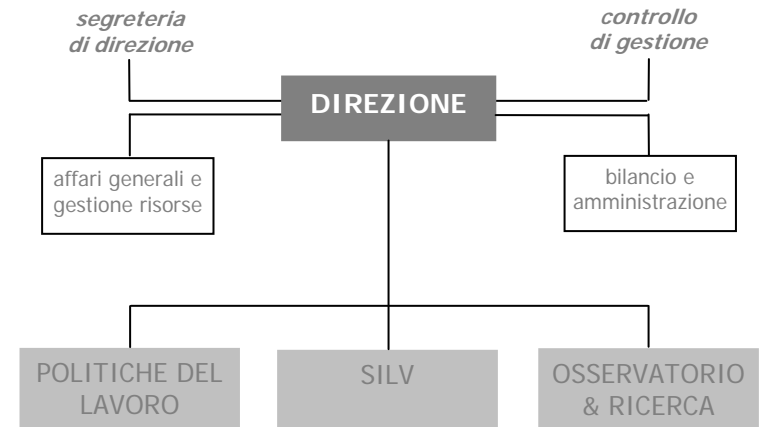


I Servizi Telematici per il Lavoro

Veneto Lavoro

Veneto Lavoro è un Ente regionale strumentale con personalità giuridica di diritto pubblico, dotato di autonomia organizzativa, amministrativa, contabile e patrimoniale.

Svolge le funzioni attribuite dalla L.R. n. 3/2009, in conformità alla programmazione ed agli indirizzi della Giunta regionale.



La mission

- Sistema Informativo Lavoro Veneto (SILV)
- Osservatorio regionale sul mercato del lavoro
- Programmazione, gestione e valutazione delle politiche del lavoro
- Assistenza tecnica ai servizi per il lavoro
- Assistenza tecnica al POR-FSE
- Osservatorio immigrazione
- Osservatorio sul sommerso
- Progetti pilota



I Servizi Informativi

❖ Servizi ai Centri per l'Impiego

➤ SILL (back-office e front-office)

- anagrafe del lavoro (scheda anagrafico-professionale)
- gestione disoccupazione e movimenti lavorativi
- incontro domanda offerta di lavoro
- servizi di politica attiva (inserimento lavorativo)

