



LA E-GOVERNANCE NEI SERVIZI PER L'IMPIEGO

Analisi dei portali regionali e provinciali dei servizi per l'impiego

Roma, marzo 2007



La presente ricerca è stata realizzata nel periodo “novembre 2006-febbraio 2007” nell'ambito del progetto “La Governance dei Servizi per l'Impiego: una nuova opportunità per il sistema pubblico del lavoro”.

Per la Fondazione Censis le attività di indagine sono state dirette da Gianni Dominici che ha coordinato un gruppo di ricerca composto da Marta Pieroni, che ha curato la redazione del rapporto di ricerca, Valentina Piersanti e Carla Torchia .

Per il Formez le attività sono state coordinate da Mariarosaria Russo con la collaborazione di Fulvio de Socio e Federica Bozza.

INDICE

1. L'e-governance dei servizi per l'impiego	Pag.	1
2. Servizi on line per l'impiego: un'esigenza sentita, una risposta vera	"	3
3. I portali dei servizi per l'impiego	"	5
3.1. Informazioni e contatto orientativo	"	8
3.2. Servizi alla persona e servizi alle imprese	"	12
3.3. Relazionalità	"	16
3.4. Accessibilità, usabilità e aspetti tecnologici	"	22
4. I rating dei portali e dei sistemi territoriali	"	29
4.1. Abruzzo	"	29
4.2. Basilicata	"	30
4.3. Bolzano	"	31
4.4. Calabria	"	31
4.5. Campania	"	31
4.6. Emilia Romagna	"	32
4.7. Friuli Venezia Giulia	"	33
4.8. Lazio	"	33
4.9. Liguria	"	34
4.10 Lombardia	"	34
4.11 Marche	"	35
4.12 Molise	"	35
4.13 Piemonte	"	36
4.14 Puglia	"	36
4.15 Sardegna	"	37
4.16 Sicilia	"	37
4.17 Toscana	"	37
4.18 Trento	"	38
4.19 Umbria	"	38
4.20 Veneto	"	39
Nota metodologica	"	47

1. L'E-GOVERNANCE DEI SERVIZI PER L'IMPIEGO

I servizi per l'impiego in Italia stanno evolvendo verso modelli più articolati, che prevedono, da un lato, una maggiore pluralità di soggetti deputati a rispondere alle esigenze del lavoratore, della persona in cerca di impiego o dell'impresa e, dall'altro, puntano a rendere il più possibile interconnesse le rispettive banche dati allo scopo di moltiplicare le opportunità e i vantaggi derivanti dalla fruizione dei servizi stessi. La cornice più adatta per osservare i servizi on line per l'impiego è quindi quella della “*e-governance*” che proprio sui temi della interconnessione e della pluralità trova le sue radici.

Il termine e-government, spesso ridotto a descrivere i fenomeni in modo eccessivamente “*narrow*”, cioè ristretto (come la sola disponibilità e interattività dei servizi on line), rischia di non restituire la completezza di servizi che devono invece nascere a valle di azioni combinate tra più soggetti. Azioni congiunte sia in senso verticale (delega) che orizzontale (interscambio): entrano così variamente in gioco i diversi livelli istituzionali, le reti create sul territorio, i privati con nuove attività, i soggetti accreditati, le iniziative di ampio respiro come Borsa Nazionale Continua del Lavoro e le rispettive Borse Regionali.

L'e-governance è un concetto che si riferisce ad un più ampio quadro di riferimento. Può essere descritta come l'insieme di processi mediati dalla tecnologia volti a modificare significativamente i rapporti tra le istituzioni, gli altri soggetti attivi sul territorio, i cittadini. Tale cambiamento si ottiene non solo con una maggiore trasparenza e apertura verso l'esterno (rendere partecipi i cittadini ai processi democratici, coinvolgere i soggetti privati) o sforzandosi di fornire servizi pubblici in modo innovativo (servizi on line), ma anche con un vero e proprio ripensamento delle relazioni istituzionali che si basa sul coinvolgimento di più soggetti per la semplificazione, l'interconnessione, l'integrazione. Non si tratta solo di un rinnovamento nell'erogazione dei servizi pubblici ma di una nuova capacità di porsi come soggetto e interlocutore.

L'obiettivo della e-governance non è tanto fornire più servizi on line identici nella sostanza a quelli già forniti presso gli sportelli, ma avvantaggiarsi delle nuove tecnologie per connettere i soggetti che detengono le informazioni, nel rispetto delle specifiche competenze ed obiettivi, per rendere servizi

pubblici migliori in forma più allargata. In tal modo ci si presenta ai propri referenti come sistema articolato ma connesso, depositario di una conoscenza non parziale. A dimostrazione del fatto che farsi carico di bisogni ha un impatto assai diverso che essere semplici fornitori di servizi, per quanto di livello avanzato. Solo rapporti di prossimità tra i vari soggetti in campo sono capaci di garantire una risposta positiva da parte dei fruitori dei servizi in termini di fiducia verso i servizi on line. In questo tipo di cambiamento hanno un ruolo strategico non tanto gli spazi telematici o le nuove tecnologie, ma le persone che li animano e gestiscono: la vera svolta necessaria è di tipo umano e organizzativo.

L'indagine qui presentata si basa su un modello di rilevazione della qualità dei portali per l'impiego che, unitamente alla valutazione puntuale della presenza di elementi informativi e di servizio, tenta di tenere conto degli aspetti che rendono i servizi per l'impiego di un territorio un sistema interconnesso. L'aspetto indagato della "relazionalità" consente di avere traccia del modo in cui è costruita la e-governance sul territorio in tema di servizi per l'impiego. Dall'analisi della relazionalità (non solo telematica) emerge il quadro di soggetti più o meno aperti alle interazioni e alle collaborazioni con altri soggetti di pari livello (le altre province), a simile vocazione (le agenzie interinali) o, comunque, che fanno parte del mondo del lavoro (agenzie regionali, università, enti di formazione).

2. SERVIZI ON LINE PER L'IMPIEGO: UN'ESIGENZA SENTITA, UNA RISPOSTA VERA

I risultati dell'indagine restituiscono l'immagine di soggetti pubblici capaci, nel settore dei servizi per l'impiego, di innovare riorganizzandosi dal basso, attraverso un'efficace risposta a bisogni esigiti e percepiti. Tale interazione innovativa tra pubblica amministrazione e propria utenza non avviene in egual modo per tutti i settori della Pa: su altre tematiche sono spesso favorite dall'utente modalità di fruizione tradizionali. Comportamenti alla base dei quali si ritrova scarsa fiducia verso gli strumenti telematici che sempre si accompagna a scarsa percezione dei vantaggi e, quindi, ad una bassa motivazione.

I fattori che favoriscono l'innovazione nel campo dei servizi per l'impiego sono principalmente:

- un'utenza motivata e preparata;
- servizi che si prestano ad essere portati on line, hanno "senso" on line e sono utili;
- l'energia territoriale che è possibile attivare attorno al tema lavoro, con una particolare possibilità di agire dal basso e una ricerca culturale di efficienza che è attualmente patrimonio delle strutture dedicate a tali servizi.

Gli utenti dei servizi per l'impiego sono in principal modo cittadini in cerca di lavoro o imprese in cerca di lavoratori (o con la necessità di assolvere ai necessari adempimenti obbligatori). I primi sono spesso frequentatori di internet, sia per motivi anagrafici che per occasioni e frequenza di contatto con gli strumenti. Le indagine sull'utilizzo di internet confermano infatti che i veri "esclusi" dalla rete sono coloro i quali, per età avanzata o altro motivo, sono lontani dal mondo del lavoro e dello studio. E' lecito immaginare che la necessità di trovare/cambiare lavoro spinga a cercare informazioni su internet e anche fruire di tutti i servizi che vengono in tal senso messi a disposizione. La motivazione forte della ricerca di lavoro, unita ad un soggetto di riferimento chiaramente individuato e noto, spinge all'uso dei servizi on line. Le imprese traggono evidenti vantaggi dall'uso dei servizi web, non solo per la possibilità di pubblicare le proprie offerte di lavoro, ma anche e soprattutto per quanto riguarda la gestione degli adempimenti obbligatori presso i centri per l'impiego che, diventando

telematica, assume al contempo caratteristiche di particolare rapidità e utilità.

Proprio per questo i servizi per l'impiego sono particolarmente adatti a fare da "apripista" per un uso del web nella fruizione dei servizi pubblici. Attualmente, infatti, assistiamo ad una crescita lenta dei servizi di tipo transattivo on line (i servizi cioè che possono essere fruiti interamente on line) e ad una corrispondente moderata crescita dell'interesse dei cittadini nei loro confronti. Se aumenta infatti la quota di chi ha interesse e fiducia nell'acquistare on line presso privati (aste telematiche, e-stores, biglietterie telematiche), minore è la propensione ai servizi pubblici per via telematica (pagamento delle imposte, invio richieste on line). Questo palesa un diverso rapporto che si ha rispetto alla pubblica amministrazione che può cambiare e sta cambiando a cominciare, ovviamente, dai servizi percepiti come "utili" e per i quali sia evidente il valore aggiunto. Pagare le tasse con carta di credito on line significa spesso pagare un *surplus* di commissioni che non rende "appetibile" tale scelta rispetto a quella di pagare presso lo sportello fisico. I servizi per l'impiego sono invece considerati molto utili on line, come già accennato. In più, l'on line offre il vantaggio effettivo di poter effettuare autonomamente un *match* della propria domanda rispetto alle offerte disponibili, inserire e correggere costantemente i dati del proprio curriculum, per quanto riguarda il cittadino, inserire in modo rapido e facile le proprie offerte per quanto riguarda le imprese, stabilirne la scadenza, presentarsi, ecc. Le banche dati interrogabili tramite motore di ricerca sono il modo migliore per massimizzare l'efficacia del servizio di domanda/offerta lavoro. Per i servizi di consulenza e orientamento professionale, caratterizzati da una forte importanza dell'incontro "in presenza", gli strumenti di dialogo on line contribuiscono comunque a stabilire contatti e avviare comunicazioni per interventi che diventano così più mirati ed adeguati.

Il terzo elemento che segna l'importanza dei servizi per l'impiego per l'innovazione generale dei servizi pubblici è la capacità che hanno determinati progetti di attivare energie territoriali e costruire sistemi. Istituzioni pubbliche, imprese, soggetti privati, cittadini contribuiscono in vario modo al funzionamento del sistema e possono essere sollecitati alla costruzione di un contesto conoscitivo e funzionale sempre più efficace. La motivazione degli operatori è inoltre legata al diretto contatto che hanno con la propria utenza e, di conseguenza, con il successo o l'insuccesso delle attività intraprese.

3. I PORTALI DEI SERVIZI PER L'IMPIEGO

L'indagine ha preso in esame i portali regionali e provinciali dei servizi per l'impiego, ovvero tutti quei siti web che rappresentano le competenze rispettive sul tema del lavoro e si pongono come strumenti di informazione e servizio. In caso di assenza di un portale vero e proprio, ovvero di un sito a sè stante, con propria identità e propria URL, sono state considerate tutte le "sezioni lavoro" presenti sul sito istituzionale dell'ente che non avessero una veste puramente informativa (tab. 1).

