



I casi regionali : la Sicilia

Sommario

1.1	Il caso Sicilia.....	2
1.1.1	Gestione delle politiche attive per i percettori agli ammortizzatori in deroga nella Regione Sicilia	2
1.1.2	Accordi con le Parti sociali.....	3
1.2	L'integrazione dei sistemi informativi.....	11



1.1 Il caso Sicilia

1.1.1 Gestione delle politiche attive per i percettori agli ammortizzatori in deroga nella Regione Sicilia

La strategia di contrasto alla crisi messa in campo dalla Regione Sicilia, successivamente all'accordo Stato-Regioni del Febbraio 2009, come accaduto nelle altre Regioni, si basa sulla stipula di una successione di Accordi interistituzionali e con le Parti Sociali e sull'adozione di una serie di provvedimenti normativi specifici, sia Regionali sia Provinciali.

Tali Accordi e disposizioni normative, la cui descrizione dettagliata è contenuta nei paragrafi successivi, indipendentemente dal tipo di provvedimento e dall'Ente che lo ha emesso, possono essere raggruppati in tre tipologie distinte:

1. disposizioni e accordi che definiscono compiti, responsabilità, processi e procedure per la concessione ed erogazione degli ammortizzatori in deroga.
2. disposizioni e accordi che definiscono procedure operative, gestione degli adempimenti amministrativi modalità esecutive relative alle politiche attive collegate alla concessione dei benefici;
3. disposizioni e bandi operativi di contrasto alla disoccupazione più generali che comunque hanno un impatto sulle politiche destinate ai percettori.

Rientrano nella prima gli Accordi tra la Regione e il Ministero, la convenzione tra la Regione e l'INPS, gli Accordi tra la Regione e le Parti Sociali, Decreti di concessione. In particolare:

- Accordi con le Parti sociali del 30 luglio 2009 e del 14 aprile 2010 e del 21 Aprile 2011
- Accordo con il Ministero del Lavoro del 22 Aprile 2009 ;
- Convenzione siglata tra Regione Sicilia e INPS nell' agosto 2009;

Rientrano nella seconda:

- Direttiva "Ammortizzatori sociali in deroga ex art.19 d.l. 185 /2008 convertito in legge n.2/2009" - Prime direttive del 06 marzo 2009
- Modalità operative per gli sportelli multifunzionali per la gestione degli interventi di politica attiva per i percettori (27 agosto 2009)
- Ulteriori direttive che disciplinano gli interventi di politica attiva per i percettori (10 dicembre 2009)



- Avviso pubblico la chiamata di progetti per l'attuazione di un sistema regionale integrato di misure politiche attive del lavoro da destinare ai soggetti di cui al Dlgs 297/02 per azioni di promozione all'inserimento nel Mdl, ai lavoratori svantaggiati ed ai lavoratori colpiti dalla crisi economica Il 9 Febbraio 2010

Rientrano nella terza classe programmi e iniziative di contrasto alla disoccupazione quali:

- Welfare to work
- Bando dell'azione di di Sistema " Welfare to Work " per le politiche di reimpiego per favorire l'occupazione (il 21 maggio 2010)

1.1.2 Accordi con le Parti sociali

In regione Sicilia il primo accordo di una certa rilevanza è del 30 luglio 2009. Con esso Vengono finanziati con risorse statali:

- CIGO in deroga
- CIGS in deroga
- Mobilità in deroga
- Indennità di disoccupazione in deroga

Un primo riparto delle risorse viene operato tra gli interventi in deroga destinati ai soggetti non rientranti nella CIGS e della mobilità (85% delle risorse) mentre il 15% viene destinato viene destinato alle proroghe di interventi di CIGS e mobilità. Tale percentuale sarà soggetta di monitoraggio ed eventuali variazioni. Negli accordi successivi saranno modificate leggermente.

Le risorse sono utilizzabili per tutti le tipologie di lavoro subordinato compresi apprendistato e somministrazione. Sono esclusi i lavoratori autonomi e i parasubordinati potendo questi ultimi accedere a benefici previsti dall'art.19 comma 2 del decreto 185/08 modificato successivamente.

Viene prevista una tutela particolare per le aziende sottoposte a tutela per effetto di azioni estorsive o confisca. Gli ammortizzatori in deroga possono essere utilizzati dalle imprese esclusivamente dopo l'utilizzo degli strumenti ordinari. L'avvio della procedura richiede un accordo sindacale presso l'ufficio Provinciale competente e la firma della dichiarazione di disponibilità. La Regione Sicilia si impegna alla compartecipazione del pagamento in misura pari al 30% del totale delle prestazioni.

Accordi successivi ribadiscono quanto contenuto in questo accordo senza sostanziali novità.