❖ Servizi alle imprese

➤ CO_Veneto

- comunicazioni obbligatorie
- cassa integrazione in deroga
- apprendistato

❖ Rete dei servizi per il lavoro

➤ Politiche del lavoro

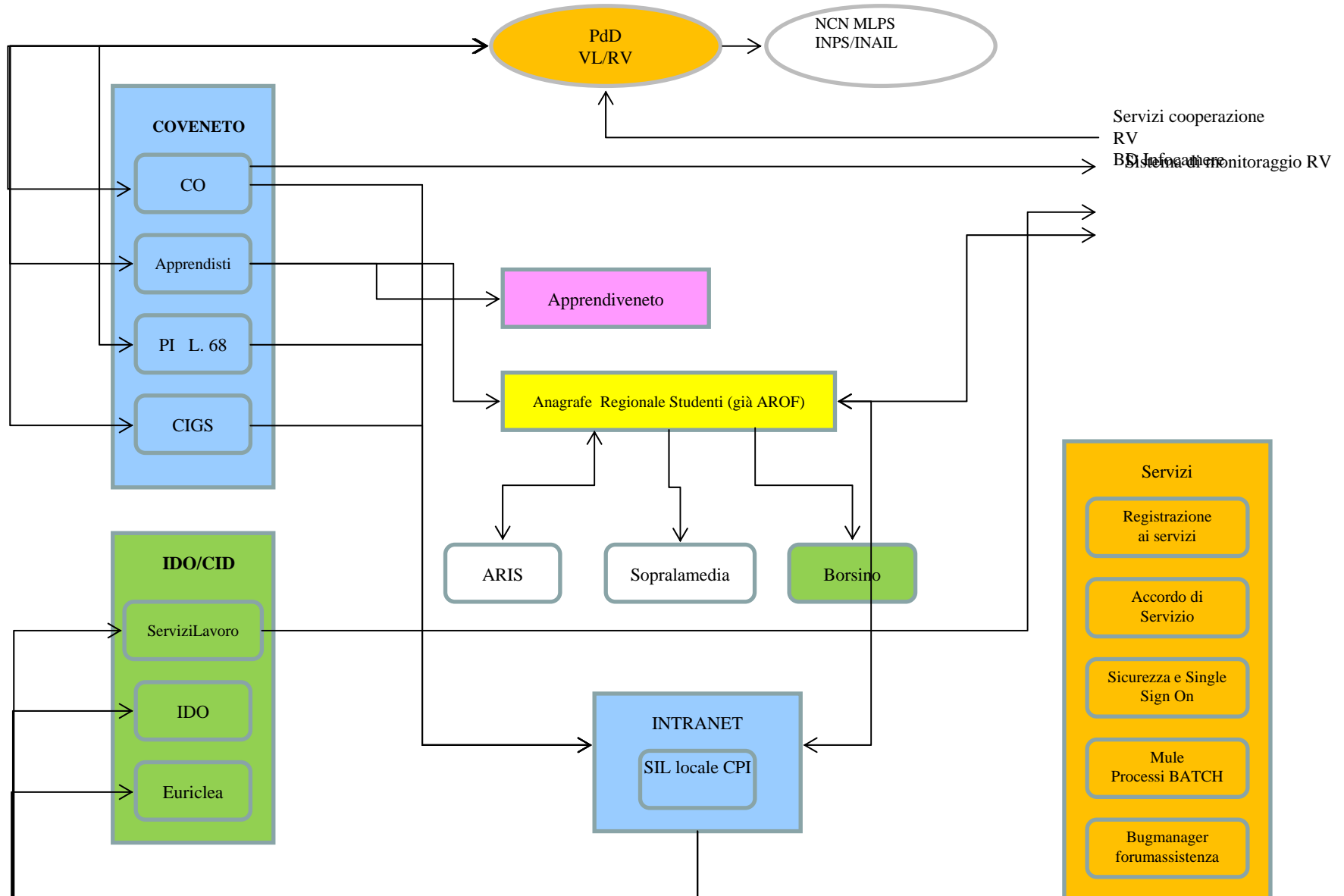
- sistema di accreditamento
- servizi di politica attiva

❖ Rete dei servizi scolastici e formativi

➤ Anagrafe degli studenti



Schema relazionale di funzionamento del SILV





Siti tematici (accesso pubblico)

www.venetolavoro.it
www.borsalavoroveneto.it
www.apprendiveneto.it
borsino.borsalavoroveneto.it
www.euriclea.it
www.venetoimmigrazione.it
www.sportellorientro.veneto.it
www.migravalue.net

Servizi telematici (accesso riservato)

www.venetolavoro.it/co
www.venetolavoro.it/arof
www.apprendiveneto.it
ido.venetolavoro.it
www.servizilavoro.venetolavoro.it
www.euriclea.it
bugmanager.venetolavoro.it
www.venetolavoro.it/forumassistenza
sill.venetolavoro.it *(riservato operatori cpi)*



I servizi telematici in cifre 1/2

PORTALE VENETOLAVORO

✓ Accordi di servizio validi	
✓ datore di lavoro/scuola	7.332
✓ consulente del lavoro	1.513
✓ altri intermediari	1.210
✓ Sottoscrizione	
✓ cartaceo	7.241
✓ smartcard	2.814
✓ Utenti registrati on-line (SSO)	
✓ Datore di lavoro	16.944
✓ Consulenti e altri intermediari	7.070
✓ Scuole e enti di formazione	2.641
✓ Lavoratori	4.676
✓ Servizi per l'impiego	1.166
✓ Enti regionali/provinciali	352
✓ Agenzia di somministrazione	53
✓ Pratiche in gestione (CO)	
✓ Comunicazioni obbligatorie	7.230.154
✓ Prospetti Disabili	29.878
✓ Apprendiveneto	335.748
✓ CIG/d (domande + consuntivi)	24.628 + 99.1243
✓ AROF (comunicazioni)	188.271

I servizi telematici in cifre 2/2

SERVIZI LAVORO

✓Enti accreditati	415
✓Sedi operative	3.897
✓Operatori + docenti	2.456 + 1.451
✓Lavoratori (2009-2010)	74.079
✓Patti di servizio sottoscritti (2009-2010)	65.112
✓Imprese (2009-2010)	6.404

