

Pugliaimpiego.it
Sistema in Rete per la Formazione e l'Impiego



Progetto Pugliaimpiego.it

Provincia di Lecce
Anno 2005

Problema affrontato

L'origine, dal punto di vista normativo, è rappresentata dalla legge n. 59 del 1997, che ha disposto il decentramento dal ministero del lavoro alle regioni ed agli enti locali dei compiti relativi ai servizi per l'impiego, collocamento e politiche attive del lavoro (distinguendosi da quelle passive orientate a sostenere il reddito).

Successivamente è stato emanato il decreto legislativo n. 469 del 1997, che ha dettagliatamente individuato i compiti da trasferire (collocamento ordinario, agricolo, obbligatorio, dei lavoratori domestici e a domicilio, dello spettacolo, dei non appartenenti all'UE, avviamenti a selezione presso Pubbliche Amministrazioni, preselezione ed incontro tra domanda ed offerta di lavoro, iniziative mirate ad aumentare l'occupazione anche con riferimento all'impiego delle donne). Lo stesso decreto ha previsto che l'ordinamento sarebbe stato disciplinato con apposite leggi regionali, per ciò che riguarda l'organizzazione amministrativa.

Con la Conferenza Unificata del 16 dicembre 1999, si sancisce l'accordo tra Ministero del Lavoro, Regioni, Province, Comuni e Comunità montane in merito al ruolo generale di indirizzo, promozione e coordinamento dello Stato nel processo di decentramento con azioni di riqualificazione del sistema dei servizi per il lavoro e con l'individuazione di standard minimi di riferimento per la realizzazione dei servizi stessi.

Il decreto legislativo n. 181 del 2000 e successive modificazioni ed integrazioni, individua i soggetti, potenziali destinatari delle misure di promozione all'inserimento nel mercato del lavoro, definendo e dettando i criteri per agevolare l'incontro tra domanda ed offerta di lavoro.

Con la Legge regionale n. 19 del 1999, la Regione Puglia disciplina le funzioni e i compiti che gli sono stati conferiti con il decreto legislativo n. 469 del 1997 in materia di servizi all'impiego e politiche attive del lavoro.

L'Amministrazione provinciale, nel rispetto degli indirizzi regionali e degli standard qualitativi, provvede alla programmazione annuale, al monitoraggio e alla verifica (ex ante – in itinere – ex post) del funzionamento e dell'integrazione fra i servizi per l'impiego, le politiche attive del lavoro e le politiche formative, con facoltà di proposta per il riordino e innovazione degli stessi. Per l'esercizio di tale funzione può avvalersi dell'Agenzia regionale per il lavoro quale supporto tecnico progettuale. La Provincia può stipulare apposite convenzioni con gli organismi bilaterali previsti dai contratti collettivi nazionali di lavoro.

Nelle Politiche del Lavoro è inserito anche il servizio Formazione Professionale, che a livello Provinciale, si occupa di tutte quelle procedure finalizzate alla promozione e realizzazione di iniziative formative.

Con una diffusione capillare su tutto il territorio provinciale, i Centri per l'Impiego propongono una vasta gamma di servizi per i cittadini, le imprese e gli enti locali.

Sono strutture che hanno lo scopo di promuovere, in ambito provinciale, le politiche attive per il lavoro ed aiutare l'incontro tra domanda ed offerta.

L'obiettivo prioritario dei Centri per l'Impiego è quello di realizzare un servizio che permetta ai lavoratori di trovare lavoro ed alle imprese di trovare le figure professionali richieste. Lo scopo è quello di realizzare servizi per l'impiego "calibrati" alle esigenze delle realtà economico-produttive locali in grado di rispondere al meglio alle nuove caratteristiche del mercato del lavoro.

Operando attivamente su base locale, secondo i nuovi standards europei che vogliono i servizi più vicini alle necessità della popolazione, sono osservatori privilegiati, nodi vitali capaci di ottimizzare il rapporto tra domanda ed offerta all'interno di un mercato del lavoro in continua evoluzione.

I servizi, offerti a coloro che sono alla ricerca di una nuova occupazione o di un reingresso nel mondo del lavoro, alle imprese che ricercano personale, agli Enti Locali, Istituti Scolastici e Agenzie Formative, costituiscono anche il punto di riferimento per la progettazione e la realizzazione di interventi nei mercati locali del lavoro e per la promozione di nuove forme di impiego.