Concessione degli ammortizzatori in deroga

Il processo di concessione del trattamento di sostegno in deroga della Sicilia è lineare e non presenta caratteristiche peculiari: l'intesa tra azienda e parti sociali si firma negli Uffici Provinciali del Lavoro dopo la verifica della correttezza della istanza di accesso ai benefici previsti dal decreto e della documentazione allegata richiesta; Il Dipartimento Lavoro della Regione Siciliana ed in particolare l'Area II autorizza l'INPS ad erogare le somme richieste in quanto approva con decreto l'istanza (presso la CRI: Commissione Regionale dell'Impiego). Tuttavia soprattutto nelle fasi iniziali le modalità di interazione tra i diversi soggetti coinvolti nel procedimento, compresi INPS, l'Agenzia Regionale per l'Impiego ed i Centri per l'Impiego sono farraginosi e complesse e i tempi eccessivamente lunghi (come riferito da interlocutori intervistati, prima di avere l'istanza approvata nel 2010 occorrevano circa 6 mesi di tempo in quanto la stessa passa da diversi interlocutori che la devono approvare per le parti di competenza) già nella fase iniziale relativa alle politiche passive.

La regione Sicilia, contrariamente a quanto avviene nelle altre Regioni già dai primi mesi del 2009 emana le linee guida relative alla gestione delle politiche attive con la Direttiva del 06 Marzo, addirittura precedente all'Accordo con il Ministero del Lavoro seguita da ulteriori linee guida relative alle politiche attive.

Con essa e con le successive direttive vengono definite in modo chiaro le procedure da seguire in merito alla gestione dei percettori in deroga da tutti i soggetti interessati.

Il lavoratore va al CPI territoriale e sottoscrive il Patto di servizio

Per l'inserimento all'anagrafe, il lavoratore deve recarsi presso il Centro per l'Impiego territorialmente competente in base al proprio domicilio e rivolgersi al Servizio Accoglienza per:

- Dichiarare la mancanza di un lavoro e l'immediata disponibilità a svolgere un lavoro, come previsto dai decreti legislativi n. 181/00 e n. 297/02 e dalla Circolare Assessoriale n. 3/2003;
- Sottoscrivere un Patto di servizio (PS)

Il lavoratore dichiara la disponibilità

Dichiarazione differenti se si tratta di occupati o meno

I lavoratori sospesi, a rischio di espulsione dai processi produttivi, ancora in costanza di rapporto di lavoro, sono tenuti a dichiarare la sola "immediata disponibilità a svolgere un lavoro o ad un percorso di riqualificazione/aggiornamento delle competenze coerenti con i propri fabbisogni professionali, e successivamente sottoscrivere il Patto di servizio. Tutti gli altri lavoratori saranno



tenuti ad adempiere a quanto previsto ai suddetti punti a) e b).

Al lavoratore immediatamente disponibile, subito dopo aver acquisito la sua dichiarazione iniziale, viene proposto il Patto di servizio.

L'adesione ai servizi offerti al lavoratore dovrà essere volontaria, attraverso la sottoscrizione di un "Patto di servizio" (realizzato come da allegato) stipulato tra l'operatore pubblico ed il lavoratore in cerca di occupazione, nel quale saranno puntualmente declinati i rispettivi impegni finalizzati al raggiungimento dell'obiettivo della ricollocazione.

Il lavoratore poi va allo sportello Multifunzionale e concorda il PAI

Successivamente alla sottoscrizione del Patto di Servizio, il Centro per l'Impiego invia il Lavoratore allo Sportello Multifunzionale. Il lavoratore e l'Operatore dello S.M. a valle di un colloquio di tipo orientativo, provvedono a concordare un Piano d'Azione Individuale (PAI), che tenga conto dei fabbisogni professionali e formativi e delle reali potenzialità espresse dal lavoratore. Di fatto gli operatori degli Sportelli Multifunzionali (SM), d'intesa con i Centri per l'Impiego (CPI), a partire dal 2011 accoglieranno e prenderanno in carico il lavoratore inviato dal CPI utilizzando le funzionalità della Piattaforma Sistema Informativo Lavoro Locale (SILL) cui gli Operatori sono abilitati attraverso il rilascio delle credenziali di accesso da Italia Lavoro Sicilia¹.

Attraverso il PAI si individua, quindi, il percorso ottimale per il lavoratore che potrà essere indirizzato verso azioni di tipo orientativo, formativo o di inserimento al lavoro.

Il PAI, sarà sottoscritto tra l'operatore dello sportello multifunzionale ed il lavoratore beneficiario, attraverso il quale si individua il percorso ottimale per il soggetto e si regola l'accesso alla fruizione dei servizi. Il PAI dovrà contenere i seguenti elementi:- i soggetti coinvolti;- le tappe del percorso concordato;- le modalità e i tempi di attuazione, verifica e monitoraggio del percorso individuato;- gli impegni assunti dall'operatore e dall'operatore;- il luogo e la data di stipula.

Tutta la gestione del PAI ,dai servizi da offrire alla gestione del percorso viene effettuata mediante Piattaforma Sistema Informativo Lavoro Locale (SILL)

Dallo sportello multifunzionale le informazioni tornano al CPI che hanno la responsabilità di vigilare

¹ L'utilizzo effettivo del SILL da parte degli attori coinvolti garantirebbe una gestione delle informazioni più completa ed efficace rispetto alla situazione di disallineamento emersa nel corso dei colloqui.