Tab. 1 - Presenza di portali dedicati ai servizi per l'impiego o, in assenza, a sezioni lavoro o pagine informative (v.a)

	Regioni v.a	Province v.a.
Portali lavoro	16	51
<i>Sezioni lavoro</i>	3	22
<i>Pagine informative</i>	-	16
<i>Nessuna pagina web</i>	1	17
Totale	20	106

Fonte: Censis, Formez 2006

I siti regionali sono prevalentemente informativi, rappresentano infatti le Agenzie Regionali per il lavoro con competenze di programmazione a supporto delle politiche attive per il lavoro. Pur dando conto delle specifiche funzioni delle agenzie regionali (assistenza tecnica e monitoraggio su iniziative e progetti, indirizzo programmazione e verifica di tirocini formativi e di orientamento e borsa lavoro, compilazione e tenuta della lista di mobilità dei lavoratori, ecc), svolgono il ruolo di "inquadrare" il tema lavoro e quindi anche di presentare le strutture sul territorio, le opportunità ed i servizi fruibili. Spesso la regione supporta l'attività delle province mettendo a disposizione sul proprio sito strumenti e piattaforme unificate per la gestione del back office e dei servizi di front office.

I siti provinciali, legati ai centri per l'impiego, e molto spesso organizzati a rete in funzione di questi, possono invece essere veri e propri contenitori di servizi: in primo luogo il servizio di accoglienza e informazione che trova sul web un valido strumento da associare a quelli tradizionali (prime informazioni, invio ai servizi, colloqui di analisi delle esigenze individuali), ma anche tutti gli altri servizi di orientamento, preselezione, consulenza, assistenza a categorie svantaggiate e, in particolar modo, incontro domanda-offerta lavoro.

Il presente capitolo serve da introduzione al commento sui risultati dell'analisi quantitativa. Le considerazioni qui contenute sono utili a delineare modelli organizzativi e idee alla base dei servizi effettivamente esistenti, evidenziando le criticità ma anche i vantaggi di portare on line i servizi per l'impiego. Tali riflessioni derivano da tre focus group svolti nel periodo novembre 2006-febbraio 2007, attivati nell'ambito di A.S.S.I. (Analisi dei Siti dei servizi per l'impiego), in occasione dei quali gli operatori dei servizi per l'impiego di tutta Italia sono stati invitati a discutere con Formez e Censis circa la costruzione della metodologia di analisi per l'indagine e, di conseguenza, circa tutto quello che si nasconde dietro la nascita, la gestione e l'implementazione di un sito web.

Generalmente i siti sono gestiti, dal punto di vista redazionale e dell'aggiornamento, da personale interno. A supporto degli operatori del settore lavoro interviene in alcuni casi il CED (per gli aggiornamenti informatici, la pubblicazione delle pagine). Un tale sistema organizzativo è molto condizionato da:

- numero e competenze degli operatori che si dedicano al sito web (sia in termini di incarico diretto che di coinvolgimento occasionale nella messa a disposizione delle informazioni). Cambia infatti la capacità di dare risposte puntuali e aggiornare le notizie su tutti i possibili ambiti di interesse;
- tempestività del processo di aggiornamento delle informazioni (spesso la necessità di passare per il settore informatico crea ritardi). Un buon sito ha alle sue spalle anche strumenti e applicativi che ne facilitino l'uso, operatori formati sui temi dell'architettura web e dello scrivere per il web.

La qualità e la quantità dei servizi attivati è conseguenza degli investimenti effettuati in termini di risorse economiche e personale dedicato, ma anche

del modello pensato alla base del sito web. Il sito può essere considerato un canale di informazione al pari di altri oppure anche un canale di comunicazione (con una logica quindi bidirezionale), fino ad arrivare a siti che hanno le caratteristiche di veri e propri sportelli, in aggiunta o accostamento con gli sportelli fisici. Da questo punto di vista, paradossalmente, sono i cittadini i primi ad essere cambiati: sempre più spesso si rivolgono al sito prima di accedere ai servizi, giungono quindi più informati e, laddove non lo siano a sufficienza, cercano strumenti di comunicazione (anche se il telefono rimane lo strumento preferito per i contatti immediati). Diversamente rispetto ad altri servizi pubblici, l'interesse ad utilizzare i servizi on line è alto: non si sconta la sfiducia che invece esiste verso i pagamenti on line, né lo scarso interesse (gli utenti sono molto motivati), e in particolare alcuni target, come le imprese, traggono evidenti vantaggi dal fatto di poter fruire di servizi telematici. Più lento il cambiamento invece all'interno delle strutture dove il concedere tempo alla gestione del sito web può essere percepito come un carico di lavoro non previsto. Per questo è da alcuni ritenuta opportuna la creazione di una redazione decentrata che comprenda redattori dei Cpi competenti su singole tematiche e anche l'eventuale ruolo di un giornalista con il compito di stabilire e far seguire linee guida che uniformino gli stili in modo tale che l'organizzazione si presti alle attività di gestione del sito nel modo più conveniente.

Il portale può essere centrato sullo sviluppo autonomo di nuovi servizi secondo le competenze dell'ente ma anche porsi come connettore di servizi esistenti. Un ruolo del portale dei servizi per l'impiego potrebbe essere quello di rappresentare un centro multifunzione, un connettore di servizi esistenti altrove (banche dati, in particolare). Così, al di là dei possibili servizi transattivi autonomamente attivati, il portale diventa il punto di raccolta dei soggetti che si occupano di servizi per l'impiego sul territorio. Le sinergie in tal modo attivate non si esauriscono al link ma possono entrare come parte attiva dei processi e dell'organizzazione reale. Ad esempio, attivare uno sportello Inps all'interno del centro significa poter dare risposte di prima mano anche on line. Diversamente, una sinergia dichiarata può scontrarsi con rigidità legate a difficoltà di interazione.

3.1. Informazioni e contatto orientativo

Un sito ben strutturato e completo non solo rientra nelle aspettative degli utenti ma riduce il “traffico” di richieste di primo livello agli operatori dei Centri per l’Impiego. Gli utenti così conoscono i servizi di cui possono fruire e sanno come e in che orari raggiungere le strutture. La presenza delle informazioni sulle strutture è generalmente completa sui siti web analizzati, assente in una parte residuale dei casi per quanto riguarda le province (tab. 2). Nelle regioni è più frequente la mancanza di riferimenti precisi sulle strutture, in conseguenza di una minore necessità di reperibilità delle stesse (le strutture maggiormente segnalate sono, ovviamente, quelle dei centri per l’impiego). L’informazione sulle strutture si completa con brochure di tipo informativo, nei portali provinciali spesso divise per target di utenza (tab. 3). Si tratta di strumenti molto utili per orientare l’utente tra servizi e competenze e come supporto alla prima accoglienza. Nel 41,1% dei siti provinciali e in 13 siti regionali sono presenti riferimenti a reti territoriali di sportelli dislocati presso comuni e scuole (tab. 4). Minore è la presenza tra le pagine di una presentazione dell’assessorato di riferimento (i siti sono generalmente connessi con il sito istituzionale, dove queste informazioni trovano più appropriato luogo di espressione).

Tab. 2 - Informazioni sulle strutture responsabili dei servizi per l’impiego e/o CPI provinciali (v.a. e val.%)

	Regioni v.a.	Province %
Assenti	5	1,4
Presenza parziale	4	23,3
Presenza completa	10	75,3
Totale	19	100,0

Fonte: Censis, Formez 2006

Tab. 3 - Pagina/e informativa o prodotti on line relativi a chi accede la prima volta (Brochure, percorsi guidati, carta servizi, etc) (v.a e val.%)

	Regioni v.a.	Province %
Assente	2	15,0
Generica	13	28,8
Per target di utenza	4	56,2
Totale	19	100,0

Fonte: Censis, Formez 2006

Tab. 4 - Presentazione assessorato di riferimento e di reti territoriali (v.a. e val. %)

	Regioni v.a.	Province %
PRESENTAZIONE DELL'ASSESSORATO DI RIFERIMENTO		
Assente	12	68,5
Presente	7	31,5
Totale	19	100,0
PRESENTAZIONE DI RETI TERRITORIALI (PRESSO COMUNI, SCUOLE ETC..)		
Assente	6	58,9
Presente	13	41,1
Totale	19	100,0

Fonte: Censis, Formez 2006

Una sezione generalmente bene in evidenza nei siti è quella dedicata alla documentazione: pubblicazione di testi di settore (normativa, libri bianchi per il lavoro, ecc), pagine informative contenenti aggiornamenti sul tema lavoro, pubblicazioni dell'ente sul mercato del lavoro territoriale o dati statistici locali sul lavoro. Infatti, rispetto a diversi ambiti di interesse per cittadino e imprese, l'aspetto informativo sui servizi e l'aspetto informativo

sul mondo del lavoro stesso sono strettamente connessi. Gli argomenti legati al diritto del lavoro e le tendenze del mercato sul territorio sono infatti fattori importanti per chi cerca e offre lavoro. C'è inoltre una forte necessità di costruire per gli operatori stessi tale base informativa, anche allo scopo di orientare meglio gli utenti e migliorare la qualità dei servizi di consulenza. Testi di settore sono presenti in tutti i siti regionali e nel 72,6% dei siti provinciali (tab. 5). La grande maggioranza dei siti, poi, si presenta come "magazine" informativo sul tema lavoro, sia attraverso aggiornamenti di comunicati stampa mirati, sia attraverso una specifica attività redazionale su temi di attualità e potenziale interesse. Alta è la presenza anche di dati, statistiche ed elaborazioni sull'argomento lavoro.

Tab. 5 - Materiali disponibili sul tema servizi per l'impiego e mercato del lavoro (v.a. e val.%)

	Regioni v.a	Province %
INFORMAZIONE SU TESTI DI SETTORE (NORMATIVE, ETC)		
Assente	3	27,4
Presente	16	72,6
Totale	19	100,0
NEWS ED EVENTI SUL TEMA LAVORO		
Assente	1	16,4
Presente	18	83,6
Totale	19	100,0
PUBBLICAZIONI SUL MERCATO LOCALE E DATI STATISTICI SUL TEMA LAVORO		
Assente	4	24,7
Presente	15	75,3
Totale	19	100,0

Fonte: Censis, Formez 2006

L'informazione e l'orientamento ai servizi possono esprimersi in dinamiche comunicative. Un primo modo di comunicare con i propri utenti è mettere a disposizione strumenti per l'espressione delle opinioni o inviare consigli e

segnalazioni alla redazione del sito. Solo nel 6,8% dei siti provinciali sono presenti sondaggi o questionari di rilevazione delle opinioni (tab. 6), mentre maggiore è la presenza di form per le segnalazioni (nel 52% dei siti provinciali e in 14 siti tra quelli regionali). Prendendo in considerazione invece gli strumenti base del dialogo on line, sono relativamente pochi i siti che hanno attivato forum o chat sulle proprie pagine, con o senza la partecipazione diretta degli operatori: 16,4% delle province e 4 regioni su 19 (tab. 7). Tali strumenti sono infatti da un lato di difficile gestione, dall'altro probabilmente di scarso interesse per i cittadini se non legati a specifiche iniziative (necessità di discutere di una situazione contingente, ottenere risposta on line rispetto ad una transazione). Ma a tali esigenze risponde spesso efficacemente un *call center* o un indirizzo di posta elettronica dedicato. La scarsa presenza di questi strumenti è tuttavia anche legata alla particolare natura dei rapporti con gli utenti dei servizi per l'impiego: l'incontro diretto è un fattore irrinunciabile. L'attenzione a dinamiche comunicative telematiche può più facilmente nascere qualora vengano legate a iniziative o progetti. In quel caso, lo scambio di opinioni, esperienze, consigli tra i soggetti in campo fornisce un reale valore aggiunto.