I Centri per l'Impiego sono dotati di qualificate risorse umane e tecnologie adeguate al complesso compito di raccolta, elaborazione e divulgazione delle informazioni, così da poter soddisfare ogni richiesta nel più breve tempo possibile e poter rendere fruibili i dati sia a livello locale che provinciale.

Dato questo contesto normativo la Provincia ha avvertito la necessità di realizzare in tempi rapidi un sistema in rete che, attraverso un flusso continuo di informazioni concorra alla immediata realizzazione di azioni formative, di orientamento e consulenza in materia di formazione che per facilitare l'incontro tra domanda ed offerta di lavoro.

Il progetto che ne è scaturito, "Pugliaimpiego.it", si proponeva la realizzazione di un Sistema provinciale in rete per la formazione e l'impiego, al fine di dare immediata visibilità alle azioni compiute e da compiersi, attraverso la realizzazione di una rete di servizi a supporto della comunicazione ed interazione di tutte le componenti istituzionali chiamate alla gestione della formazione e lavoro nell' ambito territoriale della Provincia di Lecce, consentendo a tutti i soggetti coinvolti, ognuno nel proprio ruolo, la comunicazione tra di essi e verso l'esterno.

Trattandosi di una evoluzione in ambito territoriale di un progetto che traccia su scala nazionale le linee guida per lo sviluppo di sistemi informativi territoriali in materia di lavoro, i prodotti, le attività ed i servizi sono stati caratterizzati in modo da essere:

- compatibili con gli standard fissati dal Ministero del Lavoro e Politiche Sociali in materia di S.I.L. (Sistema Informativo Lavoro, art. 11 del decreto legislativo n. 469 del 1997);
- coerenti con le linee guida dettate dalla Regione Puglia per la gestione dei servizi relativi a lavoro e formazione in ambito locale;
- raggiungibili autonomamente da tutte le entità delegate in ambito provinciale alla gestione in materia di formazione e lavoro (centri per l'impiego, uffici centrali, enti di formazione, assessorato, direzione del servizio, altri centri collaboratori che si andrà ad individuare nell' ambito dello sviluppo di un Sistema Integrato di Politiche Attive del Lavoro);

Obiettivi

I principali obiettivi del progetto Pugliaimpiego.it, sono così sintetizzabili:

- Costituire un sistema informativo provinciale che permetta di realizzare le migliori possibilità di relazione tra il sistema della formazione professionale, attraverso un sua migliore rispondenza alle esigenze reali di incontro tra domanda ed offerta di lavoro, e quello delle politiche per il lavoro.

- Realizzazione di una serie di interventi a supporto dei servizi per l'impiego, recuperando ed ammodernando le risorse già esistenti presso i Centri Territoriali per l'impiego attraverso un percorso di riqualificazione mirata del personale.

- Coordinare tutte le attività attinenti l'utilizzazione dei fondi strutturali relativi ai POR Puglia 2000-2006, Asse III Risorse Umane, Misura 3.1/a2, con particolare riguardo alla catalogazione ed acquisizione di beni informatici ed alla realizzazione di servizi in rete immediatamente fruibili dal pubblico.

Soggetti coinvolti

Come meglio vedremo in seguito, uno degli asset principali intorno a cui è stato costruito il progetto è relativo al coinvolgimento del maggior numero possibile di soggetti presenti sul territorio in modo da garantire la possibilità di "fare rete", incrementando la coesione tra fruitori ed erogatori attraverso il ricorso ad un ambiente telematico unico. Per tale ragione il numero dei soggetti coinvolti (istituzionali e non) è decisamente elevato.

Soggetti Istituzionali:

- Provincia di Lecce, Assessorato al Lavoro ed alla Formazione Professionale;
- Settore Attività produttive, Servizi Formazione e Politiche del Lavoro;
- Centri Territoriali per l'impiego;
- Centri di Formazione Professionale;
- Sistema scolastico ed Universitario.

