverso l'utilizzo dello strumento proposto. Tale banca dati, se venisse considerata l'idea del collegamento ad un sito Internet, potrebbe essere creata ed aggiornata sul sito Internet stesso.

E.3 Campagna di comunicazione sui nuovi Centri per l'Impiego della provincia di Benevento

L'adeguamento e l'organizzazione dei nuovi Centri per l'Impiego e le Politiche attive a favore del Mercato del Lavoro nella Provincia di Benevento, necessitano di un'adeguata campagna di comunicazione, utilizzando tutti gli strumenti offerti dai media, affinché la maggior parte della popolazione in tutti i suoi strati socio-economici e culturali, compresi i potenziali utenti (inoccupati, aziende, ecc...), vengano informati dei servizi erogati da queste strutture.

La campagna d'informazione, prevede l'utilizzo di emittenti radio e tv locali, inserzioni su quotidiani, volantini e affissione di manifesti.

PRIMA FASE - Da effettuarsi ad apertura delle strutture, prevede la pubblicizzazione dei Centri con spot radiofonici e televisivi, interviste ai responsabili e all'Assessore al ramo, volantaggio e affissioni. Le informazioni da erogarsi in questa fase, riguarderanno:

- la localizzazione dei Centri sul territorio della Provincia, gli orari di apertura al pubblico e ogni altra notizia utile all'utente per raggiungere le strutture o contattare il personale addetto;
- la conoscenza al pubblico dei servizi e delle informazioni offerti dai Centri per l'Impiego della Provincia, che risultano oggettivamente potenziati nei compiti dal decentramento normativo attuato, dalla legge 59/97 e dal Decreto Lgs. 469/97 rispetto alle precedenti funzioni affidate agli ex uffici di collocamento.

ALTRE FASI - Da effettuarsi a completamento ed attivazione degli obiettivi stabiliti nel presente progetto; e precisamente:

- implementazione del sistema elimina code per i Centri della provincia di Benevento
- implementazione della RETE INTRANET tra le varie strutture distribuite sul territorio provinciale;
- implementazione del SITO WEB Politiche del Lavoro – incentivazione all'utilizzo del sito e all'invio di form curriculari e questionari riguardanti aspettative, esperienze, commenti e suggerimenti dei cittadini (queste informazioni serviranno ai responsabili dei Centri per migliorare il servizio reso agli utenti);
- attivazione di corsi di formazione e riqualificazione;
- implementazione dei totem multimediali;
- altre notizie e servizi utili agli utenti dei Centri previsti dalla normativa vigente.

La pubblicizzazione delle informazioni e dei servizi sarà effettuata solo dopo la realizzazione degli obiettivi e l'implementazione dei servizi. Questo comportamento eviterà l'instaurarsi di un atteggiamento di sfiducia degli utenti nei confronti dei Centri.

STRUTTURA DELLA CAMPAGNA DI COMUNICAZIONE

Emittenti televisive locali

Creazione e produzione di spot con diversi messaggi durante tutto il corso dell'anno.

Programmazione giornaliera di n° 8 spot televisivi di 15", nelle fasce tg per una durata contrattuale di 12 mesi. N° 1 bacheca della settimana con uno spazio della durata di 3 minuti, da mandare in onda all'interno di ogni tg. Durata contrattuale 12 mesi.

Emittenti radiofoniche

Creazione e produzione di 3 spot radiofonici di 30" cadauno diretti ad un target di giovani, adulti e aziende e creazione e produzione di spot per la promozione di corsi di qualificazione, riqualificazione e comunicazione di altre iniziative e servizi.

Messa in onda degli spot nelle 3 principali fasce orarie (mattino, pomeriggio e sera) su una o più radio locali per la copertura di tutto il territorio della Provincia.

Pianificazione pubblicitaria (da realizzare per ogni Centro):

FASE PRIMA – durata 4 settimane

spot con target giovani messa in onda 3 volte al giorno x 7 gg. = 21 spot settimanali x 4 settimane = 84 spot;

Spot con target adulti messa in onda 3 volte al giorno x 7 gg. = 21 spot settimanali x 4 settimane = 84 spot;

Spot con target aziende messa in onda 3 volte al giorno x 7 gg. = 21 spot settimanali x 4 settimane = 84 spot.