A conclusione del colloquio individuale di tipo orientativo, l'operatore SM provvederà all'invio, al CPI di competenza, delle informazioni relative al singolo lavoratore secondo le modalità stabilite al punto 4.c.2 delle prime direttive emanate con la nota prot. n. 266 del 06 marzo 2009.

I Centri per l'impiego, territorialmente competenti, ossia le strutture decentrate titolari delle competenze relative alle politiche attive del lavoro, di cui all'articolo 39 della legge regionale 15 novembre 2004 n. 15. I Centri per l'impiego, nell'ambito delle direttive generali impartite dagli organi centrali, provvederanno, a vigilare sulle modalità di erogazione dei servizi all'utenza resi successivamente dagli Operatori degli Sportelli Multifunzionali.

Necessità di controllare l'iter del percorso. Gli sportelli devono comunicare le informazioni relative agli interventi

Poiché ai fini della fruizione dei benefici, con il contributo del FSE, occorre che ci sia una chiara relazione, tra intervento di politica attiva - per ciascun partecipante - e la correlata indennità ricevuta, è necessario acquisire gli elenchi dei lavoratori che hanno iniziato il percorso e che sia data evidenza della tipologia dell'intervento nell'ambito del percorso di politica attiva avviato per ciascuno di essi, della sua durata, dello status corrente o del suo esito, nonché degli operatori dello sportello che hanno trattato il soggetto.

Per quanto sopra la Regione spinge gli Organismi in indirizzo competenti ad adempiere agli obblighi di comunicazione al Servizio I dell'Agenzia Regionale per l'Impiego, mediante successive richieste (con scadenza temporale chiara) di monitoraggio.

Il contenuto delle azioni di politica attiva viene definito chiaramente nel Febbraio 2010 con un Avviso pubblico nel quale la Regione invita gli operatori sul territorio a presentare progetti per l'attuazione di un sistema regionale integrato di misure politiche attive del lavoro da destinare ai soggetti di cui al Dlgs 297/02 per azioni di promozione all'inserimento nel Mdl, ai lavoratori svantaggiati ed ai lavoratori colpiti dalla crisi economica

Questo avviso disciplina il rafforzamento delle politiche attive del lavoro e prevede la realizzazione di misure finalizzate a sostenere i lavoratori colpiti dalla crisi economica in atto e destinatari degli ammortizzatori sociali in deroga in CIG/CIGS e mobilità e si sostengono e potenziano iniziative di **"misure di politica attiva"** quali interventi di accoglienza, orientamento, formazione orientativa,



accompagnamento e percorsi di aggiornamento.

Il sistema creato dalla Regione Siciliana è volta ad assicurare, in particolare:

- la disponibilità di servizi di orientamento nelle diverse fasi e transizioni che il cittadino deve fronteggiare;
- una maggiore omogeneità nella qualità dei servizi erogati all'interno dei diversi contesti e nelle diverse fasi del ciclo di vita;
- un'offerta di servizi più ampia e differenziata in funzione dei bisogni dell'utente e di specifici gruppi bersaglio;
- una migliore differenziazione dei ruoli dei diversi attori e soggetti istituzionali, anche in virtù di una maggiore integrazione, che consenta a ciascuno di perseguire al meglio i propri specifici obiettivi;
- il miglioramento dell'efficacia della spesa, in particolare evitando la sovrapposizione degli interventi e superando il carattere spesso episodico o puntiforme delle sperimentazioni avviate;
- la maggiore disponibilità di supporti tecnici e professionali per gli operatori e un più chiaro riconoscimento del ruolo svolto.

La Regione finanzia - a valere sulle risorse del PO FSE 2007-2013 - progetti per l'attuazione di misure integrate di politica attiva che possano rappresentare un ampio ventaglio di offerta, per contenuti e tipologie, nei confronti sia delle persone disoccupate, sia dei soggetti svantaggiati che dei soggetti beneficiari degli ammortizzatori sociali in deroga.

Soggetti ammessi alla presentazione dei progetti

Possono presentare progetti relativamente al suddetto Avviso i soggetti pubblici o privati aventi tra i loro fini la formazione professionale e l'orientamento che hanno ottenuto l'accreditamento per le attività di formazione e di orientamento o che, se non accreditati, abbiano già presentato istanza di accreditamento. In ogni caso, alla data di avvio effettivo del progetto, i soggetti devono risultare effettivamente accreditati.

In particolare le attività rivolte ai soggetti che beneficiano degli ammortizzatori sociali in deroga sono ascrivibili alle misure di politica attiva previste dagli atti e degli accordi citati in premessa e si inseriscono nel contesto dei principi sottesi al programma di interventi per il sostegno al reddito ed



alle competenze dei lavoratori colpiti dalla crisi, rappresentando la contropartita regionale ...” **per la compartecipazione al pagamento del sostegno al reddito quale indennità di frequenza ai progetti di politica attiva del lavoro - in misura pari al 30% del totale delle prestazioni calcolata su base annua ed erogabile verticalmente e, ove possibile, orizzontalmente”... (cfr comma 3 art.2 della Convenzione INPS- Regione).**

L'accesso agli ammortizzatori sociali in deroga è, infatti, legato alla partecipazione del lavoratore a misure di politica attiva di carattere orientativo e formativo. La partecipazione alle misure di politica attiva, nelle forme previste nell'Avviso, dovrebbero costituire la condizione necessaria per l'accesso alle forme di sostegno al reddito, così come previsto.

