

Fabio Narciso

Le politiche del lavoro nel biennio 2014-2015
tra chiusura di una fase e innovazione di sistema



PROVINCIA DI TERNI

Responsabile Area Programmazione Politiche Lavoro e Formazione

FSE
2014/2020



PROVINCIA DI TERNI - Settore Politiche del Lavoro e Formazione

LA PROGRAMMAZIONE

Nella Programmazione degli strumenti di politica attiva particolare attenzione è stata dedicata agli elementi innovativi finalizzati a favorire l'inserimento lavorativo:



- **WORK EXPERIENCE** con finalizzazione all'occupazione
- **BONUS** finalizzati alla **QUALIFICA + STAGE**
- **EDUCAZIONE PERMANENTE**: percorsi formativi in settori emergenti



PROVINCIA DI TERNI - Settore Politiche del Lavoro e Formazione

**LA PROGRAMMAZIONE E LA GESTIONE
delle risorse del FONDO SOCIALE EUROPEO
sono state realizzate con il supporto di:**

- >> COMUNICAZIONE**
- >> INNOVAZIONE TECNOLOGICA**
- >> ANALISI E MONITORAGGIO MDL**



LE BUONE PRASSI CONSOLIDATE - misure di politica attiva attraverso l'impiego delle risorse del Fondo Sociale Europeo

Work experience per l'inserimento lavorativo

>>>>>> W.E. 2014 AMMESSE E FINANZIATE

96
PROFILI
DI W.E

W.E. 2014 domande pervenute
di aziende che si sono IMPEGNATE ALL'ASSUNZIONE

332
aziende

390
PROFILI
RICHIESTI

Beneficiari di Work experience

TITOLI DI STUDIO

37% Diploma
37 % Scuola dell'obbligo
26% Laurea

ETA'

57,9% > di 29 anni
30,3 % 30-49 anni
11,8 % over 50

PROFILI MAGGIORMENTE RICHIESTI

AMMINISTRATIVO
SEGRETARIA
ADDETTO ALL'ACCOGLIENZA
FIGURE TECNICHE



PROVINCIA DI TERNI - Settore Politiche del Lavoro e Formazione

Percorsi di Bonus + Stage

formazione 150-240 ore con rilascio Qualifica e percorso di inserimento lavorativo di 3 mesi

>>>> n. **4.191** domande pervenute

>>>> n. **304** corsi accreditati al Catalogo Regionale relativi all'avviso pubblico

>>>> n. **257** BONUS FINANZIATI

a disoccupati/inoccupati di lungo periodo principalmente donne (86%), in prevalenza di età superiore ai 40 anni (63%)

>> Percorsi formativi BONUS + STAGE: Aree di appartenenza

| Area | Totale | % |
|---------------------------|------------|--------------|
| altro | 20 | 7,8 |
| comunicazione | 6 | 2,3 |
| contabile/amministrativa | 42 | 16,3 |
| estetica/parrucchieri | 23 | 8,9 |
| informatica | 12 | 4,7 |
| ristorativo/pasticceria | 55 | 21,4 |
| sartoria | 6 | 2,3 |
| segreteria | 48 | 18,7 |
| sociale | 36 | 14,0 |
| vendita | 9 | 3,5 |
| | | |
| totale complessivo | 257 | 100,0 |



PROVINCIA DI TERNI - Settore Politiche del Lavoro e Formazione

Percorsi di Educazione degli Adulti [2014-2015]

formazione permanente 18-65 ANNI

>>>> 76 progetti

>>>> 350 corsi

>>>> 143 tipologie di corsi diversi nelle aree:

- artigianato
- servizi sociali
- turistico – ricettivo – agroalimentare
- energie rinnovabili e green economy
- formazione linguistica e informatica per migranti
per ridurre il divario digitale e quello linguistico

>>>> partecipanti iscritti ai corsi 1.365 (attività in corso)



LA PROMOZIONE DELLE MISURE DI POLITICA ATTIVA

Gli strumenti a disposizione della Provincia di Terni

La Promozione dei **Percorsi di Educazione degli Adulti** :

Per ogni Avviso di reclutamento allievi si è provveduto a :

Pubblicazione item CMS sul **sito web istituzionale**

Catalogo on line dei corsi di formazione

Inserimento item **Portale Vocale e Portale On-line** per singolo corso

Social network - Pagina **Facebook** "Centro Impiego Terni"

Newsletter per la promozione di ciascun avviso di reclutamento allievi

>>>> nel 2014 inviate **67 newsletter** a **110.784 destinatari**

COMUNICAZIONE:

IL CONTACT CENTER

PORTALE vocale



PORTALE on-line



Provincia di Terni
Settore Politiche del Lavoro e Formazione

PORTALE VOCALE CENTRI PER L'IMPIEGO DELLA PROVINCIA DI TERNI



Tutte le informazioni presenti in queste pagine sono raggiungibili anche telefonando al numero: (+39) 0744.19.21.747