Totale degli spot con target giovani, adulti e aziende nella PRIMA FASE = 252.

ALTRE FASI – durata 1 settimana ogni mese per i restanti 11 mesi

Spot con target giovani messa in onda 3 volte al giorno x 7 gg. = 21 spot settimanali x 11 mesi = 231 spot;

Spot con target adulti messa in onda 3 volte al giorno x 7 gg. = 21 spot settimanali x 11 mesi = 231 spot;

Spot con target aziende messa in onda 3 volte al giorno x 7 gg. = 21 spot settimanali x 11 mesi = 231 spot;

Totale degli spot con target giovani, adulti e aziende per le ALTRE FASI = 693.

Si prevede, inoltre, la creazione di almeno n° 12 spot promozionali da 30" (1 ogni mese) per ogni Centro, la messa in onda è di 3 volte al giorno per una durata di almeno una settimana cadauno. I responsabili dei Centri attiveranno gli spot in questione almeno una settimana prima della partenza delle iniziative. N° 12 spot promozionali a Centro messi in onda 3 volte al giorno. I costi di produzione sono calcolati tenendo presente che ogni spot molto probabilmente differirà da quelli creati da altri Centri, poiché dovrà pubblicizzare iniziative create in loco e presumibilmente soggette a scadenze.

Pubblicazione di inserti su quotidiani a diffusione provinciale

Si prevede la pubblicazione di avvisi della dimensione di mm 131 x mm. 160 su quotidiani a diffusione provinciale, secondo gli stessi criteri utilizzati per la pubblicità su emittenti radiofoniche e televisive. Uscite previste n° 10 nell'arco dell'intero anno.

Una tantum si prevede la diffusione di volantini per pubblicizzare le attività dei Centri.

AZIONI	Attività	Tipologia di spesa	Giornate	Costo medio gg	Costo parziale	Totale costo sub-azione	Totale costo Azione
a	Analisi dell'andamento del mercato del lavoro e dell'evoluzione del fenomeno della disoccupazione						
a1	Analisi dell'andamento del mercato del lavoro	Ricerca	Consulenti Senior	60	300,00	18.000,00	
			Consulenti Junior	70	150,00	10.500,00	28.500,00
a2	L'evoluzione del fenomeno della disoccupazione	Ricerca	Consulenti Senior	60	300,00	18.000,00	
			Consulenti Junior	60	150,00	9.000,00	27.000,00
a3	Costruzione della mappa dell'utenza dei centri per l'impiego	Ricerca	Consulenti Senior	50	300,00	15.000,00	
			Consulenti Junior	30	150,00	4.500,00	19.500,00
	A sostegno dell'azione	Gruppo di lavoro	Consulenti Senior	40	300,00	8.000,00	
		staff tecnico	Consulenti	30	200,00	4.000,00	
		Amministrativi	Collaborazioni	100	110,00	5.000,00	
		Progettazioni	Consulenti	30	300,00	7.000,00	
		Funzionamento e gestione*	Spese generali			4.500,00	28.500,00
							103.500,00
b	Adeguamento delle dotazioni e dell'assetto organizzativo dei centri ed inserimento di specifiche professionalità						
b1	Analisi organizzativa	studio/ affiancamento	Consulenti Senior	80	300,00	24.000,00	
			Consulenti Junior	60	150,00	9.000,00	33.000,00
b2	Customer satisfaction	studio/ affiancamento	Consulenti Senior	15	300,00	4.500,00	
			Consulenti Junior	60	150,00	9.000,00	13.500,00
b3	Inserimento specifiche professionalità	inserimento	Collaborazioni	3	1,00	16.500,00	49.500,00
	A sostegno dell'azione	Gruppo di lavoro	Consulenti Senior	35	300,00	10.500,00	
		Staff tecnico	Consulenti	25	200,00	5.000,00	
		Amministrativi	Consulenti	50	110,00	5.500,00	
		Progettazioni	Consulenti	20	300,00	6.000,00	
		Funzionamento e gestione*	Spese generali			6.000,00	33.000,00
							129.000,00
c	Riqualificazione e aggiornamento del personale						
c1	Percorsi di riqualificazione e aggiornamento del personale	formazione	docenze	420	80,00	33.600,00	
			Consulenti	8	150,00	1.200,00	34.800,00
c2	Formazione di figure professionali per la progettazione, realizzazione e gestione del sito web	formazione	docenze	200	80,00	16.000,00	16.000,00
c3	Formazione per l'inserimento di specifiche professionalità	formazione	Consulenti	60	150,00	9.000,00	9.000,00
c4	Scambi formativi	formazione	Consulenti	100	150,00	15.000,00	15.000,00
	A sostegno dell'azione	Gruppo di lavoro	Consulenti Senior	40	300,00	12.000,00	
		Staff tecnico	Consulenti	40	200,00	8.000,00	
		Amministrativi	Collaborazioni	60	110,00	6.600,00	
		Progettazioni	Consulenti	20	300,00	6.000,00	
		Viaggi all'estero				40.000,00	
		Funzionamento e gestione*	Spese generali			18.000,00	90.600,00
							165.400,00
d	Sensibilizzazione e informazione sui nuovi servizi pubblici						
d1	Produzione materiale informativo dei CPI	Pubblicazioni, Brochure, Stampe				18.000,00	18.000,00