Le attività previste sono:

ATTIVITÀ DI ACCOGLIENZA

A)1 – Azioni di accoglienza

A) 2 – Azioni di informazione orientativa

ATTIVITÀ DI ORIENTAMENTO INDIVIDUALE E PROFESSIONALE

B) 1. CONSULENZA ORIENTATIVA

B) 1. 1. Colloqui di orientamento di I livello

B) 1.2. Colloqui individuali per l'approfondimento diagnostico e valutativo di II livello

B) 1.3. Bilancio di competenze

B) 1.4. Bilancio di prossimità

B) 1. 5. Counselling orientativo

B) 2 – FORMAZIONE ORIENTATIVA

C) ATTIVITÀ DI ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO

C) 1. Ricollocazione

C) 2. Tirocini formativi e di orientamento

D. PERCORSO DI AGGIORNAMENTO FORMATIVO

I servizi individuati nella tabella allegata (**all.1**) costituiscono i servizi minimi da erogare al fine della dimostrazione dell'indennità di partecipazione al percorso di politica attiva. Ciò non esclude la possibilità che allo stesso lavoratore siano erogati ulteriori servizi di orientamento. In ogni caso i



predetti servizi individuali dovranno essere erogati nel periodo di fruizione del beneficio, e comunque successivamente alla presa in carico del lavoratore dello Sportello Multifunzionale, che si avvia con il colloquio di accoglienza.

Le misure di politica attiva previste per i destinatari degli ammortizzatori sociali in deroga, in cassa integrazione e mobilità, devono consentire il rispetto dei seguenti principi:

- **Correlazione** tra l'indennità percepita e le attività eseguite. In particolare, deve esistere una chiara relazione tra l'intervento di politica attiva per ciascun partecipante e la correlata indennità ricevuta ad integrazione del sostegno al reddito a carico dello Stato.
- **Equilibrio** (o proporzionalità) tra la politica attiva e l'indennità di partecipazione, con riferimento al periodo complessivo di attuazione delle stesse. In altre parole, la corrispondenza tra l'attività effettuata e il valore dell'indennità corrisposta non è uniforme durante le diverse tappe del percorso, ma deve sussistere ed essere dimostrata a conclusione (a consuntivo) del percorso stesso.

Oltre alle misure appena elencate, nel 2010 la Regione Sicilia ha emanato nell'ambito del programma Welfare to Work un bando per incentivi a favore dei datori di lavoro per l'assunzione dei soggetti svantaggiati per i quali è prevista l'erogazione di un contributo straordinario, denominato "**bonus assunzionale**", dell'importo massimo di €5.000,00.

Di fatto il sistema di gestione delle politiche attive per gli ammortizzatori in deroga creato dalla Regione Sicilia pone la massima attenzione alle procedure di accoglienza dei percettori di ammortizzatori in deroga, alla gestione degli atti amministrativi obbligatori e al monitoraggio successivo.

Le politiche attive previste sono attività tradizionali di orientamento individuale, formazione e accompagnamento al lavoro (supporto per la ricerca di). Non sono previsti percorsi differenziati in relazione alla tipologia di ammortizzatore che viene erogato.

Dalle interviste fatte a funzionari Regionali è emerso che mentre la prima fase (sostanzialmente colloquio individuale e accompagnamento al lavoro) ha funzionato in modo soddisfacente (con le politiche attivate dai Centri per l'impiego considerate 7000 persone che hanno firmato il Patto di servizio, oltre mille lavoratori sono rientrati nel mondo del lavoro ai CPI) la seconda fase, cioè l'erogazione di interventi successivi agli Sportelli (formazione, tirocini) ha risentito di ritardi e difficoltà realizzative.



La procedura si ferma sostanzialmente con la firma del Patto di Servizio, da parte dei soggetti percettori presso i Centri per l'Impiego, restando di fatto disattesa tutta la parte di politica attiva relativa alle competenze affidate agli sportelli multifunzionali, ai Centri per l'Impiego ed agli Organismi Formativi accreditati in merito alla formazione ed alla ricollocazione del lavoratore, anche perché tali azioni che dovrebbero essere finanziate con risorse del FSE, della L. 236 sulla formazione continua che il Ministero ha finalizzato per i cassa integrati, oppure con le risorse della L.R. 24, tutte attivabili da parte del Dipartimento Formazione, ad oggi non sono di fatto state ancora attivate in modo completo.

Anche i bandi relativi alle azioni di politica attiva del lavoro a carico degli Organismi Formativi accreditati e dei loro sportelli multifunzionali approvati ad oggi sono disallineati rispetto ai numeri dei potenziali percettori (non si è tenuto conto di come il fenomeno negli ultimi anni si sia ampliato vertiginosamente, esempio ne è che a fronte di 1400 cassa integrati da mandare in formazione nella provincia di Palermo i corsi finanziati possono assorbire solo 400 soggetti); in questi giorni si stanno avviando gli interventi formativi relativi al bando promosso nel 2010, cofinanziati con FSE, i cui destinatari avrebbero dovuto essere i percettori degli ammortizzatori in deroga dell'anno 2009.