Soggetti non istituzionali:

- Utenti (lavoratori inoccupati, disoccupati ovvero occupati in cerca di diversa occupazione o interessati ad interventi di orientamento, formazione o riqualificazione professionale);
- Imprese della Provincia di Lecce od imprese con interesse al bacino dei lavoratori presenti sul territorio provinciale;
- Centri Informagiovani;
- U.R.P. dei comuni della Provincia;
- Mass Media (pubblicazioni specializzate, rubriche specializzate in trasmissioni radio/tv).

Racconto dell'esperienza

Il mutamento radicale che ha interessato in questi anni il mercato del lavoro, ha generato profondi mutamenti nell'ambito delle pubbliche amministrazioni coinvolte. Nel nostro caso la provincia di Lecce ha inteso dare una risposta per alcuni versi innovativa e sicuramente di grande impatto in un territorio non ancora all'avanguardia per l'uso e la diffusione di strumenti informatici. Il progetto Pugliaimpiego, infatti, fa uso dei più avanzati strumenti per la comunicazione e lo scambio di informazioni fra organismi operanti per il raggiungimento di un obiettivo comune, creando uno spazio virtuale di condivisione, in una unica rete informativa, della gestione dei servizi per l'impiego, delle politiche attive del lavoro e delle politiche formative, così da poter disporre di un flusso continuo di informazioni omogeneo e rappresentativo della realtà che presenti un alto livello di efficienza, realizzando una gestione più organica delle informazioni stesse e che si traduce in iniziative concrete, volte ad un miglioramento delle possibilità di inserimento lavorativo.

Ovviamente l'uso di tali strumenti non ha rappresentato una semplice scelta comunicativa ma, alla luce delle enormi potenzialità che il lavorare in rete genera, è stata occasione anche per un radicale ripensamento dei processi lavorativi, dei momenti di interconnessione, condivisione ecc. Si pensi, a solo titolo di esempio, alla possibilità data dal coinvolgimento diretto del mondo della scuola o dell'istruzione in genere, di far entrare in relazione e gestire le novità in

materia di obbligo scolastico e formazione con la necessità di progettare la formazione professionale di base, rendendo in tal modo il sistema sempre più rispondente alle esigenze reali di incontro tra domanda ed offerta di lavoro, anche nell'ottica delle formazione continua.

Infatti, l'evoluzione del mercato del lavoro, la diversa concezione del lavoro stesso, hanno contribuito a diffondere la convinzione che non è più opportuno ancorarsi ad un modello di impiego continuativo full-time per tutta la durata della vita e, quindi, riveste una importanza strategica ripensare le politiche formative, adeguandole alla richiesta del mercato con una offerta che sia sempre più allineata con i tempi ed il livello qualitativo professionale richiesto dalle nuove figure, e nello stesso tempo sia capace di allacciare nuove relazioni o produrre nuove funzioni in un moderno sistema integrato di politiche attive per il lavoro.

Obiettivo quest'ultimo non facile da raggiungere, ove si tenga presente che, per la gestione di questi servizi, la Provincia non dispone di una rete geografica, ma di tante LAN (reti locali non collegate tra loro) presso i centri per l'impiego facenti parte delle risorse strumentali pervenute dalla Amministrazione dello Stato. Pertanto l'erogazione di servizi per l'incontro domanda offerta di lavoro è affidata alla iniziativa a livello locale dei singoli Centri per l'Impiego e realizzata attraverso sistemi di diffusione che sono tra i più disparati e fantasiosi, in qualche caso con tutti i limiti possibili del sistema passa-parola.

In tale contesto, si comprende facilmente l'esigenza avvertita dalla provincia di predisporre strumenti tecnici adeguati ed agili nella gestione delle relazioni con gli utenti, le imprese, le scuole, le agenzie private, gli enti formativi, i sindacati e tutte le altre istituzioni chiamate ad un ruolo nella integrazione tra lavoro, formazione ed istruzione; nonché la comunicazione stessa tra entità periferiche della stessa Amministrazione.

Per tale ragione è stato istituito il portale Pugliaimpiego.it che sfruttando le potenzialità offerte da internet garantisce l'immediatezza e l'efficacia delle comunicazioni tra i gestori del sistema di formazione e lavoro e i fruitori dello stesso.