	Realizzazione del Cd rom "creazione d'impresa"	Multimediale				15.000,00	15.000,00		
	Ca: campagna di comunicazione **	Informazione				30.000,00	30.000,00		
	A sostegno dell'azione	Gruppo di lavoro	Consulenti Senior	70	300,00	21.000,00			
		Staff tecnico	Consulenti	40	200,00	8.000,00			
		Amministrativi	Collaborazioni	60	110,00	6.600,00			
		Progettazioni	Consulenti	20	300,00	6.000,00			
		Funzionamento e gestione*	Spese generali				9.987,72	51.587,72	114.587,72
a	Trasversale a tutte le azioni	Valutazione e Monitoraggio	Consulenti	40	300,00	12.000,00			
b		Publicazioni				8.000,00	20.000,00	20.000,00	
c	TOTALE COSTO PROGETTO							532.487,72	
d									

* Immobili e attrezzature, telefoniche e postali, elettriche, riscaldamento, acqua, gas, cancelleria, viaggi, vitto e alloggio personale e consulenti, pubblicità intervento.

** rientrano le attività di fertilizzazione territoriali e le attività di diffusione dell'intervento (seminari e convegni)



GIUNTA REGIONALE DELLA CAMPANIA
Settore Osservatorio del Mercato del Lavoro
Emigrazione ed Immigrazione
Servizio Politiche del Lavoro

Napoli li 31/01/2002

All' Amministrazione
Provinciale di Benevento
P.zza Castello
82100 Benevento

Prot. n. 016 / ~~101~~ / mis

Oggetto: P.O.R. Campania 2000-2006 – Misura 3.1 – Organizzazione dei servizi per l'Impiego – Delibera G.R. n. 3010 del 15/06/2001 disposizioni attuative – annualità 2000/2002 – progetto prot. n. 016/mis/bn del 29/06/2001 – importo lire 3.832.580.000 ridotto poi a lire 631.040.000 (euro 325.904,96).

Con riferimento al progetto n. 016/mis/bn del 29/06/01 presentato da codesta Amministrazione Provinciale relativamente alla Misura in oggetto, modificato successivamente con la riduzione del finanziamento richiesto da lire 3.832.580.000 a lire 631.040.000 (euro 325.904,96) come richiesto con nota del Dirigente responsabile di misura n. 1509/AI/mis del 05/10/01 al fine di ottemperare al riparto di cui alla Delibera G.R. 1833 del 04/05/01, si comunica che lo stesso è stato sottoposto al Nucleo di valutazione, appositamente costituito con Decreto Dirigenziale n. 2576 del 03/12/01, nella seduta del 29/01/02 con il seguente esito:

- il progetto in esame è conforme ai requisiti essenziali previsti all'art. 10 delle disposizioni attuative della Delibera in oggetto;
- gli interventi in esso previsti corrispondono nelle loro finalità a quanto prescritto nelle citate disposizioni attuative.