In particolare, dopo la redazione e la firma con il percettore del piano individuale relativo alle politiche attive da realizzare a suo supporto il processo rallenta poiché la vera erogazione dello stesso, e cioè quella dell'offerta formativa, ad oggi non è allineata.

Solo nel 2011 è stato costituito un tavolo di governance sulle politiche attive del lavoro (DDG 207 del 2011) al fine di superare le suddette criticità ed accelerare i tempi di attuazione.

Per quanto riguarda la rendicontazione si fa presente che ad oggi gli unici dati esistenti, relativi all'attivazione degli ammortizzatori in deroga in Sicilia, sono quelli di Italia lavoro che **non possono essere certificati** perché sono dei dati poco attendibili e puramente statistici e che in tutti i casi riguardano l'impegnato e non l'erogato. L'ultimo monitoraggio, ad opera di IL, risale a dicembre 2010 ed è quello riportato nella sezione del sito dell'Assessorato dedicata al progetto Welfare to Work, dal quale emerge chiaramente che, nella Regione Siciliana su circa 7000 lavoratori interessati (in bacino) solo 1262 sono stati ricollocati (di cui 4500 circa hanno prima sottoscritto il piano individuale).



Monitoraggio welfare to work Regione sicilia
Riepilogo regionale distribuzione provinciale

dicembre-2010

PROVINCIA	I LAVORATORI				I VOLUMI DI ATTIVITA'							GLI STRUMENTI	I RISULTATI		
	IN BACINO	PATTO DI SERVIZIO SOTTOSCRITTO	PATTO NON SOTTOSCRITTO	ATTIVI	ORIENTAMENTO	PROFILO SOCIO PROFESSIONALE	PIANO DI AZIONE INDIVIDUALE	AUTOMPIRESA	VERIFICA CONTRIBUTIVA	PRESELEZIONI	SELEZIONI	BONUS ASSUNZIONALI	FUORIUSCITE TOTALI	DI CUI RICOLOCATI	FUORIUSCITE PER ALTRO
AGRIGENTO	242	233	6	176	149	155	143	0	0	0	5	62	57	54	3
CALTANISSETTA	228	223	6	200	80	80	83	0	0	0	0	84	23	22	1
CATANIA	1012	948	66	728	740	741	700	0	0	0	0	542	218	196	22
ENNA	354	325	28	304	273	277	276	0	0	0	5	31	21	4	17
MESSINA	1318	1154	164	835	634	1021	742	0	0	0	108	308	319	273	46
PALERMO	2231	2138	92	1726	1825	2085	1896	0	0	0	266	324	413	393	20
RAGUSA	422	413	6	220	174	174	174	0	0	0	0	86	163	173	20
SIRACUSA	548	521	25	368	282	281	281	0	0	0	0	49	153	131	22
TRAPANI	518	498	21	451	398	491	396	0	0	0	84	42	17	16	1
TOTALE COMPLESSIVO	6873	6452	421	5038	4656	5315	4503	0	0	0	468	1541	1414	1262	152

ATTIVI	lavoratori che rimangono nel bacino e che hanno firmato il patto
FUORIUSCITE PER ALTRO	lavoratori dimessi, che non hanno firmato il patto o che sono foriusciti dal bacino per motivi non ascrivibili alla ricollocazione.

1.2 L'integrazione dei sistemi informativi

Il tema dell'integrazione dei sistemi informativi è certamente uno dei più delicati tra quelli affrontati, in quanto evidenzia come il processo di cambiamento che ha investito il settore dei Servizi per l'Impiego in generale e, in particolare, i Centri per l'Impiego abbia avuto un impatto assai diversificato nelle diverse realtà territoriali e abbia prodotto soluzioni che spesso hanno ostacolato un soddisfacente livello di integrazione dei differenti sistemi adottati dalle singole strutture provinciali e sub provinciali.

Il processo di cambiamento, avviato nel 1997 con la Legge Bassanini (n. 59/1997) che ha riformato le regole del mercato del lavoro in Italia e, di conseguenza, i servizi ad esso dedicati, è proseguito con l'istituzione della Borsa Continua Nazionale del Lavoro (D.lgs. 10 settembre 2003 n. 276) e, più recentemente, con la costruzione del portale ClicLavoro negli ultimi mesi del 2010.

Gli interventi legislativi e le iniziative ad essi collegate che hanno investito il settore dei Servizi per





l'Impiego a partire dal 1997 hanno avuto anche l'obiettivo di integrare il più possibile i sistemi informativi e le modalità di comunicazione rivolte agli utenti/cittadini.