Tab. 6 - Modalità di contatto con l'utente (v.a. e val.%)

	Regioni v.a.	Province %
POSSIBILITÀ DI PARTECIPARE A SONDAGGI E/O QUESTIONARI		
Assente	18	93,2
Presente	1	6,8
Totale	19	100,0
POSSIBILITÀ DI INVIARE CONSIGLI E SEGNALAZIONI ALLA REDAZIONE		
Assente	5	48,0
Presente	14	52,0
Totale	19	100,0

Fonte: Censis, Formez 2006

Tab. 7 - Discussioni in rete attraverso forum o chat su temi specifici (v.a. e val.%)

	Regioni v.a.	Province %
DISCUSSIONI IN RETE (FORUM, CHAT) SU TEMI SPECIFICI		
Assenti	15	83,6
Con la partecipazione dei soli utenti	3	6,8
Con la partecipazione di operatori	1	9,6
Totale	19	100,0

Fonte: Censis, Formez 2006

3.2. Servizi alla persona e servizi alle imprese

Il nucleo centrale dei portali dedicati ai servizi per l'impiego è ovviamente rappresentato dai servizi stessi, erogati per via telematica. Data la particolare natura del tema lavoro si tratta di alcuni tra quelli più avanzati nel complesso dei servizi della pubblica amministrazione. Infatti non mancano servizi erogati in forma pienamente transattiva (cioè interamente fruibili on line).

Servizi "leader" sono ovviamente quelli legati alle banche dati di incontro domanda-offerta di lavoro (sono anche gli spazi più frequentati dagli utenti e spesso il motivo unico della loro visita). A livello di semplici informazioni, si tratta di un elenco delle offerte di lavoro per ciascun Cpi (bacheca semplice), ad un livello maggiore di interattività si pongono servizi che consentono di consultare schede complete delle offerte delle imprese e i curricula dei lavoratori accedendo a banche dati pubbliche o private con la possibilità di interrogazione tramite parole chiave; di inviare il curriculum o offerte di lavoro che saranno sottoposte ai Cpi (inserimento nelle banche dati) o veri e propri servizi on line di matching domanda-offerta lavoro. Servizi pienamente transattivi sono presenti, per il cittadino, nel 24,7% dei siti provinciali (tab. 8) e per le imprese nel 37% dei casi (tab.10). Si tratta di numeri piuttosto alti nel mondo dei servizi on line.

Servizi alla persona sono anche quelli relativi all'iscrizione presso le strutture, con la creazione di una propria posizione personale (a cui si associa spesso la pubblicazione di un curriculum). Si tratta in genere di una preiscrizione che prelude ad un incontro diretto presso gli sportelli per l'iscrizione definitiva. In alcuni casi l'iscrizione-preiscrizione non viene svolta on line ma l'ente decide di attivare comunque un servizio decentrato grazie alla condivisione di banche dati. E' quello che succede ad esempio nella provincia di Pistoia: i comuni sono connessi con le banche dati degli sportelli provinciali e quindi i cittadini trovano uno sportello di prossimità a cui rivolgersi. Servizi di questo tipo sono presenti in forma transattiva nel 13,7% dei siti provinciali (tab. 8).

Altro servizio offerto dai centri per l'impiego è la consulenza su vari temi (come sul tema dei contratti e dell'orientamento professionale). Difficile che la consulenza possa svolgersi interamente on line (sia per la complessità dei temi, sia per motivi di competenza delle risorse preposte), ma in alcuni casi un primo scambio telematico può essere utile ad avviare una consulenza da continuare poi in presenza. Ad esempio la consulenza orientativa, tipico tema che richiede la competenza dell'operatore e un incontro diretto, può comunque avvalersi di strumenti che possano aiutare chi cerca una definizione del proprio profilo, per poi affinarla in presenza oppure prevedere la possibilità di prenotazione on line di un appuntamento. Pienamente transattiva è più facilmente la consulenza su specifici progetti attraverso, ad esempio, form on line dedicati ai quesiti degli interessati.

I servizi alle imprese (tab. 10) sono i più diffusi, anche perché la risposta da parte delle imprese è generalmente massiccia. Si tratta, per questo, di iniziative in grado di cambiare effettivamente i processi di lavoro. In Emilia Romagna come in altre regioni, oramai, tutti gli adempimenti obbligatori relativi alle assunzioni devono svolgersi on line. Questo ha ovviamente un effetto di forte impatto sulla realtà dei centri per l'impiego, chiamati a uniformare, provincia per provincia, i precedenti sistemi, ma anche e soprattutto sulle imprese stesse. I servizi transattivi in tema di comunicazioni obbligatorie sono, nel complesso dei siti provinciali, il 35,6%. Il 32,9% dei portali provinciali, inoltre, fornisce servizi transattivi relativamente all'obbligo di inserimento al lavoro dei disabili come l'invio telematico del prospetto informativo (possibile, ad esempio, sul sito della provincia di Padova).

Tab. 8 - Servizi alla persona - portali provinciali (val. %)

	Assente	Informazioni	Interazione ad una via	Interazione a due vie	Transazione	Totale
Opportunità di impiego nel territorio	-	38,3	24,7	12,3	24,7	100,0
Iscrizione ai servizi per l'impiego	6,8	54,8	24,7	-	13,7	100,0
Inserimento lavorativo (tirocini, percorsi formativi, stage, master, etc)	9,6	39,7	38,4	2,7	9,6	100,0
Autoimprenditoria	49,4	31,5	12,3	6,8	-	100,0
Consulenza sul tema dei contratti di lavoro	43,8	42,5	12,3	1,4	-	100,0
Consulenza su altre opportunità (Eures, servizio civile, Esercito, Concorsi, etc)	21,9	56,2	20,5	-	1,4	100,0
Servizi su progetti specifici	35,6	41,1	21,9	-	1,4	100,0
Consulenza sull'orientamento professionale	15,1	47,9	23,3	13,7	-	100,0

Fonte: Censis, Formez 2006

Tab. 9 - Servizi alla persona - portali regionali (v.a.)

	Assente	Informazioni	Interazione ad una via	Totale
Opportunità di impiego nel territorio	3	12	4	19
Iscrizione ai servizi per l'impiego	7	9	3	19
Inserimento lavorativo (tirocini, percorsi formativi, stage, master, etc)	2	10	7	19
Autoimprenditoria	9	6	4	19
Consulenza sul tema dei contratti di lavoro	7	11	1	19
Consulenza su altre opportunità (Eures, servizio civile, Esercito, Concorsi, etc)	5	10	4	19
Servizi su progetti specifici	5	9	5	19

Fonte: Censis, Formez 2006



Tab. 10 - Servizi alle imprese. Portali provinciali (val. %)

	Assente	Informazioni	Interazione ad una via	Interazione a due vie	Transazione	Totale
Incontro domanda-offerta	4,1	17,8	32,9	8,2	37,0	100,0
Adempimenti aziendali - comunicazioni obbligatorie	8,2	13,7	41,1	1,4	35,6	100,0
Inserimenti agevolati	15,1	42,5	20,5	21,9	-	100,0
Obbligo per le imprese dell'inserimento al lavoro dei disabili (L68-99)	9,6	23,3	34,2	-	32,9	100,0
Opportunità relative alla rete Eures	41,1	41,1	6,8	-	11,0	100,0
Progetti specifici	39,8	31,5	16,4	-	12,3	100,0
Consulenza aziendale su altre tematiche	35,7	34,2	-	30,1	-	100,0

Fonte: Censis, Formez 2006

Tab. 11 - Servizi alle imprese. Portali regionali (v.a.)

	Assente	Informazioni	Interazione ad una via	Totale
Adempimenti aziendali - comunicazioni obbligatorie	11	4	4	19
Incontro domanda-offerta	9	5	5	19
Inserimenti agevolati	6	9	4	19
Obbligo per le imprese dell'inserimento al lavoro dei disabili (L68-99)	8	7	4	19
Opportunità relative alla rete Eures	3	12	4	19
Progetti specifici	4	8	7	19
Consulenza aziendale su altre tematiche	8	8	3	19

Fonte: Censis, Formez 2006



3.3. Relazionalità

Come anticipato nel paragrafo introduttivo all'indagine, la dimensione della relazionalità telematica fornisce un quadro del modo in cui regioni e province gestiscono i rapporti verso l'esterno. A tale livello, una buona relazionalità è data da:

- la capacità di connettere spazi telematici diversi per offrire all'utente del proprio sito web la più ampia e completa visione delle opportunità esistenti on line (esaustività del sistema dei link);
- la capacità di presentare progetti in comune e attività in corso con altri soggetti (esplicitazione delle cooperazioni).

Si tratta ovviamente solo di un parziale punto di vista del complesso delle interazioni attivate da tali strutture, ma generalmente più c'è interesse e volontà di presentare le relazioni attive e i soggetti con cui si collabora, più questa relazione è effettiva e produttiva.

Creare un sistema efficace di link significa anche rendere evidente la propria presenza su web "in entrata" e non solo in uscita. I siti che hanno maggiori relazioni con altri, che si segnalano in contesti diversi (vengono cioè linkati a partire da altri siti) sono i siti che riscuotono una maggiore "link popularity", data proprio dal numero di link in entrata verso il sito. Si tratta di una misura orientativa che comunque viene oggi utilizzata per segnalare, ad esempio, i siti con maggiore successo (specialmente blog, perché vivono di popolarità e capacità di divenire leader d'opinione). Se il 42,5% dei siti provinciali non ha un gran numero di link in entrata (quindi si tratta presumibilmente dei link provenienti dal sito della provincia e della regione), quasi il 15,1% ha più di 199 link in entrata, segno di una maggiore capacità comunicativa (tab. 12). Tre di questi siti sono emiliano-romagnoli (Piacenza, Ravenna e Rimini) due marchigiani (Macerata, Pesaro-Urbino), oltre i 100 link anche Bologna e Parma.

