



## FEEDBACK REPORT

### SOMMARIO

#### a. Introduzione:

- Servizio Pubblico per l'Impiego (PES) Valutato: Veneto Lavoro (Italia)
- Obiettivi: Condurre una valutazione completa delle prestazioni degli SPI attraverso la metodologia del Benchlearning.
- Agenda: LDD1 Italia, 3-5 giugno 2024 (Regione Veneto)
- Partecipanti:
  - Giorno 1 (3 giugno): 21 partecipanti
  - Secondo giorno (4 giugno): 33 partecipanti
  - Terzo giorno (5 giugno): 28 partecipanti

#### b. Processo di valutazione:

1. Autovalutazione (da aggiungere in allegato)
2. La valutazione esterna comprende:
  - Valutazione leggera durante le sessioni di Benchlearning
  - Discussioni presso la sede del PES
  - Verifica dell'attuazione delle attività
3. Questionari di follow-up dai partner del progetto
4. Raccolta delle lezioni apprese e delle raccomandazioni

#### c. Punti di forza e aree di miglioramento per le 4 aree di Benchlearning, comprese le 4 best practice:

##### 1. Attivazione e gestione sostenibile delle transizioni:

##### 1.1 Profilazione olistica:

- Punteggio medio: 3,7/6
- Punti di forza:
  - Profilazione quantitativa e qualitativa completa
  - Scelta flessibile dell'utente tra PES e organizzazioni private
  - Un lavoro molto strutturato ed efficiente che divide il supporto alle persone in cerca di lavoro e ai datori di lavoro, con un account manager e un case manager.
- Aree da migliorare:
  - Implementare il catalogo della formazione interna del personale
  - Migliorare le interazioni tra ricercatore di lavoro e consulente

- Sviluppare strategie di azione preventiva

## 1.2 Piano d'azione e misure ALMP segmentate e personalizzate per migliorare l'inclusività della forza lavoro e la gestione della diversità

- punteggio medio di 4,4 su 6
- Punti di forza:
  - Attenzione alle esigenze individuali e all'inclusività della forza lavoro
  - Il progetto di riabilitazione dei detenuti
  - Unità di crisi e servizio aziendale
- Aree da migliorare:
  - È incoraggiata la collaborazione con le aziende che dispongono di accademie e spazi di formazione, per consentire la condivisione delle risorse.
  - I contatti tra le persone in cerca di lavoro e i consulenti del lavoro potrebbero essere più intensi.
  - La valutazione dei risultati occupazionali a lungo termine fornirebbe informazioni utili.

## 1.3 Accessibilità e coinvolgimento degli utenti:

- Punteggio medio:  
4,2/ Punti di forza:
  - Buona accessibilità
  - Strategie efficaci di coinvolgimento degli utenti
  - L'animazione territoriale è stata intensificata per rafforzare la presenza locale di Veneto Lavoro, ottenendo la fiducia e l'impegno delle comunità locali.

### Aree da migliorare:

- Offrire formazione e workshop per migliorare l'autonomia degli utenti nell'uso degli strumenti e dei servizi digitali.
- Facilitare la mobilità delle persone in cerca di lavoro attraverso soluzioni di trasporto e partenariati locali.

## 2. Rapporti con i datori di lavoro:

### 2.1 Unità specializzate per i servizi ai datori di lavoro

- Punteggio medio: punteggio medio di 4,6 su 6.

#### Punti di forza:

- Gestione proattiva dei rapporti con le aziende
- Adozione di un approccio proattivo con gli Account Manager designati
- Un unico punto di contatto per un supporto completo ai datori di lavoro
- Approccio collaborativo: Lavoro sinergico tra tutti i ruoli specializzati
- Gestione personalizzata incentrata sulle esigenze di reclutamento dei datori di lavoro

•

Aree di miglioramento:

- Per migliorare le capacità degli Account Manager di comprendere le esigenze dei datori di lavoro, la formazione continua si adatta a settori e profili professionali specifici;
- Sistema di monitoraggio: l'Account Manager deve essere in contatto regolare con le aziende del suo portafoglio.
- Per migliorare il coinvolgimento dei datori di lavoro e costruire partenariati duraturi, è fondamentale comprendere a fondo le loro esigenze attraverso interviste dettagliate
- Formare il personale interno per supportare meglio i datori di lavoro;

## **2.2 . Corrispondenza tra domanda e offerta di lavoro per superare la carenza di manodopera**

**Punteggio medio di 4,6 su 6.**

Punti di forza:

- Questa sinergia tra Account Manager, Case Manager e strumenti tecnologici contribuisce a un matchmaking più efficiente e personalizzato sul mercato del lavoro.
- il servizio CPI Online Aziende su cliclavoro.it offre alle aziende la flessibilità di caricare i propri dati e gestire la ricerca dei candidati,
- Con l'organizzazione di eventi di reclutamento su misura (IncontroLavoro), VL risponde alle esigenze specifiche delle aziende in termini di competenze professionali.