Allo stesso modo, l'introduzione di una rete Intranet (rete interna di supporto al lavoro di gruppo), è stata sfruttata per produrre nuove modalità operative nei rapporti tra le strutture chiamate alla gestione dei servizi e tra gli operatori di strutture diverse, producendo un ciclo virtuoso nella produzione, circolazione e disponibilità dell'informazione.

L'obiettivo primario resta quello di rendere il "Sistema in rete per la Formazione e l'Impiego" il punto di riferimento per chi, nella provincia, voglia rimanere aggiornato sulle scelte della Amministrazione e sulle politiche adottate in queste materie.

Il progetto articolato in 6 sub-progetti (su cui al punto successivo) ha portato alla realizzazione di un portale di complessa architettura in cui sono allo stato presenti numerose informazioni e servizi. In particolare esso comprende, ad oggi (settembre 2006):

- intranet dei referenti di progetto nei CPI;
- intranet di collegamento tra i CPI e tra CPI e uffici rispettivi uffici provinciali;
- pubblicazione diretta da parte dei referenti di news, eventi, scadenze basate su canali tematici;
- banca dati dell'obbligo formativo con sistema di comunicazione con le scuole a mezzo supporto magnetico;
- database su offerte di lavoro, corsi di formazione su base provinciale, regionale, nazionale;
- database sulla normativa di riferimento, regionale e nazionale;
- strutture degli uffici ed organigrammi;
- business directory delle attività produttive insediate nel territorio;
- area download di documenti, stampati utili, formulari;
- Pugliaimpiego.NEWS, newsletter settimanale interattiva (con procedura automatica iscrizione/gestione/cancellazione);
- agenda contatti utili alla rete;
- mail gateway per i referenti di rete;
- sistema messaggistica interno tra operatori e tra i CPI;

- forum di discussione moderato e non, libro degli ospiti;
- Pugliaimpiego.LIVE, chat diretta di supporto al pubblico con i CPI, assegnazione automatica della richiesta all'operatore di call-center, al canale tematico od all'ufficio di appartenenza (chat operator to operator);
- helpdesk con inoltro automatico delle richieste di assistenza;
- forum riservato redazione/amministratore;
- modulo incontro domanda offerta, banca dati curricula e richieste delle aziende (modulo jobtools, vedere dettaglio più avanti) attivo in intranet e parte integrante della evoluzione del portale da informativo ad interattivo.

Metodologie e strumenti

Per la realizzazione del progetto, come anticipato, sono stati attivati 6 sub-progetti, ognuno volto a realizzare uno specifico obiettivo.

Sub-progetto 1:

Attivazione sul World Wide Web della componente informativa del Sistema Provinciale in rete per la Formazione e l'Impiego, e creazione di un comitato di redazione permanente.

Oiettivo del progetto è stata la costituzione di una redazione permanente, con il compito di curare la comunicazione e l'immagine del sistema territoriale formazione/impiego, mantenere aggiornato il sistema della informazione continua verso l'esterno sulle attività istituzionali delle strutture, l'indirizzario degli uffici, gli orari di fruibilità dei servizi, le funzioni e il personale che le realizza, le richieste e le offerte di lavoro, il database territoriale sull'offerta formativa, il prelievo di questionari, moduli di domanda per il successivo inoltro via e-mail, le informazioni e i links utili per il pubblico, le iniziative territoriali, il database sulla normativa di riferimento, le determinazioni dell'ambito locale e delle commissioni, la pubblicità delle iniziative, le partnerships avviate o proposte e quanto emerge dalle attività condotte in tutti i sub-progetti di cui al presente intervento.

In tal modo è stata realizzata una vera interfaccia amichevole tra l'Amministrazione ed i destinatari dei servizi.

La struttura permanente cura altresì l'interfaccia con tutte le entità attive a livello territoriale coinvolte nella gestione del mercato del lavoro, le organizzazioni datoriali, i sindacati, i patronati, le agenzie private, i centri per l'impiego e i centri collaboratori oltre ad eventuali altri soggetti che ne facciano richiesta e previo accreditamento sul portale, raccordando in tutte le forme la comunicazioni tra di esse e riconducendole alla sezioni appositamente create sullo stesso portale.

Nello stesso luogo ha trovato spazio la pubblicazione di materiale informativo e di materiale pubblicitario di iniziative atte al conseguimento di scopi comuni, oltre alla indicazione delle attività delle predette strutture e tutto quanto possa meritare attenzione in materia di lavoro e formazione.