Di conseguenza si è ritenuto opportuno articolare l'indagine sui sistemi informativi e la loro integrazione su due distinti livelli:

- Un primo livello – tramite indagine desk – ha riguardato l'analisi dei siti internet delle 16 Province delle Regioni Calabria, Campania e Puglia e del sito internet della Regione Sicilia
- Il secondo livello ha invece previsto approfondimenti *sul campo* tramite le interviste strutturate con i responsabili dei CPI selezionati e con figure di riferimento del portale ClicLavoro.it.

Se il primo livello concerne principalmente il tema dell'accessibilità e della comunicazione tramite la rete Internet ai Servizi per l'Impiego erogati dai CPI provinciali, il secondo riguarda strettamente il tema dell'integrazione dei sistemi informativi e dei flussi di dati e informazioni necessarie all'erogazione corretta degli stessi servizi.

Il primo livello ha evidenziato, in generale, un approccio poco uniforme all'interno delle diverse realtà regionali, pur tuttavia è stato possibile individuare alcuni esempi di "buone pratiche" quali il sito della Provincia di Caserta (Caserta Orienta Lavoro) e quello della Provincia di Crotone (Portale KROS).

Entrambi presentano un collegamento diretto a ClicLavoro e la possibilità di scaricare alcuni documenti di modulistica.

L'accesso a ClicLavoro è possibile anche dal sito della Regione Sicilia – Dipartimento del Lavoro – anche se solo per il flusso informativo obbligatorio dalle imprese e per alcune informazioni destinate agli utenti/cittadini.

Le indagini qualitative hanno confermato in gran parte i primi risultati raccolti tramite l'indagine desk che hanno evidenziato una estrema eterogeneità delle soluzioni e dei sistemi adottati : l'unica regione che si è dotata di un sistema informativo che potrebbe consentire uno scambio e un conferimento diretto di dati a ClicLavoro è la Puglia.

"Sintesi" è il sistema regionale che gestisce i flussi informativi dei CPI pugliesi e che dovrebbe permettere il dialogo con il portale ClicLavoro.

La Regione Siciliana utilizza invece il SIL (sistema che trae origine dal D. Lgs. n. 469 del 1997): lo sforzo della regione è finalizzato all'implementazione di una serie di aggiornamenti sul sistema



(SIL Plus) per consentire anche un dialogo diretto con la Banca Dati Inps.

Al momento attuale, infatti, i dati sono conferiti dai CPI con il sistema della Posta Elettronica Certificata.

Anche il flusso informativo dei dati e delle informazioni proprie dei processi di erogazione dei servizi dei CPI della Regione Calabria sono gestiti tramite Posta Elettronica Certificata.

La Regione Campania è invece caratterizzata, in molti CPI, dall'utilizzo di un sistema in Access – condiviso con Italia Lavoro - ma non collegato in rete con le reti informatiche provinciali mentre, per quanto riguarda l'IDO, sistemi esterni (quali Informagiovani o Rimini Impiego per i lavoratori stagionali) sono preferiti a Clic Lavoro.

L'eterogeneità delle soluzioni adottate, la loro scarsa compatibilità e, di conseguenza, i fortissimi limiti di interoperabilità segnalati dalla massima parte degli interlocutori intervistati, costituiscono una criticità fondamentale del sistema informativo utilizzato da molte realtà provinciali e sub provinciali delle regioni oggetto dell'indagine: in linea generale è possibile individuare la causa che ha provocato questa criticità in diversi fattori.

In primo luogo, così come evidenziato da diversi rapporti e studi sul livello organizzativo dei CPI (Isfol e Formez), la propensione ad utilizzare o meno i sistemi informatici è fortemente condizionata dallo status anagrafico degli operatori.

Se da una parte sono state investite importanti risorse per l'adeguamento delle infrastrutture hardware, dall'altra si sono registrate molte resistenze, da parte delle strutture sub provinciali, nell'utilizzare programmi che potessero facilitare, in generale, l'interscambio e la condivisione di dati e informazioni.

In secondo luogo l'esperienza di Borsa Continua Nazionale del Lavoro ha avuto un impatto poco positivo in molti operatori e responsabili dei CPI, a causa della poca flessibilità del sistema: pertanto si è registrata una tendenza ad utilizzare sistemi apparentemente più semplici ma chiusi, ovvero che non dialogano con altri sistemi.

Tali sistemi, ideati e implementati con criteri differenziati nelle singole realtà provinciali e sub provinciali, contengono una mole di dati e informazioni che non possono essere conferiti automaticamente in sistemi quali quello di ClicLavoro o dialogare con la banca dati dell'INPS. Sebbene il decreto dirigenziale n. 1546 del 10 marzo 2011 indichi le modalità di cooperazione applicativa che stanno alla base del funzionamento di ClicLavoro e dello scambio delle informazioni tra sistemi informatici diversi, le varie soluzioni adottate dalle realtà sub provinciali



dovranno essere in gran parte abbandonate perché incompatibili con quegli stessi criteri e con esse l'abitudine e la familiarità, da parte degli operatori, ad utilizzare le procedure di inserimento e aggiornamento dei dati.

La gestione dei flussi informatici può dunque essere analizzata in tre diverse prospettive:

- Gestione dei dati e delle informazioni che possano facilitare l'Incrocio Domanda Offerta;
- Gestione dei dati che possano facilitare le procedure relative ai processi operativi dei CPI;
- Gestione dei dati e delle informazioni che possano favorire i processi di controllo e monitoraggio delle attività e dei servizi erogati dai CPI.