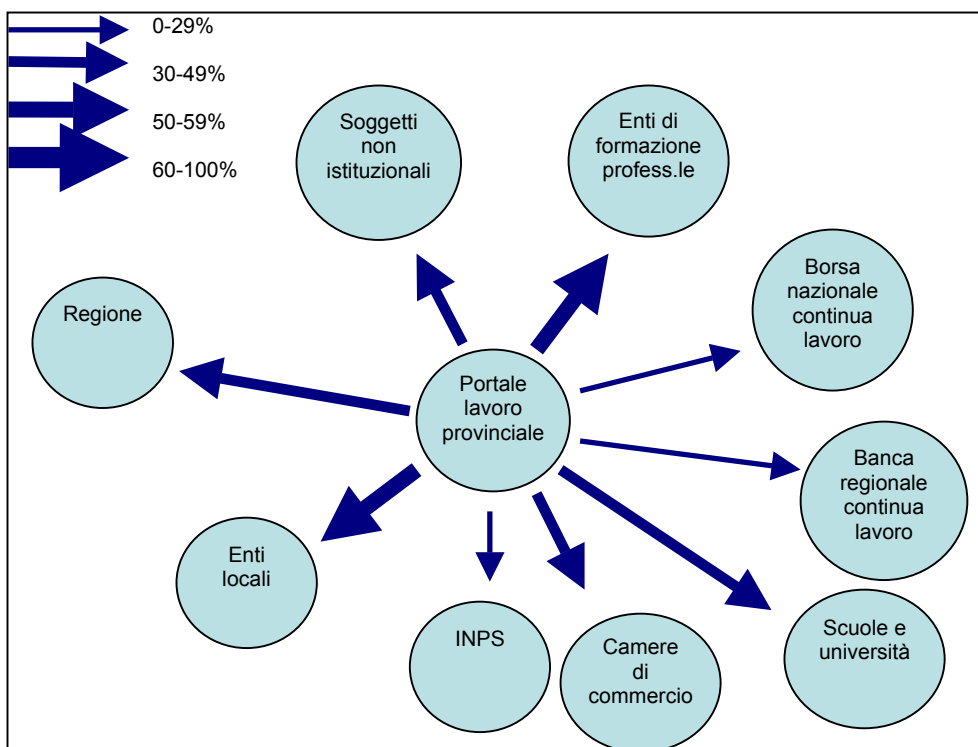
Tab. 12 - Link popularity dei portali dei servizi per l'impiego

	Province %	Regioni v.a.
Tra 0 e 10 link	2	42,5
Tra 11 e 40 link	6	17,8
Tra 41 e 99 link	2	13,7
Tra 100 e 199 link	5	11,0
Oltre 199 link	4	15,0
Totale	19	100,0

Fonte: Censis, Formez 2006

Un portale di lavoro provinciale, nel suo complesso, risulta essere collegato soprattutto ad enti di formazione ed enti locali (fig. 1), il tipo di relazioni si divide equamente tra presenza di semplici link e pagine dedicate a progetti comuni (tab. 13). Particolarmente rilevante la presenza della descrizione di progetti in comune con enti di formazione professionale (28,8%). Poco frequente, invece, il collegamento/riferimento alla Borsa continua del lavoro, sia nazionale che regionale (tab. 14).

Fig. 1 - Link o sezioni dedicate a soggetti esterni sui portali provinciali del lavoro



Fonte: Censis, Formez 2006

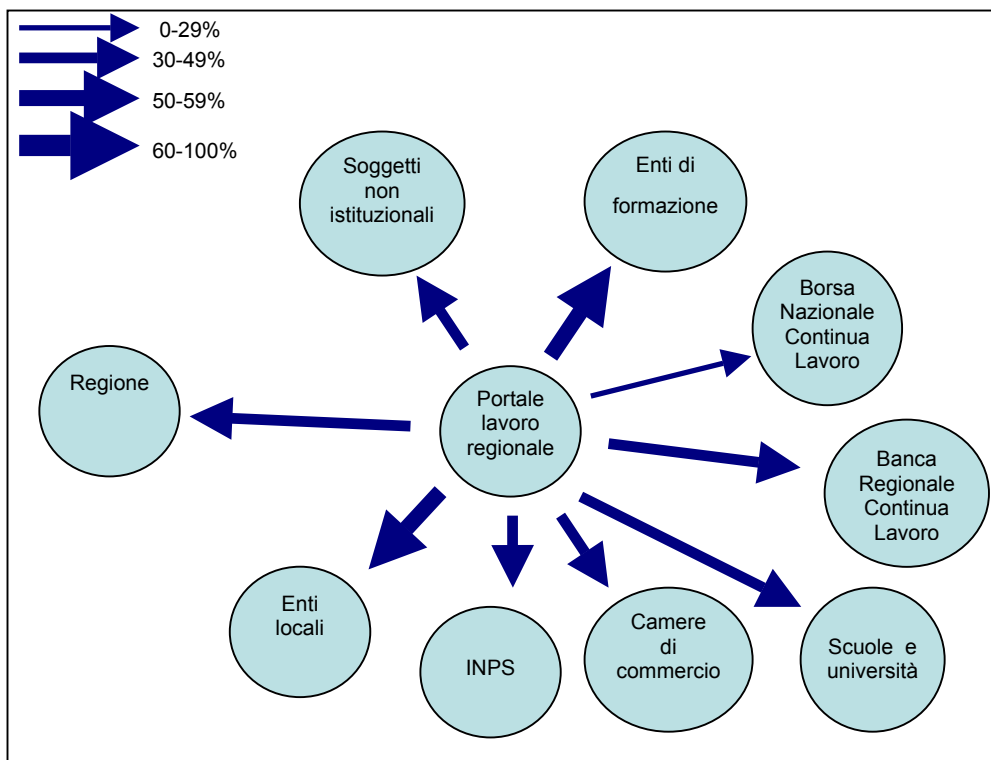
Anche i portali regionali, come prevedibile, hanno un alto livello di collegamento con gli enti di formazione professionale, in questo caso strettamente correlato a progetti in comune (tab. 13), ma anche con enti locali e altre regioni. E' tuttavia molto basso anche in questo caso il collegamento alle banche continue nazionale e regionali (tab. 15).

Tab. 13 - Tipo di relazionalità stabilita con diversi enti a partire dai portali del lavoro provinciali e regionali (v.a. e val.%)

	Province				Regioni			
	Assente	Link	Progetti in comune	Totale	Assente	Link	Progetti in comune	Totale
	%	%	%			v.a.	v.a.	
Con regioni	57,5	23,3	19,2	100,0	9	8	2	19
Con enti locali	46,5	28,8	24,7	100,0	8	8	3	19
Con l'inps	79,5	12,3	8,2	100,0	13	5	1	19
Con scuole e/o università	53,4	23,3	23,3	100,0	10	6	3	19
Con camere di commercio	67,1	24,7	8,2	100,0	12	4	3	19
Con enti di formazione professionale	41,1	30,1	28,8	100,0	7	3	9	19
Con soggetti non istituzionali	50,7	28,8	20,5	100,0	10	5	4	19

Fonte: Censis, Formez 2006

Fig. 2 - Link o sezioni dedicate a soggetti esterni sui portali regionali del lavoro



Fonte: Censis, Formez 2006

Un'analisi concentrata sui principali link in uscita e in entrata dei portali provinciali e regionali segnala in particolare una bassa connessione con i siti della Borsa nazionale e delle Borse regionali continue del lavoro (tabb. 14 e 15), sia per le province che per le regioni. Si tratta di un dato inaspettato data l'importanza che tali banche, a regime, potranno avere per l'interoperabilità dei sistemi regionali, l'integrazione tra soggetti pubblici e privati la creazione di una base statistica omogenea necessaria per il monitoraggio e la valutazione delle politiche del lavoro.

Tab. 14 - Link in entrata e in uscita sul portale provinciale a vari livelli di profondità (val. %)

	Home page	Primo livello	Secondo livello	Terzo livello	Assente	Totale
LINK IN						
Provincia	57,5	12,3	20,5	8,2	1,5	100,0
Regione	-	-	-	13,7	86,3	100,0
LINK OUT						
Borsa nazionale continua del lavoro	2,7	-	1,4	2,7	93,2	100,0
Borsa regionale continua del lavoro	5,5	-	2,7	1,4	90,4	100,0

Fonte: Censis, Formez 2006

Tab. 15 - Link in entrata e in uscita sul portale regionale a vari livelli di profondità (v.a.)

	Home page	Primo livello	Secondo livello	Terzo livello	Assente	Totale
LINK IN						
Regione	4	2	6	3	4	19
LINK OUT						
Borsa nazionale continua del lavoro	1	1	1	-	16	19
Borsa regionale continua del lavoro	6	1	-	-	12	19

Fonte: Censis, Formez 2006



3.4. Accessibilità, usabilità e aspetti tecnologici

Una delle dimensioni di analisi di un sito web prese in considerazione dal metodo A.S.S.I. è quella relativa agli aspetti di tipo qualitativo nella presentazione delle informazioni e fruizione dei servizi. Un set di indicatori rileva la presenza di elementi utili a far crescere la qualità complessiva dei siti, dal punto di vista dell'accessibilità, della facilità di uso e da quello strettamente tecnologico. Si tratta di tutti quegli aspetti che rendono chiara ed efficace la presentazione delle informazioni e facile la fruizione dei servizi. Siti accessibili al livello minimo attualmente definito dalle varie linee guida e dalla normativa (legge 9 del 2004, "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici") non sono la maggioranza: lo sono 8 regioni su 19 e il 37% delle pagine e portali provinciali (tab. 16). Tutto questo avviene nonostante la sempre più diffusa consapevolezza circa l'importanza di rendere accessibili i propri siti, la disponibilità di strumenti che semplificano questa condizione e la particolare utenza dei servizi per l'impiego (anche lavoratori disabili).

Oltre che accessibili, le informazioni di un sito istituzionale devono possedere un carattere di ufficialità e riconoscibilità. Da questo punto di vista, in assenza di uno standard ufficialmente stabilito, è stata valutata la riconoscibilità della URL secondo la presenza di uno o due elementi qualificanti (contesto territoriale, riferimento al tema lavoro) (tab. 17). Sono riconoscibili secondo uno standard *de facto* il 72,6% dei portali provinciali e tutti i portali regionali. Anche la presenza del logo istituzionale, presente sostanzialmente ovunque, svolge un importante ruolo nel definire l'ufficialità delle informazioni.

Tab. 16 - Accessibilità dei siti⁽¹⁾ (v.a. e val.%)

	Regioni v.a.	Province %
Siti accessibili al livello A (standard WAI) ⁽²⁾	8	37,0
Siti non accessibili	11	63,0
Totale	19	100,0

(1) verificata a partire dalla home page

(2) standard individuati nell'ambito dell'iniziativa WAI (Web Accessibility Initiative) del World Wide Web Consortium ed espressi nelle linee guida WCAG 1.0

Fonte: Censis, Formez 2006

Tab. 17 - Riconoscibilità della URL di portali provinciali e regionali (v.a. e val.%)

	Regioni v.a.	Province %
Riconoscibilità della URL	19	95,9
<i>riconoscibile per un parametro (tema, territorio)</i>	-	15,1
<i>riconoscibile per entrambi i parametri (tema, territorio)</i>	-	8,2
<i>uniforme e riconoscibile*</i>	19	72,6
non riconoscibile	-	4,1
Totale	19	100,0
Presenza di logo istituzionale	19	95,9
assente	-	4,1
Totale	19	100,0

* la riconoscibilità corrisponde allo standard attualmente più diffuso (www.lavoro.provincia.nomeprovincia.it; www.lavoro.regione.nomeregione.it)

Fonte: Censis, Formez 2006

Altri aspetti qualificano il sito per la sua facilità di uso. Un'efficace architettura del sistema di navigazione è presente in buona parte dei siti

provinciali, non tanto quanto ci si aspetterebbe nei siti regionali. Il 72,6% dei portali provinciali consente di riportarsi costantemente all'home page nel corso della navigazione e l'82,2% agevola la navigazione mettendo a disposizione dell'utente un menu di utility, per un accesso rapido al motore di ricerca, alla mappa del sito, ai principali riferimenti di contatto (tab.18). La maggior parte dei siti non utilizza *frame*, strutture del sito generalmente sconsigliate nelle linee guida di accessibilità, che rendono complessa la navigazione e, in particolare, il salvataggio delle pagine e il download dei documenti per utenti non esperti. Non sono moltissimi invece i siti che consentono di ingrandire i caratteri dello schermo, opzione gradita per utenti ipovedenti.