A tale scopo le organizzazioni esterne che vogliono aderire, possono fruire dello spazio sul portale internet per la pubblicazione dei loro comunicati o relazioni sulle attività svolte a condizione che le stesse comunicazioni siano confacenti alla linea editoriale e sempre nel perseguimento degli obiettivi comuni.

La testata del portale e le bande laterali sono sempre visibili e sono dedicate alla componente generalista del progetto: comunicazione, normativa di riferimento, direttive ed iniziative anche del livello regionale; la parte centrale, invece, è sensibile al contesto territoriale, aprendo infatti il link dei sistemi regionali, provinciali o dell'Agenzia Regionale per il Lavoro, si avrà

accesso filtrato su tutte le comunicazioni o attività di questa o quella entità territoriale che avrà aderito.

Trova, inoltre, spazio un forum di discussione, una chat pubblica ed una area di auto presentazione per richieste di lavoro, come anche una specifica per le offerte.

Sub-progetto 2:

Realizzazione di una Area Intranet per il livello provinciale a supporto della comunicazione tra tutte le strutture del sistema formazione e impiego del territorio.

Come citato in precedenza le Amministrazioni Provinciali non dispongono di una rete geografica che interconnetta gli uffici centrali e quelli periferici deputati alla gestione delle materie di formazione e lavoro.

Per questa ragione, in attesa della realizzazione da parte della Regione Puglia della RUPAR (Rete Unitaria della Pubblica Amministrazione Regionale) che potrà comunque veicolare detti servizi poiché realizzati utilizzando architetture "Web based" diffusissime e protocolli raccomandati dall'AIPA., verrà realizzata una rete interna che utilizzi come supporto trasmissivo la rete Internet disponibile presso tutte le strutture (Uffici Centrali e Centri per l'Impiego) mettendo a disposizione del personale direttivo e di tutti gli operatori dei servizi coinvolti:

- autenticazione personale con username e password aggiornabile da parte dell'utente;
- calendario eventi personali e di gruppo con vista giornaliera, settimanale e mensile, sistema di segnalazione programmabile e ricorrente delle scadenze;
- sistema di "reminder" con la formula tipo Post-It per annotazioni veloci e sempre visibili;
- ricerca per parola chiave in tutte le componenti della intranet;
- rubrica personale o condivisa di contatti, utenti, altri uffici o servizi;
- chat line di contatto immediato con altri operatori nell'ambito dello stesso centro impiego, tra centri diversi o verso uffici di direzione;
- forum con la formula domanda risposta per formulazione di quesiti a risposta immediata o condivisione di informazioni e procedure operative;
- bacheca elettronica per comunicazioni immediate da parte degli uffici centrali o posting in tempo reale di informazioni relative a domanda ed offerta di lavoro disponibili;
- area archivio per il deposito di files personali o da condividere in rete, relativo a stampati per unificazione di procedure sul territorio o scambio files/dati, estrazioni parziali di archivi finalizzate alla condivisione o ricompattamento in altri ambiti;
- gestione in linea di progetti/obiettivo, livello di avanzamento dei lavori, personale coinvolto, priorità assegnate, comunicazione dei responsabili, statistiche;
- area personale per la memorizzazione di proprie note e documenti;
- gestione della posta elettronica nell'ambito della intranet e con soggetti esterni;
- definizione di caselle e-mail personali per utenti ed uffici;
- sistema di sondaggio e raccolta di opinioni in tempo reale da parte di tutti i membri del gruppo;
- possibilità di effettuare in autonomia raccolta di links utili su internet, manutenzione degli archivi personali e preferenze.

Sub-progetto 3:

Intervento formativo sulla reingegnerizzazione dei processi interni, gestione del cambiamento, groupware e tecnologie per la collaborazione; formazione dei formatori.

Obiettivo del progetto è la realizzazione dell'ufficio-rete, in cui un flusso continuo e coordinato di informazioni ruoti intorno ad una struttura che proceda per eventi gestiti da funzioni, non

già procedure condotte meccanicamente da individui in una dimensione discontinua tra azioni e tempo per la loro realizzazione.