Aree di miglioramento:

- Sensibilizzazione dei datori di lavoro;
- Partenariati pubblico-privato: Collaborare con le aziende per identificare le loro esigenze di competenze e adattare i programmi di formazione di conseguenza; incoraggiare le aziende a partecipare attivamente alla formazione delle persone in cerca di lavoro.
- Per le PMI, alcune soluzioni e raccomandazioni che Veneto Lavoro potrebbe implementare:
- Pensare a programmi di sostegno per le PMI
- Formazione e sensibilizzazione (organizzare workshop e formazione per le PMI sulle migliori pratiche di gestione delle risorse umane, sul processo di assunzione, su come integrare i nuovi dipendenti)
- Inviare regolarmente newsletter
- Piattaforme di supporto digitale

## **2.3. Strategia di coinvolgimento dei datori di lavoro**

**Punteggio medio di 4,7 su 6**

Punti di forza:

- Supporto amministrativo: Questi servizi si concentrano sulla gestione degli aspetti amministrativi dell'impiego. Comprendono la gestione delle assicurazioni, la concessione di sussidi e l'elaborazione delle informazioni.

- Reclutamento e integrazione: Questi servizi mirano ad attrarre, reclutare e integrare nuovi dipendenti. Comprendono attività come la ricerca di candidati, i colloqui di lavoro e l'orientamento dei nuovi assunti.
- Si concentrano sull'inclusione: Tengono conto delle esigenze specifiche dei dipendenti, compresi quelli con disabilità.
- Servizi di ristrutturazione;
- Servizi EURES per le aziende locali;
- Condivisione delle conoscenze sulle PAML, come quelle fornite dal programma GOL.

Aree da migliorare:

- Adattamento dei servizi alle competenze e alle preferenze del mercato del lavoro locale
- Incoraggiare le nuove aziende ad utilizzare il sistema PES
- Rafforzare i rapporti con i datori di lavoro locali

### 3. Punti di forza e aree di miglioramento per "Progettazione e implementazione di servizi PES basati sull'evidenza".

#### 3.1. Promozione della comprensione e della conoscenza del mercato del lavoro locale

Punteggio medio di 4,7 su 6

Punti di forza:

- **l'accesso aperto ai dati**
- Comprensione del mercato del lavoro locale
- Sviluppo di sistemi di monitoraggio e valutazione
- Promozione dell'innovazione e gestione del

cambiamento Aree di miglioramento:

- migliorare l'interoperabilità dei dati tra le amministrazioni pubbliche,
- L'Osservatorio dovrebbe concentrarsi maggiormente sull'impatto delle transizioni verdi e digitali sul mercato del lavoro.
- Anche l'attività di sensibilizzazione interna all'organizzazione deve essere migliorata.

#### 3.2. Sistemi di monitoraggio e valutazione Punteggio medio di 3,3 su 6.

Punti di forza:

- ricchezza dei dati raccolti e disponibili nel Sistema Informativo del Mercato del Lavoro (SILV) di Veneto Lavoro,

Aree di miglioramento:

- alcuni ostacoli metodologici si riscontrano nel processo di valutazione (che implica l'analisi e la valutazione dell'impatto prodotto;

- l'assenza di una misurazione sistematica della soddisfazione degli utenti è stata riconosciuta come il principale aspetto critico;

### 3.3. Progettazione delle politiche attraverso il cambiamento e l'innovazione

Punteggio medio di 3,5 su 6. Punti di forza:

- capacità impressionante nel generare e utilizzare i dati per informare il processo decisionale e guidare i miglioramenti del mercato del lavoro.
- forte cultura del progresso che spinge al miglioramento continuo e rafforza la sua posizione di entità lungimirante e dinamica.

Aree di miglioramento

- porre maggiore enfasi sull'innovazione come priorità fondamentale, identificando e implementando nuove idee per migliorare i servizi e aumentare l'efficienza;
- creare spazi per la collaborazione e la co-creazione, promuovere la sperimentazione con iniziative pilota e sviluppare sistemi interni per la condivisione delle migliori pratiche;
- rafforzare le partnership con gli stakeholder esterni e sfruttare le diverse competenze per sviluppare soluzioni più innovative;
- sviluppare meccanismi per scalare e replicare le innovazioni di successo, compresa la creazione di un hub di conoscenza e di quadri di riferimento per la replica;
- implementare metriche e sistemi di valutazione chiari per misurare l'efficacia delle sue innovazioni;
- promuovere una mentalità di innovazione e gestione del cambiamento tra il personale e la leadership attraverso la formazione e lo sviluppo.