Per quanto concerne la prima prospettiva – facilitazione dell' IDO - sono state riscontrate una serie di criticità che possono essere così riassunte:

- Ritardo, disallineamento o incompletezza nel conferimento dei dati e delle informazioni
- Difficoltà e resistenze nell'utilizzo del portale cliclavoro.it da parte degli operatori e responsabili dei CPI

Certamente un più ampio utilizzo del portale ClicLavoro da parte dei CPI potrebbe ovviare alle criticità riscontrate, ma perché questo possa accadere sarà necessario uno sforzo comune da parte di tutti gli attori che tenga conto delle specificità dei ruoli e delle esigenze.

In effetti, il collegato al lavoro 2011 ha stabilito che le Regioni devono conferire i dati per l'Incrocio Domanda Offerta (in particolare CV e Vacancies) al sistema Cliclavoro.

In particolare sono stati stabiliti gli standard applicativi che collegano i nodi regionali, attraverso una serie di incontri tra dicembre e febbraio scorso con le Regioni.

Gli standard applicativi, pubblicati con il decreto direttoriale n. 1546, dovranno essere applicati dalle Regioni a partire dalla fine di aprile.

Tuttavia si è tenuto conto di possibili ed eventuali ritardi, dunque in quei casi è previsto l'utilizzo di strumenti di cooperazione (invio di file excel o caricamento di altri file compressi) già utilizzati dalle Regioni per il conferimento dei dati al sistema, identificabili a livello di singolo CPI, nel corso dei primi mesi di funzionamento.

Il contributo dei CPI all'alimentazione del sistema è al momento assolutamente marginale (42 Vacancies per un totale di 342 posti disponibili, 72 CV e 23 messaggi scambiati) ma ciò può essere dipeso dal fatto che sono le Regioni a dover conferire i dati, non i singoli CPI.

Nel corso dei primi cinque mesi dall'avvio di Clic Lavoro, le Regioni hanno mediamente conferito



2/3 volte i dati al sistema: di conseguenza una parte di quei dati potrebbero indicare realtà o opportunità che potrebbero a loro volta essere nel frattempo modificate.

La struttura che prevede il passaggio tra nodo nazionale, nodi regionali e provinciali è dovuta alla considerazione delle specificità territoriali differenti tra Provincia e Provincia.

Il rapporto tra Province e Regioni in un ambito sensibile quale quello del lavoro è assai delicato: il fatto che le Regioni abbiano la responsabilità di alimentare il sistema ma che questo può essere fatto solo attraverso una cooperazione con le Province dovrebbe suggerire un approccio massimamente collaborativo poiché qualsiasi iniziativa di comunicazione/presentazione del progetto e dell'utilizzo di ClicLavoro alle realtà provinciali e sub provinciali che possa minimamente far pensare ad una imposizione o obbligo dall'alto - ovvero dalle Regioni – rischierebbe il fallimento.

Tutti i responsabili dei CPI sono stati accreditati al sistema con invio di username e password : in occasione del cosiddetto *Clicday* (la giornata entro la quale era possibile inviare le richieste di assunzione per i lavoratori extracomunitari) si sono registrati un gran numero di accessi al sistema da parte dei CPI, tuttavia solo 576 CPI sui 795 dell'intero territorio nazionale hanno effettuato il primo accesso al sistema.²

Se da una parte la responsabilità assegnata alle Regioni nel conferimento dei dati al portale ClicLavoro potrebbe non favorire una partecipazione/condivisione diretta da parte delle realtà sub provinciali, dall'altra si sono registrate criticità nell'accesso da parte di diversi responsabili di CPI che, in diversi casi, oltre a segnalare ritardi nella ricezione delle password per l'accredimento al sistema, hanno riscontrato difficoltà o impossibilità di accesso al sistema stesso.

Questa particolare criticità è, per così dire, fisiologica nelle fasi di implementazione di sistemi complessi che prevedono modalità di accreditamento e accesso differenziate.

In genere si può superarla attivando, ad esempio, un servizio di helpdesk, peraltro già presente ed attivo nel portale cliclavoro.it all'indirizzo clic4help@lavoro.gov.it, che raccolga le segnalazioni in modo efficiente (tramite form sul sito o via mail) e possa fornire risposte in tempi adeguati; resta da sottolineare un fatto che può apparire persino ovvio: per raccogliere e gestire in modo adeguato segnali di feedback da parte dell'utenza, è necessario che gli stessi utenti provvedano all'invio nei tempi corretti, ovvero contestualmente o immediatamente dopo il verificarsi dell'evento, e nei modi

² Dati aggiornati alla fine del mese di marzo 2011



opportuni, ovvero assicurando la certezza della ricezione del messaggio da parte del ricevente.