Questo intervento ha avuto la finalità di formare gli utilizzatori della intranet (di cui al sub-progetto 2) e mettere gli stessi in condizione di trasferire le proprie conoscenze.

Scopo dell'intervento formativo è quello di diffondere i concetti di:

- comunicazione, come funzione centrale per la circolazione e la condivisione di informazioni, dati, files, posta elettronica, patrimonio cognitivo;
- introduzione del sistema collaborativo, a supporto della cooperazione tra gruppi di lavoro, la condivisione dei dati ed il lavoro su attività comuni;
- collaborazione, vista come facilitazione e snellimento delle procedure nella comunicazione all'interno di un gruppo di lavoro. Diffusione di tecniche volte a ridurre alcuni dei falsi problemi propri della organizzazione di sistemi tradizionali di comunicazione, rendere più efficienti i processi decisionali raccogliendo in forma sintetica ed immediata opinioni ed impressioni di tutti i membri in un gruppo di lavoro;
- coordinazione, ovvero il controllo sul lavoro che viene svolto e la verifica del raggiungimento degli obiettivi. A questo scopo il groupware fornisce funzioni che consentono di distribuire il lavoro ai componenti del gruppo e di controllarne il rendimento;
- cambiamento organizzativo, abbattimento delle barriere di resistenza
- formazione a cascata, sharing e trasferimento delle nozioni acquisite.

Sub-progetto 4:

Tecniche di organizzazione delle informazioni raccolte con la procedura Netlabor 1. Trattamento dei dati relativi all'intervista di orientamento, migrazione ed accorpamento di archivi.

Sino al varo definitivo del sistema Netlabor 3, applicativo della componente nazionale del Sistema Informativo Lavoro che sarà possibile utilizzare solo in presenza di una rete geografica regionale (RUPAR), lo standard per la gestione informatizzata dei dati dei centri impiego è costituito da Netlabor 1, applicativo per la gestione amministrativa degli adempimenti, attualmente installato presso tutti i Centri per l'Impiego della Regione Puglia e non operante in rete geografica.

L'obiettivo prioritario di questo progetto ha mirato alla realizzazione di procedure comuni di estrapolazione dei dati da tale fonte al fine del successivo trattamento statistico o di rielaborazione secondo gli usi più opportuni ed utili al perseguimento dei fini istituzionali.

A tale proposito le procedure attivate sono finalizzate a:

- Individuare, utilizzando la procedura Netlabor 1, quali siano le tabelle sensibili nei diversi contesti applicativi (avviamenti, mobilità, formazione o propensioni) ed individuare le modalità di ricomposizione in altro ambito al fine di renderle agevolmente disponibili, ulteriormente impiegabili in altri ambiti od ambienti, utilizzando la intranet come supporto trasmissivo per i files delle estrazioni effettuate.
- Trasferire archivi Netlabor da Centro a Centro o da Centro a Provincia; in questo modo la Provincia sarà agevolata sia nel trattamento statistico dei dati della gestione amministrativa dei servizi per l'impiego, sia nella valorizzazione delle informazioni stesse.

Sub-progetto 5:

Unificazione di procedure e modulistica, distribuzione in ambito provinciale per una migliore accessibilità da parte del pubblico.

Questo progetto si è proposto di realizzare, in ambito provinciale e presso tutte le entità preposte alla realizzazione delle funzioni attinenti la formazione ed il lavoro, una unificazione delle procedure amministrative e degli strumenti impiegati per la loro realizzazione, la modulistica da impiegare per i procedimenti stessi, un prontuario guida ai servizi da distribuire nelle forme e mezzi più idonei: portale internet dei servizi per l'impiego, pieghevole stampato, manuale del "chi - come - dove" dei servizi, orari degli uffici, responsabili delle funzioni, servizi di accoglienza ed attenzione al cliente. Il materiale realizzato è fruibile da tutti gli utenti interni della intranet provinciale, e messo a disposizione del pubblico sulla componente internet della rete di servizi qui proposta.

Sub-progetto 6:

Realizzazione di un software per la raccolta dei dati relativi alla disciplina dell'obbligo formativo.

Per favorire l'adempimento dell'obbligo formativo, la scuola ed i servizi per l'impiego, devono scambiarsi le informazioni sui percorsi formativi dei giovani.