CON TE OGNI GIORNO. FORMAZIONE. LAVORO. FUTURO

ANNUNCI DI LAVORO

SERVIZI PER LE PERSONE

SERVIZI PER LE IMPRESE

PRENOTAZIONI

RINNOVO DELLA DISPONIBILITÀ AL LAVORO

MODULISTICA

ACCEDI REGISTRATI

Sito istituzionale della Provincia di Terni (area tematica lavoro e centri impiego)

© Portale Vocale Centri Impiego della Provincia di Terni - HOME PAGE

powered with TheVoice®



[Admin]

TECNOLOGIA E COMUNICAZIONE : IL CONTACT CENTER

■ **ACCESSO MULTICANALE ALLE INFORMAZIONI:** **telefono, fax, e-mail, newsletter , web**

INFORMAZIONI 7 giorni su 7, 24 ore su 24 su:

- Annunci di lavoro
- Modulistica
- Avvisi di reclutamento allievi per i corsi di formazione
- servizi offerti dai Centri per l'Impiego
- bandi e opportunità di lavoro e formazione
- formazione professionale

■ **SISTEMA delle PRENOTAZIONI E RINNOVO DISPONIBILITA'**

Appuntamenti per PERSONE:

- > Primo colloquio di orientamento
- > Colloqui e consulenza per gli iscritti alla Legge 68/99 [disabili e categorie protette]

Appuntamenti per IMPRESE:

- > Servizi alle imprese / Visite aziendali

■ **Supporto alle misure di politica attiva con:**

- Newsletter
- SMS informativi / Booking and remind
- Conferma della disponibilità semestrale al lavoro e formazione

■ **Customer satisfaction**

MONITORAGGIO ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE [Anno 2014]

Portale Vocale

Utenti iscritti telefonicamente o via web : 8.543

Nuovi utenti iscritti nel 2014: 2.686

Chiamate in ingresso: 7.313 per un totale di 14.981 minuti + 28% rispetto al 2013

Durata media chiamate in ingresso 2,05 minuti

Prenotazioni al Colloquio di Orientamento: 1.833

Rinnovo di disponibilità per incrocio domanda/offerta: 951

Newsletter : inviate 96 per un totale di 158.262 invii

Social Network

Pagina Facebook "CENTRO IMPIEGO TERNI"

Like alla pagina: 2.182 [+ 80% rispetto al 2013]

Portata totale – visualizzazioni attività della pagina: 99.071 persone

63% donne – 37% uomini

Età: giovani < 25: 18,25 %

25-34 : 42%

35-44: 24%

Over 45: 17,6%



Portale on-line [Statistiche Google analytics]:

Visitatori 60.270 >>> + 67,32% rispetto al 2013

Totale visualizzazioni di Pagina 270.414

>>> + 53,55 % rispetto al 2013

Pagine/Visita 4,49

Visitatori unici 38.168 >>> + 56,63% rispetto al 2013

Customer satisfaction Utilità Contact center

Utilità Servizio

85,72% positive - molto utile / utile

4,97% neutro - non ho idee in merito

9,31% negative - poco utile / inutile

**PROVINCIA DI TERNI - Settore Politiche del Lavoro e Formazione**

CUSTOMER SATISFACTION

Sondaggi Gradimento Servizi tramite il CONTACT CENTER relativo a:



- ❑ Orari uffici
- ❑ Segnaletica
- ❑ Materiale informativo
- ❑ Tempi di attesa
- ❑ Cortesia
- ❑ Competenza
- ❑ Chiarezza e completezza delle informazioni
- ❑ Capacità di ascolto
- ❑ Semplicità della modulistica

Scala di valutazione:

Per niente soddisfatto / Poco / Mediamente / Più che soddisfatto / Molto soddisfatto

Totale soggetti contattati nel I semestre 2014: 401

Totale soggetti che hanno risposto al sondaggio 141, pari al 35,2%



ESITO: valore medio di risposta: tra “mediamente soddisfatto” e “più che la quasi totalità” parte degli aspetti trattati.

Comunicazione: SCAMBIO DI BUONE PRASSI





PROVINCIA DI TERNI - Settore Politiche del Lavoro e Formazione

ANALISI MERCATO DEL LAVORO E MONITORAGGIO DELLE MISURE

Il Rapporto sul mercato del Lavoro nella Provincia di Terni – anno 2014





PROVINCIA DI TERNI - Settore Politiche del Lavoro e Formazione

ANALISI DEI PROFILI PROFESSIONALI RICHIESTI

rilevati dalle
assunzioni
Anno 2014

N. soggetti assunti nel 2013 nella Prov. di Terni (20.178) per **Profilo professionale**

Scuola: (n.1.331)
insegnanti : 427
professori: 509
bidelli: 156
form. profes.: 198
docenti/ricerc.: 40
dirig./resp. : 1