Diversa è la resistenza culturale che può essere riscontrata da parte di alcuni operatori e responsabili di CPI: come già accennato, l'esperienza poco felice della BCNL può aver determinato un atteggiamento di sfiducia nei confronti di sistemi complessi che, in più, per essere efficaci richiedono una massima apertura ai processi di condivisione dei dati e delle informazioni, in un'ottica non troppo distante da quella che ha caratterizzato lo sviluppo della rete e delle conoscenze negli ultimi anni.

Le attività di promozione del portale ClicLavoro dovranno dunque porre in massima evidenza la grande opportunità che l'utilizzo del sistema potrebbe rappresentare nell'incrementare qualitativamente e quantitativamente i servizi per i cittadini, siano essi percettori o no.

Lo sforzo per facilitare un cambiamento nella direzione di una maggiore condivisione potrebbe essere facilitato dall'enfasi sul principio alla base del cosiddetto web 2.0: tanto più garantisco un'accurata e attenta alimentazione di contenuti di un sistema e tanto più posso fruire e posso erogare contenuti attendibili e numerosi di quello stesso sistema.

Le criticità relative alla gestione dei dati che possano facilitare le procedure relative ai processi operativi dei CPI possono invece essere così riassunte:

- Scarsissima interoperabilità tra sistemi diversi
- Ridondanze e duplicazioni di passaggi procedurali nelle varie fasi dei processi

Come precedentemente segnalato, i limiti all'interoperabilità sono dovuti a due principali fattori, umano/culturale e tecnologico: intervenire sul primo fattore può risultare paradossalmente più complesso rispetto al secondo ma, probabilmente, potrebbe essere parzialmente risolto da un adeguamento normativo che limiti fortemente l'utilizzo di sistemi chiusi.

Il superamento delle criticità dovute al fattore tecnologico richiede un'accurata e pronta gestione dei feedback: un esempio, a questo riguardo, può essere rappresentato dai dati raccolti nel corso dell'indagine per mezzo di interviste con interlocutori regionali in Puglia che hanno segnalato una mancata interoperabilità dei dati relativi ai percettori e ai percorsi da loro intrapresi tra il sistema regionale – Sintesi - e Clic Lavoro³.

Come già precedentemente affermato, i modi e, soprattutto, i tempi di risposta alle criticità derivate da fattori tecnologici, nonché la loro corretta e tempestiva segnalazione, sono determinanti per garantire il successo di un progetto web based.

³ I dettagli nel paragrafo "La gestione delle informazioni nella Regione Puglia"



La scarsa interoperabilità facilita il proliferare di ridondanze e duplicazioni dei passaggi procedurali: un operatore di CPI, abituato ad utilizzare un sistema “chiuso” per inserire, ad esempio, un cv, ben difficilmente sarà portato ad inserire lo stesso cv in un sistema aperto quale quello di ClicLavoro.

Tanto più un sistema è aperto e condiviso, tanto è possibile gestire dati in modo lineare: attingendo o alimentando un'unica fonte si riduce il rischio di duplicazione e ridondanze.

Se le fonti sono molteplici, altrettanto molteplici saranno le azioni necessarie per la gestione degli stessi dati.

Per quanto concerne infine i fortissimi limiti di interoperabilità con la banca dati INPS; segnalati da praticamente tutti gli interlocutori, è importante sottolineare che il superamento di questa particolare criticità deve prevedere l'adeguamento dei nodi delle reti informatiche regionali e provinciali agli standard di sicurezza previsti dall'INPS.

Fino a quando le reti informatiche locali non consentiranno un adeguato livello di sicurezza sarà praticamente impossibile garantire un accesso diretto e allargato alle banche dati INPS.

Infine le interviste effettuate con interlocutori regionali hanno evidenziato un interesse nei confronti di un maggiore controllo e monitoraggio delle attività e dei servizi erogati dai CPI, sia dal punto di vista qualitativo che quantitativo.

L'indagine ha proposto uno strumento che possa facilitare una valutazione delle performance organizzative dei Centri per l'Impiego e un questionario che possa fornire dati sulla soddisfazione dell'utente e, parallelamente, indicazioni sui processi di proposta ed erogazione dei servizi da parte dei CPI.

Oltre a ciò potrebbe essere di grande utilità fornire un quadro di sintesi sui servizi erogati con aggiornamenti possibilmente settimanali in tempo reale: in questo modo sarebbe possibile intervenire per incrementare il livello di efficienza ed efficacia di tutto il sistema.

Per far ciò, tuttavia, è necessario superare le criticità finora descritte e, in particolare, agire sui limiti di interoperabilità dei flussi informativi tra le diverse realtà organizzative sub provinciali.

Un'ipotesi potrebbe essere quella di attivare una fase di sperimentazione che possa coinvolgere alcuni CPI nell'utilizzo di un sistema web based quale quello di Clic Lavoro per poi trarre da quel sistema i dati necessari alla redazione di report statistici quali/quantitativi sulle loro attività.

La soluzione potrebbe poi essere progressivamente estesa, dopo la fase sperimentale, alle altre realtà sub provinciali, in modo tale da favorire progressivamente anche l'abbandono dei sistemi chiusi e limitare altrettanto progressivamente le criticità derivate dalla mancata interoperabilità tra gli stessi sistemi.