Il progetto si propone il coinvolgimento di tutte le componenti attive nel fine comune del raggiungimento dell'obiettivo ai seguenti livelli:

- La scuola deve comunicare ai servizi per l'impiego i nominativi dei giovani che, assolto l'obbligo scolastico, non intendono proseguire gli studi, ovvero di quei giovani che interrompono la frequenza durante l'anno.

- I servizi per l'impiego, devono realizzare attività di formazione ed orientamento per l'assolvimento dell'obbligo formativo al di fuori del sistema scolastico.

A tale proposito, scopo del presente sub-progetto è stato la realizzazione di un software da distribuire a cura della Amministrazione Provinciale a tutte le scuole per la comunicazione ai Centri Impiego dei dati relativi al raggiungimento dell'obbligo formativo che effettueranno costantemente il monitoraggio rispetto al raggiungimento dello stesso.

Considerazioni finali

Costruire un "territorio digitale" in grado di favorire l'interconnessione CPI-impresе-cittadini, che rappresenti un punto di incontro accessibile "a portata di mouse". Questo l'obiettivo che ha spinto la Provincia di Lecce a promuovere la costituzione del portale PUGLIAIMPIEGO.IT, attivo dal gennaio del 2002 e realizzato con i fondi POR, Misura 3.1 riguardanti l'acquisizione pubblica di nuove risorse per la gestione innovativa dei servizi per l'impiego in rete.

Con 254.000 contatti giornalieri di media e 174.400 pagine lette quotidianamente in media dai visitatori, il portale, in linea con il piano d'azione di e-government confluendo nel progetto RISO (Rete Ionico Salentina per l'Occupazione), ha risposto innanzitutto all'esigenza di modernizzare e razionalizzare le attività di comunicazione in merito all'incontro domanda-offerta di lavoro, rivolgendosi non solo a cittadini e imprese ma anche a tutti i soggetti interconnessi alla rete provinciale e coinvolti nelle attività volte a migliorare l'occupabilità e la competitività del territorio, in primis i 10 Centri per l'Impiego leccesi.

Chiave di volta del progetto Pugliaimpiego è stata, quindi, la capacità di "fare rete", incrementando la coesione tra fruitori ed erogatori di servizi per l'impiego attraverso il ricorso ad un ambiente telematico unico.

Il portale, infatti, si basa su un'architettura condivisa che si rende pienamente funzionale alla grande quantità di contenuti che possiede e garantisce il massimo grado di fruibilità del pianeta "lavoro" della Provincia. Il sistema di navigazione on-line progettato sulla piattaforma consente, infatti, percorsi tematici differenziati, a seconda del tipo di utenza che decide di

accedervi.

L'utente ha a disposizione un ambiente informativo che gli garantisce la presenza di molteplici sezioni a cui poter attingere informazioni di diversa natura: dalla normativa di settore alla modulistica di accesso ai servizi, dalle offerte e richieste di lavoro alle schede di sintesi relative alla Legge Biagi, con riferimento ai nuovi modelli organizzativi e alle nuove tipologie contrattuali. Attraverso il servizio Pugliaimpiego.NEWS, la newsletter settimanale interattiva, il portale garantisce un aggiornamento costante delle novità provenienti dal mondo del lavoro, integrando l'offerta informativa con uno spazio di condivisione ed approfondimento rappresentato da un forum di discussione moderato. La chiarezza espositiva e la facilità di consultazione delle informazioni disponibili rispondono in realtà ad un preciso obiettivo di fondo, costituito dalla volontà di fornire gli spunti informativi adeguati per azzerare il deficit conoscitivo in merito alle novità introdotte dalla Riforma del mercato del lavoro, di cui ancora molto spesso l'utenza soffre, unito ad una necessità di sopperire alla carenza progettuale dell'ambito regionale, dove, seppure una legge (n. 19 del 5/1999) prevede l'istituzione di un SIL locale, Pugliaimpiego.it rappresenta l'unica esperienza attiva al momento. L'architettura del portale garantisce, inoltre, anche la presenza di spazi interattivi, in cui all'elemento puramente informativo si sostituisce il fattore partecipativo.