IDO

✓Sportelli pubblici	90
✓Enti Privati coinvolti	528
✓Operatori con accesso	1.904
✓Patti di servizio (2008-2011)	22.896
✓Candidature(2008-2011)	291.281
✓Vacancy (2008-2011)	34.734
✓Segnalazioni alle aziende (2008-2011)	246.342

AROF (Anagrafe degli studenti)

✓Anagrafe Soggetti	600.000
✓Enti Formatori	2.800
✓CPI	43
✓Movimenti registrati	2.860.000
✓Movimenti registrati (2010-2011)	460.000

Assistenza tecnica all'utente

✓telefonate numero verde (2009-2011)	64.458
✓ticket online (2009 -2011)	6.792

I requisiti di sistema

☐ Codice dell'amministrazione digitale

- Sistema Pubblico di Connettività (SPC)
- L'interoperabilità
 - rete federata, cooperazione applicativa, scambio di dati tra PA diverse
- Gli standard informatici
 - modelli di comunicazione, formati di trasmissione, sistemi di classificazione
- La firma digitale
- Uso di tecnologie digitali e dematerializzazione dei documenti

☐ La Governance

Punti di forza e debolezza

➤ Punti di forza

- Dematerializzazione
- Uso tecnologie digitali
- Disponibilità di servizi H24
- Controllo da parte dell'impresa delle pratiche inoltrate
- Distribuzione delle informazioni

➤ Punti di debolezza

- Prodotti software dedicati (fornitore unico)
- Mancata programmazione e finanziamento pluriennale
 - finanziamenti annuali su singole iniziative
- Interventi tecnici di manutenzione che spesso devono anticipare la norma

Il processo

- L'intero processo è affidato per delega legislativa (Art. 29 L.R. n. 3/2009)
- “Veneto Lavoro assicura la progettazione, la realizzazione, la conduzione e la manutenzione del SILV in raccordo con le strutture regionali competenti”
- Il coordinamento delle attività di conduzione e sviluppo è affidato a un Comitato Strategico
- Il SILV costituisce la tecnologia abilitante dei nuovi servizi per il lavoro
- Il SILV è parte integrante dei processi di riforma dei servizi pubblici

Il processo

1. I rapporti con il TOP MANAGEMENT

A valle della previsione normativa non si instaura un processo di definizione degli obiettivi specifici. Si oscilla tra la delega totale (in abbondanza di risorse) e la negoziazione dei singoli obiettivi (in carenza di risorse). Il potere decisionale per gli investimenti in ICT in realtà lo detiene chi decide il budget (gnomi che vedo)

2. I rapporti con il MIDDLE MANAGEMENT

Manca nei quadri intermedi della pubblica amministrazione una cultura organizzativa che li porti ad utilizzare l'innovazione tecnologica come chiave del cambiamento e quindi a re-ingegnerizzare i processi, ottimizzando l'investimento. Prevalentemente le attese circa i vantaggi organizzativi delle soluzioni informatiche oscillano tra due estremi (la magia – l'utilità marginale)

3. I rapporti con gli OPERATORI

Generalmente gli operatori apprezzano le soluzioni che semplificano le loro mansioni, raramente però ne sfruttano le potenzialità. Soprattutto gli applicativi vengono sottoutilizzati.

4. Il ruolo chiave dei referenti informatici

Presidiano il collegamento tra la struttura tecnica e le due istanze: il management e gli utilizzatori.

Conclusioni

- La gestione del cambiamento organizzativo e tecnologico: matrimonio difficile nella P.A.

I ritardi:

- a) la riprogettazione dei processi aziendali con l'IT (è difficile passare da una organizzazione per funzioni ad una per processi)
- b) Lo sviluppo dei sistemi informativi è lasciato ai tecnici
- c) L'impatto economico
 - Valutazione di convenienza: prevale l'ottica finanziaria su quella reddituale
 - I benefici monetari (riduzione dei costi operativi) non sono percepiti e contabilizzati
 - l'incremento di qualità non è apprezzato in quanto non misurabile
 - L'imputazione dei costi di gestione ai beneficiari non è praticata.