#### 4. Gestione di partnership e stakeholder:

4.1. Percezione dei PES e impatti sull'impegno degli utenti e degli stakeholder punteggio medio di 4,1 su 6.

Punti di forza:

- Forte identità del marchio
- Sviluppo di partnership strategiche
- Campagne tematiche per promuovere l'equità e l'inclusione

Aree da migliorare:

- Migliorare la comunicazione empatica
- Potenziamento della presenza sui social media
- Migliorare l'accessibilità del sito web e il supporto multilingue
- Semplificare le procedure amministrative e migliorare l'efficienza

4.2. Costruire partenariati strategici punteggio medio di 4,2 su 6.

Punti di forza:

- Partenariati multi-livello e multi-stakeholder
- Impegno per l'inclusione sociale

Aree da migliorare:

- Migliorare la comunicazione e la cooperazione:

4.3. Allocazione delle risorse e finanziamenti punteggio medio di 4,2 su 6.

Punti di forza:

- Una solida gestione finanziaria e un'efficace allocazione dei fondi, supervisionata da un apposito Collegio dei Revisori dei Conti e caratterizzata dalla scelta di fornire ai fornitori di servizi privati budget individuali legati a condizioni specifiche e che promuovono la trasparenza
- Unità operativa dedicata ai progetti europei
- Coinvolgimento attivo degli operatori privati in progetti come il programma GOL

Aree di miglioramento:

- Miglioramento della collaborazione e della flessibilità a più livelli e a più attori
- Investimenti nelle transizioni e nell'innovazione digitale e verde per garantire l'allineamento con gli obiettivi di sostenibilità a lungo termine e rafforzare l'impatto a lungo termine delle iniziative occupazionali.
- Diversificazione delle fonti di finanziamento
- Promuovere la sostenibilità dei risultati del progetto e la loro integrazione nei servizi per l'impiego.
- Incoraggiare gli investimenti del settore privato e il coinvolgimento attivo nei partenariati delle parti interessate private.

d. Punti di forza e aree di miglioramento per le questioni trasversali:

1. Transizione digitale:

- Approccio proattivo
- Ricadute positive in termini di sostenibilità ambientale

2. Transizione verde:

- Impegno limitato nella comprensione degli impatti del mercato del lavoro verde
- Necessità di un impegno più profondo nelle transizioni dell'economia verde

3. Gruppi vulnerabili:

- Strategie per l'occupazione inclusiva

4. Prospettiva di genere:

- Considerazioni per approcci equilibrati dal punto di vista del genere

e. Strategia di comunicazione:



- Punti di forza:
  - Affidabilità e affidabilità
  - Collaborazione con gli stakeholder locali
  - Analisi dei dati e diffusione trasparente dei risultati
  - Una strategia di comunicazione multicanale efficace
  - Forte relazione con i datori di lavoro
  - Alto livello di produzione di contenuti
  - Stile di comunicazione empatico e accessibile
- Raccomandazioni per migliorare l'efficacia della comunicazione:
  - Migliorare la comunicazione interna e il coinvolgimento dei dipendenti
  - Aumentare la trasparenza nella comunicazione dei risultati
  - Promuovere una più stretta collaborazione con i media e gli opinion leader.
  - Migliorare il monitoraggio e la valutazione dei dati sul coinvolgimento degli utenti
  - Promuovere il coinvolgimento delle persone in cerca di lavoro nelle nuove azioni e campagne.
  - Promuovere ulteriormente il miglioramento della percezione degli SPO attraverso campagne pubblicitarie e di educazione pubblica mirate.

f. Lezioni apprese e raccomandazioni:

- Miglioramento continuo delle tecniche di profilazione
- Miglioramento della formazione del personale
- Impegno più profondo nelle transizioni digitali e verdi
- Rafforzare le partnership e le relazioni con le parti interessate
- Sviluppare meccanismi di valutazione più completi

Raccomandazioni chiave:

- Implementare la formazione specializzata del personale
- Migliorare le azioni preventive per l'occupazione
- Sviluppare un sostegno più intensivo alle persone in cerca di lavoro
- Migliorare le valutazioni dei risultati occupazionali a lungo termine
- Promuovere la cultura dell'innovazione e della gestione del cambiamento.

*Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni e i pareri espressi sono quelli dell'autore o degli autori e non riflettono necessariamente quelli dell'Unione Europea. Né l'Unione Europea né l'autorità che concede il finanziamento possono essere ritenute responsabili per questo.*