Giova in proposito precisare quanto segue:

- con atti amministrativi successivi sarà disposta una prima liquidazione pari al 50% del finanziamento richiesto e indicato in oggetto, a titolo di anticipazione;


- pena la revoca del finanziamento, codesta Amministrazione Provinciale deve inviare alla Regione Campania - Settore ORMEL - Servizio Politiche del Lavoro - Centro Direzionale Is. C/5 Napoli - entro 60 giorni dalla presente comunicazione, il piano esecutivo degli interventi previsti, completo del piano finanziario di dettaglio e del cronogramma relativo alla realizzazione delle spese e delle attività finanziate;
- sulla base della suddetta documentazione, la Regione Campania si riserva la facoltà di richiedere chiarimenti e la rideterminazione dei costi;
- entro i successivi 30 giorni codesta Amministrazione Provinciale dovrà comunicare l'inizio delle attività.

Nel raccomandare, infine, il rispetto dei vigenti regolamenti della Comunità Europea in materia e tutto quanto previsto dalle disposizioni attuative della Delibera G.R. n. 3010 del 15/06/01, si invita a voler indicare nell'oggetto della futura corrispondenza riferita all'iniziativa di cui trattasi, oltre al titolo del progetto e l'annualità 2000/2002, la Misura 3.1 ed il numero di protocollo identificativo del progetto n.016/mis/bn.

IL DIRIGENTE del SERVIZIO
(Dr. Vincenzo Giordano)



IL DIRIGENTE del SETTORE
(Dr. Massimo Angrisano)



mente riportato:

- di approvare i documenti in allegato A) e B) parti integranti della presente delibera

- di adottare nei Centri per l'impiego della Campania, di cui alla legge regionale 13 agosto 1998 art. 11, gli adempimenti amministrativi relativi alle procedure di collocamento e all'attuazione dei dispositivi di sostegno all'incontro tra domanda e offerta di lavoro previsti dal Dlgs 81/2000 nel rispetto delle disposizioni, generali riportate in allegato A)

- di adottare nei Centri per l'impiego della Campania il modello di scheda anagrafica e il modello di scheda professionale in allegato A) in conformità con quanto disposto dagli indirizzi normativi nazionali. Le Province, per le funzioni amministrative e di gestione ad esse affidate con la legge regionale 13 agosto 1998 n. 14, curano la riproduzione, la distribuzione e l'utilizzo dei suddetti modelli e l'attuazione delle suddette procedure sotto l'aspetto organizzativo e gestionale e possono apportare ad essi eventuali modifiche di carattere integrativo, sentito il parere delle competenti commissioni provinciali per il lavoro di cui all'art. 12 della stessa legge, dandone comunicazione alla Agenzia regionale per il lavoro.

- di dare incarico all'Agenzia regionale per il lavoro di realizzare il progetto in allegato B) al cui finanziamento, pari a Lire 300.000.000,

si provvede con le risorse finanziarie POR Campania 2000-2006, annualità 2000-2002, misura 3.1 che sono a tale scopo attribuite all'Agenzia in qualità di beneficiario finale della misura.

- di attribuire alle province, affinché provvedano agli interventi più urgenti di potenziamento delle dotazioni strumentali e organizzative dei centri per l'impiego, necessari alla realizzazione delle attività di cui alla presente delibera, un finanziamento pari 100 milioni di lire per centro per complessivi 4.900.000.000, di lire ripartiti per province sulla base del numero dei centri in esse istituiti, alla cui copertura si provvede con le risorse finanziarie POR Campania 2000-2006, annualità 2000-2002, misura 3.1 = € 206.582.76 -

- di inviare la presente delibera all'A.G.C. 17, al Settore Osservatorio Regionale sul mercato del lavoro Emigrazione Immigrazione, alle Amministrazioni Provinciali, all'Agenzia regionale, per il lavoro al Settore Stampa e Documentazione per gli adempimenti conseguenziali;

- di pubblicare la presente delibera sul BURC;

- di non inviare al CCARC in quanto atto non sottoposto al controllo.

Il Segretario
Di Giacomo

Il Presidente
Valiante