Agricoltura (n.2.848)
braccianti: 2.032
op. specializ.: 418
boscaiolo: 189
cond. trattori: 87
dirig/tecnici : 5
altre fig. : 117

Spettac./sport (n.909)
musicisti : 267
attori : 84
anim. turistici: 33
prof. Sport : 126
ballerini: 19
altre figure: 380

**Colf e badanti:
(n.1.827).**

**Alberghi rist. e bar
(n.2.476)**
camerieri: 973
baristi: 644
cuochi/aiuto c.: 534
pers.non qualif.: 220
add. accoglienza: 69
dir.respons.: 24
altre fig.: 12

Commercio (1.256)
commessi: 1.169
ag. commercio: 26
distr. carburanti: 40
dir.respons.: 21

Sociale (n.667)
oper. socio assist.: 361
educ. sogg. disab. : 173
add. sorv. bambini : 69
ass. sociali : 36
mediatore intercul. : 28

Sanità (n.504)
Infermieri: 140
Medici : 80
farmacisti : 60
altre fig. special. : 69
fisioterapisti: 28
op. sociosanitario : 40
portantini : 73
dirig./resp: 13
altre fig. : 1

Costruz. (n.1.311)
manovali: 572
muratori: 325
carpentieri: 126
pittori, int. : 34
movim. terra: 53
dir.respons.: 6
altre figure : 195

Metal./sider.(n.768)
operat. altoforno: 76
carpenteria metal: 236
saldatori : 115
montatori mecc.: 203
add. macc.utensili: 105
tecnici meccanici: 31
dirig./resp: 2

**Abbigliam./pelletteria
(n.180)**
add.confezioni 86
add. Maglieria 52
add. pelletteria 41
dirig./resp. : 1

Chimica (n.121)
analisti: 30
tecn.laboratorio 77
operatori ai macch. 14

Artig. aliment. (n.101)
pasticceri gelatai: 43
macellai: 29
panettieri: 22
add. pasta alim. : 7

Trasporti : (n.462)
autotrasportatore: 235
cond.furgone : 181
autista autobus : 46

Turist./culturale (n.108)
Ag. visgio-guida tur.:60
org.conv. eventi: 18
archivista/bibliot.: 17
tecn. Museale : 7
pittore/restaurore : 6

**Editoria, pubblicità e tip.
(n.53)**
tecn. della pubbl.: 19
giornalisti/redatt. : 33
tipografi : 1

Informatica (n.109)
Program./ consul.: 53
Analisti progett.sw: 56

Banche/assic.(n.74)
Add. sport. bancario. : 12
add. sport. assic.: 9
tecn. e funzionari : 23
altre fig.: 30

Alte profess.trasv.(n.183)
dirig./ Responsabili: n.18
prof.specialistiche : n.37
Spec. Gest. aziend. n. 128

**Prof. Impieg. Trasversali
(n.1506)**
add. Segreteria : 343
amministrativi : 661
contabilità : 102
tecn. di gestione : 67
magazzino: 120
marketing : 166
commerciale: 47

**Prof.tecniche.trasv.
(tecnici - 89)**

Addetti alle
pulizie
n. 463

Add.
faccinaggio
n. 220

Artig.
marmo/v
etro n. 16

Elettricisti/
Elettromecc.
n.327

Idraulici
n. 68

Meccanici
auto e
carrozzeri
n. 117

Addetto
magazz.
n.123

Add.
Lavanderi
a

Call
Center
n. 293

Portalettere
n. 61

Falegnami
n. 106

Add.
Sicurezza
n. 50

Uscieri e
cust.
n. 34

Tecnici
elettronici
n. 74

Parrucchieri
n. 102

Estetiste
n. 54

Ingegneri
n. 30

Geometri
n. 46

Altre op.
produtz.
e servizi
230

Altre fig.
profess.
n. 317

Add.
macchine
confez. Alim.
n. 481

ATTIVITA' PROGETTUALI e scenari futuri

L'ESPERIENZA CONSOLIDATA

Aumento del livello di occupabilità dei beneficiari attraverso misure di politica attiva specifiche per il territorio



AREE DI SVILUPPO

Qualificazione dei SERVIZI ALLE IMPRESE per l'incremento dell'intermediazione

ATTIVITA' PROGETTUALI e scenari futuri



CAMBIAMENTO DI SCENARIO NORMATIVO

Premialità

Contratto di ricollocazione

SVILUPPO DEI SERVIZI AI DATORI DI LAVORO

Promozione, Scouting

Consulenza e analisi dei fabbisogni occupazionali e formativi

Consulenza sulla contrattualistica



PROVINCIA DI TERNI - Settore Politiche del Lavoro e Formazione



Regione Umbria



investiamo nel vostro futuro



Regione Umbria



investiamo nel tuo futuro