Tab. 18 - Elementi di accessibilità e usabilità (v.a. e val.%)

	Regioni v.a.	Province %
LINK ALLA HOME PAGE IN OGNI PAGINA INTERNA		
Assente	7	27,4
Presente	12	72,6
Totale	19	100,0
ESISTENZA DI UN MENU DELLE UTILITY DI NAVIGAZIONE		
Assente	7	17,8
Presente	12	82,2
Totale	19	100,0
UTILIZZO DI FRAME NELL'ORGANIZZAZIONE DELLE PAGINE		
Assente	6	65,8
Presente	3	34,2
Totale	19	100,0
POSSIBILITÀ DI INGRANDIRE I CARATTERI DELLO SCHERMO		
Assente	7	43,8
Presente	12	56,2
Totale	19	100,0

Fonte: Censis, Formez 2006

I siti, pur generalmente non molto complessi, sono però ricchi di articolate informazioni, la cui ricerca è agevolata dalla presenza di un motore dedicato. Il motore di ricerca è tuttavia assente nel 58,9% dei casi nei portali provinciali e in 12 portali regionali su 19 (tab. 19). Assenti in buona parte dei siti regionali sono anche schematizzazioni utili alla navigazione, come mappe del sito o percorsi concettuali (es: percorso a briciole di pane) (tab. 20). Un ulteriore livello di orientamento dell'utente è rappresentato dalla presenza di un sistema di profilazione in grado di indirizzarlo sui contenuti di suo maggiore interesse. Questa opportunità è spesso presente sui siti provinciali, in minor misura sui siti regionali (tab. 21), come conseguenza della maggiore presenza di servizi sui siti provinciali.

Tab. 19 - Esistenza ed efficacia del motore di ricerca interno (v.a. e val.%)

	Regioni v.a.	Province %
Assente	12	58,9
Presente nel sito	3	5,5
Presente in ogni pagina	4	35,6
Totale	19	100,0

Fonte: Censis, Formez 2006

Tab. 20 - Presenza schematizzazioni ed aiuti alla navigazione (v.a. e val.%)

	Regioni v.a.	Province %
Assente	11	34,2
Presente mappa del sito	1	5,5
Presente percorso contestuale	4	21,9
Presenti entrambi gli elementi	3	38,4
Totale	19	100,0

Fonte: Censis, Formez 2006

Tab. 21 - Presenza di un sistema di profilazione dell'utenza (v.a. e val.%)

	Regioni v.a.	Province %
Assente	14	30,1
Categorie di utenza	3	28,8
Metafora di comunicazione	1	4,1
Presenti più modalità di profilazione	1	37,0
Totale	19	100,0

Fonte: Censis, Formez 2006

Prendendo in considerazione aspetti di funzionalità tecnologica, i portali analizzati non ottengono risultati brillanti. Il sistema dei link funziona bene nella maggior parte dei casi (tab. 22), ma errori sono invece frequenti nella compilazione del codice Html (il 28,8% dei portali provinciali presenta più di 11 errori nelle pagine principali) (tab. 23). Lo stesso discorso può essere fatto per quanto riguarda il livello di compatibilità tra browser diversi: il 35,4% dei siti provinciali presenta più di 11 errori se visualizzato su browser diversi (tab. 24). I portali poi, nel loro complesso, sono tutt'altro che veloci a caricarsi con una connessione a 56kb: il 38,4% delle province e 9 regioni su 19 richiedono per il caricamento della home page più di 14 secondi (tab. 25).

Tab. 22 - Presenza di bad link (link rotti) nelle pagine principali (v.a. e val.%)

	Regioni v.a.	Province %
0 bad link	17	76,7
1 bad link	-	12,3
da 2 a 5 bad link	2	9,6
Oltre 5 bad link	-	1,4
Totale	19	100,0

Fonte: Censis, Formez 2006

Tab. 23 - Errori presenti nel codice HTML delle pagine principali (v.a. e val.%)

	Regioni v.a.	Province %
0 errori	5	37,0
1 errore	4	12,3
Da 2 a 5 errori	4	17,8
Da 6 a 10 errori	2	4,1
Oltre 11 errori	4	28,8
Totale	19	100,0

Fonte: Censis, Formez 2006

Tab. 24 - Errori di compatibilità con i vari browser presenti sul mercato nelle pagine principali (v.a. e val.%)

	Regioni v.a.	Province %
0 errori	1	5,5
da 1 a 3 errori	2	16,4
da 4 a 10 errori	9	42,5
da 11 a 20 errori	6	26,0
Oltre 20 errori	1	9,6
Totale	19	100,0

Fonte: Censis, Formez 2006

Tab. 25 - Controllo della velocità di caricamento della home page (56kb) (v.a. e val.%)

	Regioni v.a.	Province %
Tra 1 e 2 secondi	0	2,7
Tra 3 e 4 secondi	-	5,5
Tra 5 e 9 secondi	5	27,4
Tra 10 e 14 secondi	5	26,0
Oltre 14 secondi	9	38,4
Totale	19	100,0

Fonte: Censis, Formez 2006

4. I RATING DEI PORTALI E DEI SISTEMI TERRITORIALI

L'analisi condotta sulle varie dimensioni descritte nei paragrafi precedenti ha consentito l'elaborazione di rating, o classifiche di qualità complessiva dei siti. Ciascun sito ottiene un punteggio di qualità complessiva che tiene conto della presenza di informazioni e servizi, delle caratteristiche di tipo tecnologico e della dimensione della relazionalità (tabb. 26 e 27, figg. 3 e 4).

Un'ulteriore riflessione è quella che traccia i profili regionali rispetto alla qualità complessiva e, in particolare, alla dimensione della relazionalità. La relazionalità espressa da una regione nel suo complesso può fornire una misura, da un punto di vista strettamente “web centered”, della e-governance stabilita sul territorio in tema di servizi per l'impiego. A questo proposito, tuttavia, occorre tenere presente che non in tutte le regioni è stato possibile valutare tale aspetto, dal momento che non in tutte le regioni esiste un numero sufficiente di portali provinciali (interni o esterni al sito della provincia) (tabb. 28 e 29).

Verranno di seguito descritti i diversi “sistemi territoriali” di livello regionale dei servizi per l'impiego, per dare una prima risposta all'interrogativo circa la capacità, a livello locale, di costruire - sul tema dei servizi per l'impiego - un sistema efficace di e-governance. Considerazioni circa la relazionalità telematica di regioni e province con gli altri soggetti attivi sul mercato del lavoro possono emergere leggendo i dati a livello regionale, come risultato medio dei punteggi ottenuti dai siti web.

4.1. Abruzzo

Per valutare il sistema territoriale dei servizi per l'impiego in Abruzzo sono stati oggetto di analisi il portale dell'Agenzia regionale per il Lavoro, il portale della Provincia di Chieti e la sezione dedicata al tema lavoro presente sui siti istituzionali delle Province di Teramo e Pescara. Queste ultime, pur non avendo un portale a sé stante, dedicano al tema lavoro ampia attenzione. In particolare, Teramo dimostra una significativa propensione ad offrire servizi alla persona (tab. 27). La Provincia dell'Aquila, invece, ha sul

proprio sito solo pagine informative che non sono state ritenute sufficienti per un'analisi nell'ambito della presente indagine. Nel complesso, la media dei punteggi dei siti analizzati corrisponde a 43 punti su 100. Non molto alto è il valore della relazionalità (25 punti su 100). Buon punteggio in media sulla dimensione dell'usabilità, accessibilità e qualità tecnologica (61 su 100). Si tratta quindi di un sistema territoriale costituito da siti ben sviluppati dal punto di vista informativo e dei servizi alla persona, ma non ancora ben interconnesso.

Da segnalare il servizio *Post-it* dell'Agenzia per il Lavoro abruzzese, un servizio di segnalazione delle novità in tema di lavoro pubblicate su gazzette e bollettini. Con l'obiettivo di semplificare il processo di accreditamento, è inoltre attivo un forum telematico che consente alle aziende di sottoporre i propri quesiti e di ottenere risposte specifiche fornite da un gruppo di esperti.

4.2. Basilicata

Dal momento che la provincia di Matera non offre materiale sufficiente per l'analisi in tema lavoro, per la Basilicata sono stati analizzati due siti. Questi ottengono in media un punteggio di 42 su 100. I migliori punteggi si hanno però sugli aspetti di qualità tecnologica e relazionalità. I portali infatti sono legati, prevalentemente attraverso un'accurata segnalazione di link, ad altri siti che si occupano degli stessi temi e, in modo particolare, tra di loro. Da segnalare, tra i servizi, *Basil*, il sistema informativo lavoro della regione, un'applicazione web-based per la gestione integrata del mercato del lavoro che collega, attraverso i nodi provinciali di Potenza e Matera, i Centri per l'Impiego (Cpi), li supporta operativamente in tutte le attività di competenza e fornisce on line servizi e informazioni. E' inoltre connesso con la Borsa Lavoro Regionale.

4.3. Bolzano

La Provincia autonoma di Bolzano non ha un'Agenzia del Lavoro. E' stata oggetto di analisi la sezione lavoro del sito istituzionale provinciale, comunque assimilato a portale regionale. Il punteggio ottenuto è di 63 su 100, con un incisivo peso in positivo dei servizi alla persona (68 su 100) e alle imprese (74 su 100). Il servizio *Pronotel* consente la notifica di assunzioni e cessazioni di lavoro attraverso firma digitale

4.4. Calabria

L'insieme dei portali analizzati per la regione Calabria comprende il ricco portale dell'Agenzia regionale, quattro portali provinciali (Catanzaro, Cosenza, Crotona e Vibo Valentia) e una sezione lavoro del portale istituzionale della Provincia di Reggio Calabria. In media i siti raggiungono il livello di qualità di 50 punti su 100. Risulta particolarmente interessante la presenza di servizi alla persona nella media regionale (57 punti su 100). Contribuisce ad una buona presenza dei servizi alla persona, in particolare, il portale di Crotona: su *KrLavoro* è possibile ad esempio iscriversi ai servizi dei Centri per l'Impiego direttamente on line, allegando il proprio curriculum. Un servizio di sms informa chi è interessato circa l'inserimento di nuove offerte di lavoro sul portale. Gli uffici sono a disposizione per fornire consulenza on line. Le aziende possono sia inviare on line comunicazioni obbligatorie, sia inserire offerte di lavoro. Gli altri siti, invece, offrono un buon numero di servizi ma per lo più di tipo informativo e modulistica.