A quasi due anni dalla sua nascita, Pugliaimpiego ha, infatti, definitivamente reso pubblico il suo nuovo volto, trasformandosi, in base a quanto previsto dall'art. 15 della Legge Biagi, da portale puramente informativo a portale interattivo, attraverso l'attivazione di Jobtools, utilizzabili direttamente on-line, una sorta di Borsa Lavoro di bacino, in attesa della realizzazione del nodo regionale.

Questi ultimi costituiscono il superamento della vecchia banca dati di curricula in rete e si presentano come una sorta di cassetta degli attrezzi utile a gestire, attraverso un comodo pannello di controllo, l'agenda di chi nel mercato del lavoro cerca oppure offre opportunità occupazionali.

Il cittadino può, in altre parole, iniziare a gestire direttamente i suoi dati personali, archiviare a sua discrezione un numero virtualmente illimitato di curricula da inviare in funzione della tipologia di soggetto che offre lavoro, visualizzare in tempo reale sul suo pannello di controllo le offerte di lavoro ricevute dalle aziende e accedere al database dei concorsi, dei corsi di formazione e delle aziende accreditate.

Il servizio Jobtools è attualmente alimentato a back-office dagli operatori dei CPI, ma una versione dimostrativa è scaricabile dal portale e dà la dimensione della enorme potenzialità dello strumento.

Il mondo delle imprese può, al contempo, beneficiare di un'offerta simile autogestendo un proprio spazio sul portale in cui poter archiviare i curricula ricevuti per autocandidatura o in risposta ad annunci pubblicati ed usufruire di un archivio anagrafico dei soggetti coinvolti nella fase di selezione.

Nella sua duplice veste di strumento di supporto non solo al target di fruitori dei SPI ma anche a coloro che sono chiamati ad erogarli, il portale svolge inoltre un ruolo determinante nell'azione di coordinamento tra i CPI presenti sul territorio, fungendo da punto di raccordo di tutte le iniziative che da essi dipartono. L'architettura del sito prevede infatti una intranet di collegamento tra i CPI leccesi e tra loro e gli uffici provinciali, un sistema di messaggistica interno tra tutti gli operatori, una intranet dei referenti di progetto per ciascun centro. Mediamente i CPI della provincia diffondono 2.500 contributi annui di redazione, costituendo una fonte determinante per il corpo redazionale del sito e supportando l'utenza in maniera costante ed aggiornata. Particolare successo ha riscontrato l'iniziativa Pugliaimpiego.LIVE, la chat diretta con i CPI, che attraverso l'assegnazione automatica della richiesta di assistenza ad un operatore di call-center, assicura una risposta tempestiva e tarata sul singolo utente.

Nel complesso, con Pugliaimpiego la Provincia di Lecce ha dimostrato di saper ascoltare il suo territorio, integrando la tradizionale politica per l'occupazione con una nuova cultura di rete. La complessità del mondo del lavoro, spesso causata da scarsa comunicazione tra i soggetti in esso coinvolti, ha trovato risoluzione in uno spazio virtuale, in cui l'incontro domanda-offerta ha potuto seguire una corsia privilegiata.

Nel futuro di Pugliaimpiego è previsto un ampliamento delle sezioni in attivo per dare spazio e visibilità anche alle altre province del territorio pugliese e quindi dei CPI dislocati su di esso, nella piena consapevolezza che il successo di una efficace comunicazione dei nuovi servizi per l'impiego debba per forza passare attraverso la strada tracciata finora dall' e-government e dall'e-democracy. A tale proposito ed a richiesta degli utenti, saranno attivati dei Forum pubblici di discussione e dei sistemi di rilevazione online, quali sondaggi e questionari, per consentire la partecipazione attiva di tutta la community regionale interessata alle materie di formazione ed impiego.

Seppure così ricco di funzioni e così articolato nella struttura il portale resta iniziativa della sola Provincia di Lecce, ma aperto alla disponibilità, peraltro data ufficialmente nel Novembre 2004 dall'Assessore al ramo Mario Pendenelli, di accogliere i contributi provenienti dalle altre Province.

Referente del progetto

Per ogni richiesta di informazioni o materiali relativi al progetto, oltre consultare il sito, è possibile contattare il dottor Giuseppe Pantera "Webmaster Pugliaimpiego" webmaster@lecce.pugliaimpiego.it.