4.5. Campania

Per la Campania non si può ancora parlare di un sistema territoriale vero e proprio dei servizi per l'impiego. Questo perché, tra le province, solo Avellino dedica un portale al mondo dei servizi per il lavoro, mentre le altre province non vanno al di là di pagine informative sui Centri per l'Impiego. Questo non vuol dire solo mancanza di servizi on line o di luoghi telematici

dove costruire collaborazioni, ma anche, probabilmente, la mancata costruzione di una cultura di interazione nuova con i propri utenti in un contesto in cui la domanda sicuramente esiste. Il portale regionale e quello di Avellino, tuttavia, danno prova di poter rappresentare un nucleo solido per la nascita di un sistema territoriale: in media ottengono un punteggio di 57 punti su 100, frutto in particolare dei servizi alle imprese. L'Agenzia regionale rende disponibile un servizio di pubblicazione delle offerte e di incontro domanda-offerta di lavoro. Il portale provinciale di Avellino consente in più alle imprese attraverso il sistema informativo provinciale *JO.I.N.* (Job Irpinia Network) di inviare comunicazioni per adempimenti obbligatori.

L'Agenzia regionale campana ha attivato il servizio *Prenota un operatore*, riservato a tutti gli utenti iscritti presso un Centro per l'Impiego, grazie al quale è possibile prenotare un appuntamento per un colloquio con gli operatori, selezionando un ufficio tra quelli disponibili e motivando l'appuntamento per orientare l'operatore sui temi di interesse.

4.6. Emilia Romagna

Il sistema territoriale dei servizi per l'impiego è in Emilia Romagna particolarmente articolato e connesso. In questo ha un importante ruolo la Regione. Il servizio S.A.Re (Semplificazione Amministrativa in Rete) è stato sviluppato in accordo con tutte le amministrazioni provinciali allo scopo di uniformare i diversi sistemi adottati per le comunicazioni obbligatorie delle imprese e consentire la gestione attraverso un solo sistema informativo. Imprese, centri servizi e società interinali possono, attraverso S.A.Re, inviare così le proprie comunicazioni ai Centri per l'Impiego. E' quindi gestito a livello centrale lo smistamento delle pratiche nell'"arcipelago" dei centri provinciali. I siti analizzati ottengono in media un punteggio di 64 su 100. Da sottolineare soprattutto la completa presenza dei servizi alle imprese (sia in termini di ampia diffusione che di alta interattività), il cui punteggio medio è di 94 su 100. Ottimo il punteggio medio anche dal punto di vista della qualità tecnologica (74 su 100).

Tra gli altri, il servizio *Acchiappare* a Rimini e Riccione segnala alle imprese personale qualificato già valutato e selezionato all'interno dei Centri. Per i servizi al cittadino, sono da segnalare le attività legate al lavoro

stagionale (provincia di Ferrara, Forlì-Cesena, Rimini, Ravenna) con banche dati appositamente create, più mirate e con un sistema frequente di “refreshing” della candidature.

4.7. Friuli Venezia Giulia

Per la regione Friuli Venezia Giulia sono stati oggetto di indagine il portale regionale e la sezione lavoro sui siti istituzionali delle province di Gorizia e Trieste, mentre per Pordenone e Udine sono state individuate solo pagine informative sui servizi per l’impiego che non sono rientrate quindi in indagine. Il punteggio medio complessivo raggiunto dai siti analizzati è di 48 su 100. Nel complesso, il sistema territoriale non è solido, la bassa presenza di servizi alla persona o alle imprese appare ancora in progress. La Rete dei servizi per il lavoro della regione integra servizi in collegamento con la Borsa Lavoro. Tra gli altri, è disponibile il servizio *ADELIN*E (ADEmpimenti on LINE), per l’invio delle comunicazioni obbligatorie da parte di imprese, datori di lavoro, consulenti del lavoro ed associazioni di categoria.

4.8. Lazio

L’analisi dei portali ha riscontrato per la regione Lazio valori discontinui: la media del punteggio dei siti analizzati (il sito regionale, più i portali di tutte le province) è di 46 su 100, ma in questo risultato è da considerare uno squilibrio tra alcuni siti che ottengono punteggi piuttosto alti (Roma, Frosinone) e altri che invece rappresentano realtà ancora poco mature (Latina, Rieti). Il punteggio medio della “relazionalità” è in effetti basso (28 su 100), a confermare la mancata omogeneità delle iniziative. Per il portale di Frosinone è il sistema informativo *SOLIDO* a permettere la gestione delle attività di front e back office, mentre *DOMINO* è il servizio adempimenti aziendali on line per la Provincia di Roma. Sul sito Informaservizi della Provincia di Roma è presente anche un’area riservata agli iscritti per la gestione della propria scheda personale.

4.9. Liguria

Il sistema territoriale in Liguria è piuttosto coeso: i siti sono tutti equilibrati dal punto di vista dei risultati dell'analisi. Il lavoro Liguria è il portale regionale, per tutte le altre province sono stati analizzati portali, eccetto che per Genova dove è stata analizzata la sezione del portale provinciale dedicata al lavoro. Punteggio medio regionale è di 55 punti su 100, elevato per quanto riguarda i servizi alle imprese e gli aspetti tecnologici (62 punti su 100). Il sito di La Spezia ottiene ottimi punteggi sotto il profilo dei servizi alla persona e della relazionalità (55 su 100). Ottimo il risultato di Genova nel suo complesso. In evidenza il servizio MatchFamiglia, per famiglie in cerca di collaboratori che possono essere inquadrati nel campo dell'assistenza alla famiglia. I lavoratori interessati possono inviare il proprio curriculum con disponibilità per il servizio MatchFamiglia. Compilando una scheda, le famiglie ottengono entro cinque giorni i nomi dei candidati rispondenti a requisiti indicati. Il sito si apre anche all'interazione diretta con l'utente: il servizio Filo Diretto è un forum con la partecipazione di operatori per ricevere risposta su temi di interesse.

4.10. Lombardia

Nel caso della Lombardia la media dei punteggi è piuttosto alta (56 su 100), discreta (se si fa eccezione per il portale di Sondrio e quello regionale) anche per quanto riguarda la relazionalità. Ciò contribuisce a delineare un sistema territoriale ricco, articolato e mediamente connesso. Servizi particolarmente interessanti sono quelli che riguardano le imprese su cui diverse province superano il punteggio di 78 (Como, Lodi, Mantova, Milano). Si tratta di servizi di registrazione delle aziende per fruire di servizi come la pubblicazione delle offerte di lavoro o l'invio di comunicazione per gli adempimenti obbligatori.

Buon punteggio in termini di relazionalità è ottenuto dai siti di Lodi (61 su 100), Mantova (73 su 100), Milano (68 su 100). I siti di Lodi e Mantova, ad esempio, riservano servizi per cittadini e imprese, ma anche per agenzie private per la fornitura del lavoro temporaneo, gli enti di formazione pubblici e privati e gli istituti scolastici. Tra i progetti in collaborazione tra più soggetti, è da segnalare *PromoLavoro*, rivolto agli iscritti alle liste di

mobilità, per facilitare la loro ricollocazione nel mondo del lavoro. L'iniziativa è sviluppata dall'Agenzia Regionale per il Lavoro della Lombardia insieme a cinque Province lombarde: Bergamo, Brescia, Como, Lodi e Pavia.

4.11. Marche

Tutte le Province delle Marche hanno un proprio portale (sezione lavoro del sito istituzionale provinciale nel caso di Macerata) analizzabile. Nel complesso, la media dei punteggi dei siti regionali è di 52 su 100. Basso (35 punti su 100) il valore della relazionalità. Tuttavia, sono presenti on line iniziative di cooperazione, come presso l'Agenzia regionale che prevede spazi ad accesso riservato per gli operatori professionali o progetti come *Scuole in Rete* di rilevazione dati sulla dispersione scolastica e sull'obbligo formativo (Provincia di Ancona) o l'accesso a servizi multimediali Inps attraverso il portale di Pesaro-Urbino.

4.12. Molise

Due siti sono stati analizzati per la regione Molise. Oltre al portale dell'Agenzia regionale, la sezione lavoro del sito istituzionale della Provincia di Campobasso. Su Isernia, invece, sono state trovate solo pagine informative. Buon risultato ottenuto dal sito della provincia di Campobasso, in particolare sulle dimensioni dei servizi a persona e imprese. *Pro-Muove* è il nuovo Sistema Informativo Lavoro (SIL) della Provincia di Campobasso che consente il supporto a tutte le attività dei Centri per l'Impiego (back-office) e l'erogazione – attraverso Internet – di servizi di front-office.

Per l'Agenzia regionale è da segnalare *Netlabor*, software per la gestione delle informazioni raccolte presso i Centri per l'impiego e una migliore erogazione di servizi. Sugli iscritti si hanno a disposizione informazioni relativamente alle caratteristiche socio-demografiche, alle competenze ed esperienze lavorative, alle disponibilità e propensioni. Sono registrati ingressi e uscite nel mercato del lavoro che consentono di ricostruire le storie lavorative e informazioni sulle aziende presso le quali gli individui

lavorano o hanno lavorato. Il sistema è stato adottato anche dalle Regioni Friuli–Venezia Giulia, Veneto, Campania, Molise e dalla Provincia Autonoma di Trento.

4.13. Piemonte

Sono stati analizzati per il Piemonte, oltre al portale dell’Agenzia regionale, i portali delle province di Alessandria, Asti, Biella, Verbania, Vercelli e le sezioni lavoro dei siti provinciali di Cuneo, Novara e Torino. La media dei punteggi ottenuti è di 44 su 100. Piuttosto basso è il punteggio medio relativo alla relazionalità (31 su 100) cui contribuiscono, in misura superiore alla media, i siti di Asti e Alessandria. Ad Asti, ad esempio, il sistema *NetLabor* consente l’accesso riservato ad utenti Cpi e Inps per la gestione condivisa di banche dati anagrafiche. Significativo è il punteggio ottenuto dal sito di Torino (76 su 100) per quanto riguarda i servizi alle imprese: non solo c’è la possibilità di inviare le comunicazioni obbligatorie on line, ma anche il servizio *Consult@lavoro* di consulenza on line su quesiti giuridici e applicativi curato dal Servizio Lavoro della Provincia in collaborazione con l’Ordine dei Consulenti del Lavoro di Torino. Sempre frutto di questa collaborazione è il servizio *CONLAV*, uno spazio telematico riservato ai consulenti del lavoro per la ricerca di figure professionali. Da segnalare, a Torino, anche un servizio di sms informativi agli utenti. Servizio simile è *Jobdrin*, attivato dalla Provincia di Vercelli.

4.14. Puglia

Per la Puglia non si può ancora parlare di sistema territoriale dei servizi per l’impiego. Infatti solo la Provincia di Lecce ha attivato un portale vero e proprio sul tema (Pugliaimpiego). Nelle restanti province esistono solo pagine informative sull’argomento che segnalano la presenza degli sportelli fisici presso i diversi Centri per l’Impiego. Il sito dell’Agenzia regionale non ha una vocazione di servizio, presenta solo l’Agenzia secondo le competenze, senza dedicare molto spazio ad aspetti informativi o al modo di fruire di servizi specifici. Più ricco da questo punto di vista è sicuramente il

sito della Provincia di Lecce, dove sono presenti sezioni dedicate ai servizi e servizi di interazione con gli utenti (forum, chat)

4.15. Sardegna

Per la regione Sardegna è stato oggetto di indagine unicamente il sito dell'Agenda regionale che ottiene il discreto punteggio di 57 su 100. Ottimo sotto il punto di vista tecnologico e della relazionalità, il sito offre numerosi servizi alla persona e alle imprese, mentre in minore misura informazioni o servizi di primo orientamento. I servizi transattivi sono veicolati dal SIL (Sistema Informativo Lavoro). La rete del SIL – Sardegna connette oltre i 28 Centri per l'Impiego della Regione, l'Assessorato del Lavoro, Formazione Professionale, Cooperazione e Sicurezza Sociale, la Direzione Regionale del Lavoro, l'Agenda Regionale del Lavoro e le Province nei loro Assessorati competenti.

4.16. Sicilia

Per la regione Sicilia è stato oggetto di indagine unicamente il sito dell'Agenda regionale. Il sito ottiene il punteggio medio di 51 su 100 ed è dedicato in particolar modo ai servizi alla persona (83 su 100). *Bachec@Lavoro* è un servizio che consente l'inserimento diretto di offerte, la gestione remota del database Offerte di Lavoro, (consultabile anche via wap), la consultazione del database Notizie, la consultazione del database Annunci di Orientamento, Formazione, Lavoro, Apprendistato, la consultazione degli enti di formazione professionale.

4.17. Toscana

La media dei punteggi ottenuti dai siti analizzati per la regione Toscana è piuttosto bassa, contrariamente alle aspettative in una regione che sui servizi on line si presenta sempre come una tra le più interattive. Il punteggio

medio è infatti di 38 su 100. Discreto il punteggio ottenuto dal sito della provincia di Siena (55 punti su 100) che offre servizi on line anche ad un livello transattivo, come la banca dati agricoltura *Vendemmia 2006* per il lavoro stagionale nel settore agricolo. Anche la Provincia di Firenze (48 su 100) ha punteggi superiori alla media per i servizi on line: *PRENET* è l'archivio telematico per la gestione dei curricula e l'incrocio domanda e offerta di lavoro e *IDOL* (Incrocio della Domanda e Offerta di Lavoro) è il servizio telematico per l'invio delle comunicazioni obbligatorie delle aziende. *IDOL* è il sistema utilizzato anche dalla Provincia di Massa Carrara e Pistoia per favorire la gestione informatizzata di tutte le funzioni gestionali ed adempimentali dei Centri per l'Impiego, utilizzato da comuni, consulenti del lavoro, associazioni di categoria. A Pistoia, gli sportelli dei Comuni possono, grazie ad *IDOL*, fornire servizi per l'impiego in modo decentrato.

4.18. Trento

La provincia autonoma di Trento è stata oggetto di osservazione a partire dal sito dell'Agenzia del Lavoro istituita con Legge Provinciale n. 19/83, che sul territorio fornisce servizi attraverso i Centri per l'Impiego. Il sito ottiene l'ottimo punteggio di 67 su 100. Particolare rilievo hanno i servizi alle imprese (86 su 100), ma anche i servizi alla persona. Gli adempimenti on line per le aziende sono veicolati dal sistema *ADELIN*E.

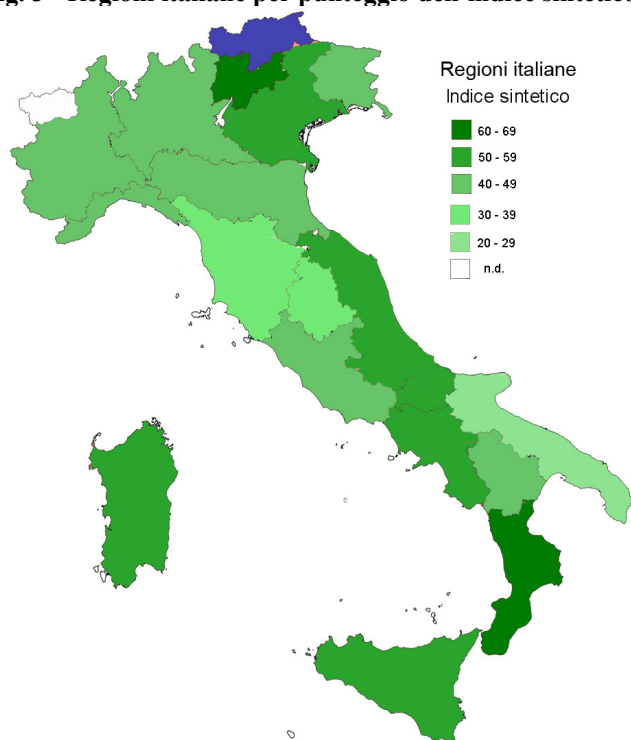
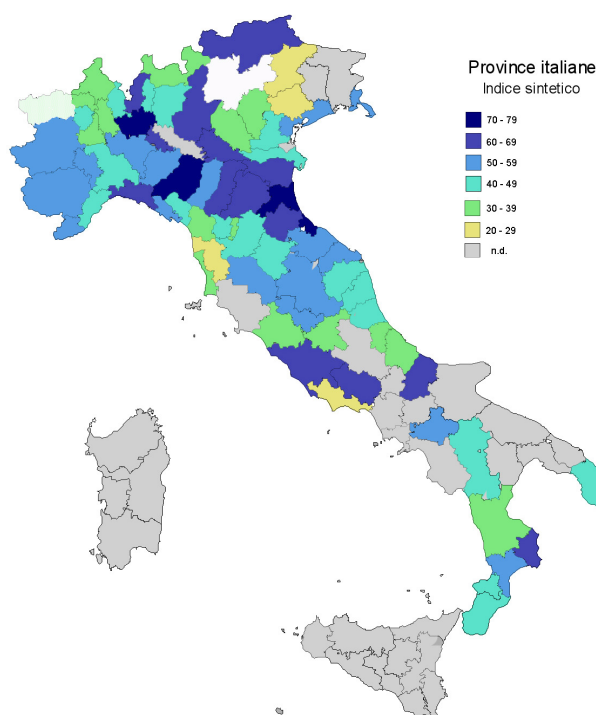
4.19. Umbria

I siti analizzati per la regione Umbria sono il portale dell'Agenzia regionale, il portale della Provincia di Terni e la sezione lavoro del sito provinciale di Perugia. Il punteggio medio ottenuto dai siti è di 45 su 100. Intorno ai 50 punti è il punteggio dei portali provinciali, mentre il sito della regione raggiunge solo i 32 punti su 100. Si tratta di un sito prettamente informativo che non centra la sua comunicazione tanto sui servizi disponibili sul territorio quanto sulle attività stesse e i progetti dell'Agenzia (tanto che il punteggio per la relazionalità è superiore a quello dei servizi). Esiste una collaborazione con la regione Emilia Romagna per l'uso del sistema informativo S.A.Re per la gestione delle comunicazioni obbligatorie. La

Provincia di Terni ha un servizio di consulenza via mail con esperti e ha attivato, anche se non on line, uno sportello congiunto del lavoro tra Cpi e Inps.

4.20.Veneto

Il sistema territoriale telematico della regione Veneto è rappresentato dal sito dell'Agenzia regionale per il lavoro, dai portali della Provincia di Rovigo, Padova e Venezia e dalle sezioni lavoro dei portali istituzionali delle Province di Belluno, Treviso, Verona e Vicenza. Il punteggio medio a livello regionale è di 41 su 100. I valori medi sulle varie dimensioni sono prodotti da situazioni piuttosto diverse una dall'altra. La media della relazionalità è nel complesso piuttosto bassa mentre è alta per il sito dell'Agenzia regionale. Infatti il portale per l'occupazione VenetoLavoro è considerato uno strumento utile a tutti i soggetti interessati per accedere a servizi e contenuti editoriali concernenti il mercato del lavoro regionale. Il progetto *Nodo provinciale* intende unificare i database locali dei Cpi a livello provinciale. Hanno attualmente aderito le Province di Padova e Verona.

Fig. 3 - Regioni italiane per punteggio dell'indice sintetico dei portali istituzionali regionali**Fig. 4 – Province italiane per punteggio dell'indice sintetico dei portali istituzionali provinciali**

Tab. 26 - Rating dei portali regionali

	Indice sintetico	Informazioni e contatto orientativo	Servizi alla persona	Servizi alle imprese	Accessibilità e aspetti tecnologici	Relazionalità
1 Trento	66	48	58	86	77	62
2 Bolzano ^(*)	63	46	68	74	60	65
2 Calabria	63	57	67	55	69	64
3 Campania	58	65	59	71	38	56
4 Marche	57	60	58	45	79	41
5 Sardegna	56	20	65	60	82	51
5 Veneto	56	51	37	56	69	65
6 Abruzzo	54	66	62	34	53	54
7 Sicilia	50	56	80	27	62	25
7 Molise	50	47	62	37	55	46
8 Liguria	49	59	44	55	55	31
9 Emilia Romagna	47	32	48	53	64	40
9 Lombardia	47	39	62	69	49	18
10 Basilicata	41	21	32	46	55	53
Friuli Venezia						
11 Giulia	40	44	67	18	46	27
11 Piemonte	40	39	41	30	57	33
11 Lazio	40	51	66	29	51	4
12 Toscana	33	37	36	35	41	16
13 Umbria	31	59	6	10	44	38
14 Puglia	17	18	16	0	42	7

(*) il sito di Bolzano è stato analizzato come portale provinciale (non ha un'agenzia regionale) ma nell'elaborazione del rating la Provincia Autonoma è stata assimilata alle regioni

Fonte: Censis, Formez 2006

Tab. 27 - Rating dei portali provinciali

			Indice sintetico	Informazioni e contatto orientativo	Servizi alla persona	Servizi alle imprese	Usabilità, accessibilità e aspetti tecnologici	Relazionalità
1	Rimini	Emilia Romagna	73	60	54	100	90	59
2	Ravenna	Emilia Romagna	72	73	63	100	82	40
3	Parma	Emilia Romagna	70	65	63	100	71	50
3	Milano	Lombardia	70	75	57	78	71	68
4	Ferrara	Emilia Romagna	69	52	62	100	69	62
4	Genova	Liguria	69	68	70	85	74	46
4	Roma	Lazio	69	58	50	90	80	64
5	Mantova	Lombardia	68	65	62	80	58	73
6	Campobasso	Molise	66	60	81	90	49	49
6	Forli-Cesena	Emilia Romagna	66	49	63	100	71	45
7	Frosinone	Lazio	65	42	86	90	52	54
8	Lodi	Lombardia	64	60	57	86	58	61
8	Como	Lombardia	64	57	63	84	69	45
9	Brescia	Lombardia	63	69	68	66	53	59
9	Modena	Emilia Romagna	63	60	58	100	70	26
9	Crotone	Calabria	63	60	67	70	86	31
10	Bologna	Emilia Romagna	61	62	60	89	73	24
11	La Spezia	Liguria	58	50	68	53	63	55
12	Pesaro-Urbino	Marche	57	60	55	58	79	35
13	Avellino	Campania	56	42	62	63	75	38
14	Siena	Toscana	55	60	54	49	70	45
14	Piacenza	Emilia Romagna	55	38	30	100	74	31
15	Catanzaro	Calabria	54	47	57	43	64	62
15	Terni	Umbria	54	64	49	43	67	47
15	Reggio Emilia	Emilia Romagna	54	38	41	54	74	62
16	Trieste	Friuli Venezia Giulia	53	39	29	96	63	38
17	Asti	Piemonte	52	58	53	55	52	44
17	Imperia	Liguria	52	49	57	58	58	39
17	Torino	Piemonte	52	49	36	76	61	38
17	Perugia	Umbria	52	61	55	61	59	23
17	Ancona	Marche	52	54	48	31	66	59



(segue tab. 27)

18	Cuneo	Piemonte	51	42	50	60	82	21
19	Pavia	Lombardia	50	52	59	50	54	37
19	Gorizia	Friuli Venezia Giulia	50	39	32	58	75	49
19	Venezia	Veneto	50	58	57	40	82	14
20	Rovigo	Veneto	49	68	40	34	70	34
20	Teramo	Abruzzo	49	64	52	29	72	26
21	Macerata	Marche	48	58	50	36	73	24
21	Firenze	Toscana	48	46	50	44	67	31
21	Vibo Valentia	Calabria	48	51	51	49	61	26
22	Savona	Liguria	47	47	36	54	57	40
22	Ascoli-Piceno	Marche	47	53	57	43	65	16
22	Padova	Veneto	47	33	55	50	58	37
23	Biella	Piemonte	46	38	42	54	58	38
24	Varese	Lombardia	45	41	40	45	50	50
24	Lecco	Lombardia	45	34	23	11	56	41
24	Pistoia	Toscana	45	44	44	53	50	33
25	Alessandria	Piemonte	44	45	43	38	54	41
26	Arezzo	Toscana	42	49	36	45	71	11
26	Potenza	Basilicata	42	44	23	38	64	39
27	Reggio di Calabria	Calabria	41	44	49	50	30	34
28	Bergamo	Lombardia	40	34	22	35	56	54
28	Massa Carrara	Toscana	40	33	48	53	42	25
28	Lecce	Puglia	40	40	48	28	46	36
29	Vicenza	Veneto	38	32	41	35	64	17
30	Verbano Cusio Ossola	Piemonte	37	40	43	40	51	13
30	Novara	Piemonte	37	36	43	45	57	6
30	Lucca	Toscana	37	35	38	43	55	14
31	Pescara	Abruzzo	36	39	41	36	54	11
32	Viterbo	Lazio	35	33	30	24	64	25
32	Rieti	Lazio	35	37	43	28	53	13
32	Verona	Veneto	35	41	26	35	66	5
33	Chieti	Abruzzo	34	36	40	21	63	9
33	Cosenza	Calabria	34	55	48	23	39	6
34	Vercelli	Piemonte	33	23	32	53	41	17
35	Sondrio	Lombardia	32	39	31	31	54	5
36	Prato	Toscana	30	33	31	15	59	13
36	Livorno	Toscana	30	29	35	28	42	14
37	Treviso	Veneto	29	40	20	24	56	7
38	Belluno	Veneto	27	28	21	38	49	2
39	Pisa	Toscana	24	27	16	19	48	9
40	Latina	Lazio	23	24	13	19	50	11

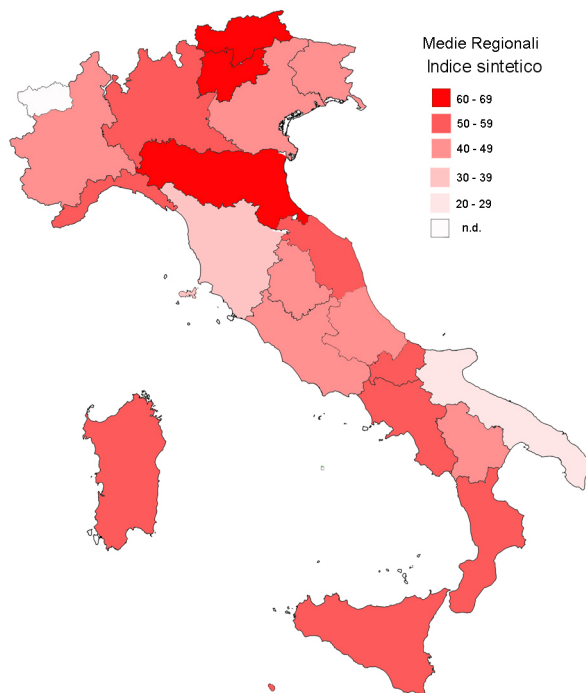
Fonte: Censis, Formez 2006



FONDAZIONE CENSIS



Fig. 5 - Regioni italiane per media dei punteggi dell'indice sintetico dei portali istituzionali regionali e provinciali



Tab. 28 - Rating della qualità dei sistemi territoriali. Valore medio dell'indice sintetico dei portali regionale e provinciali

	Regione	Media indice sintetico
1	Emilia Romagna	63
2	Molise	58
3	Campania	57
4	Liguria	55
4	Lombardia	53
5	Marche	52
7	Calabria	50
8	Friuli Venezia Giulia	48
9	Umbria	45
10	Lazio	44
10	Piemonte	44
11	Abruzzo	43
12	Basilicata	42
13	Veneto	41
14	Toscana	38
15	Puglia	28

Fonte: Censis, Formez 2006

Tab. 29 - Rating della relazionalità dei sistemi territoriali. Valore medio dell'indice relazionalità dei portali regionale e provinciale

	Regione	Media indice relazionalità
1	Campania	47
1	Molise	47
2	Basilicata	46
2	Lombardia	46
3	Emilia Romagna	42
3	Liguria	42
4	Friuli Venezia Giulia	38
5	Calabria	37
6	Umbria	36
7	Marche	35
8	Piemonte	31
9	Lazio	28
10	Abruzzo	25
11	Veneto	23
12	Puglia	21
12	Toscana	21

Fonte: Censis, Formez 2006

NOTA METODOLOGICA

L'obiettivo dell'indagine Censis-Formez sull'e-governance nei servizi per l'impiego è delineare caratteristiche e qualità dei servizi per l'impiego oggi veicolati per via telematica da regioni e province e definirne la complessità in termini di capacità di interconnessione all'interno di un sistema territoriale di soggetti attivi sul mercato del lavoro. L'indagine parte perciò dall'attività degli operatori impegnati nella creazione, gestione e aggiornamento dei servizi telematici per poi scendere all'analisi diretta dei portali web istituzionali dei servizi per l'impiego, che rappresentano lo strumento per l'erogazione dei servizi on line a cittadini e imprese, ma anche un luogo indispensabile per favorire il contatto tra i diversi attori che ruotano attorno al mondo del lavoro.

L'osservazione, svolta tra ottobre 2006 e febbraio 2007, è consistita perciò di due fasi:

- il **dialogo con gli operatori**. Tre focus group coordinati da Formez e Censis hanno coinvolto operatori dei servizi per l'impiego di province e regioni allo scopo di raccogliere opinioni sugli elementi ritenuti importanti, le criticità, le aspettative circa la loro attività sul web. Gli apporti hanno significativamente contribuito alla costruzione della metodologia di analisi dei siti oltre che all'interpretazione dei risultati;
- l'indagine sistematica sui **servizi on line** attraverso l'analisi della qualità dei portali regionali e provinciali dei servizi per l'impiego. L'indagine si basa su un modello di rilevazione diretta della qualità dei portali per l'impiego (il metodo A.S.S.I.) che, unitamente alla valutazione puntuale della presenza di elementi informativi e di servizio e di aspetti di qualità tecnologica, tenta di tenere conto degli aspetti che possono fare dei servizi per l'impiego di un territorio un sistema interconnesso. L'aspetto della "relazionalità" è quello che consente di avere una traccia dell'e-governance sul territorio in tema di servizi per l'impiego. Dall'analisi della relazionalità (non solo telematica) emerge il quadro di soggetti più o meno aperti verso le interazioni e collaborazioni con altri soggetti di pari livello (le altre province), a simile vocazione (le agenzie interinali) o comunque che fanno parte del mondo del lavoro (agenzie regionali, università, enti di formazione).

Il metodo A.S.S.I. nasce per analogia con il metodo ARPA-L sviluppato da Rur-Censis per l'analisi dei siti web istituzionali. E' costruito quindi su macro-dimensioni o indici settoriali a cui fanno riferimento circa 80 indicatori, parzialmente diversi per regioni e province. Ciascun indicatore può assumere valori diversi e contribuisce in misura differente a sviluppare il punteggio finale per l'indice settoriale. La media dei punteggi degli indici settoriali costituisce il valore dell'indice sintetico finale di qualità del sito. Ciascun indice può avere un valore di punteggio finale da 1 a 100. Nel caso dei portali regionali, che non prevedono un valore di "transattività" negli indicatori dedicati ai servizi, è stato calcolato un coefficiente che premiasse le regioni che hanno attivato (per proprio conto o per conto delle province) servizi transattivi da cui si accede attraverso il portale regionale. Tale coefficiente modifica quindi in senso positivo gli indici settoriali dei servizi alla persona e alle imprese. Di seguito la descrizione dei diversi indici settoriali e la tavola degli indicatori:

- Informazioni e contatto orientativo: indicatori che fanno riferimento all'ubicazione delle strutture, le modalità di contatto e contenuti informativi in tema di lavoro;
- Qualità dei servizi alla persona: indicatori che fanno riferimento a servizi resi disponibili per il lavoratore o la persona in cerca di lavoro, per chi è interessato alla formazione ecc.;
- Qualità dei servizi alle imprese: indicatori che fanno riferimento a servizi resi disponibili per le imprese, dagli adempimenti obbligatori alla possibilità di pubblicare on line offerte di lavoro;
- Usabilità, accessibilità e aspetti tecnologici: indicatori relativi alla qualità tecnologica con particolare riguardo ad aspetti che facilitano l'accessibilità e l'usabilità delle pagine web;
- Relazionalità: indicatori che evidenziano la maggiore o minore propensione a connettersi con altri soggetti sul territorio, da semplici link, alla presentazione di progetti in comune o sistemi informativi condivisi.

Tav. 1 - Indicatori del metodo di rilevazione A.S.S.I. per l'analisi dei Portali regionali dei servizi per l'impiego

Informazioni e contatto orientativo

Informazioni sulle strutture responsabili dei servizi per l'impiego e/o CPI provinciali
 Pagina/e informativa o prodotti on line relativi a chi accede la prima volta (Brochure, percorsi guidati, carta servizi, etc)
 Ubicazione fisica dell'Agenzia Regionale
 Informazioni relative ai contatti telefonici
 Informazioni relative ai recapiti mail
 Indicazione dell'orario di apertura degli uffici
 Nome dei responsabili dei procedimenti
 Informazioni in più lingue
 Presentazione di reti territoriali (presso comuni, scuole, ecc..)
 Organigramma del sistema dei servizi per l'impiego
 Presentazione assessorato di riferimento
 Help desk e richiesta di assistenza
 Presenza di un numero telefonico di call center
 Pubblicazione di FAQ relative alle richieste degli utenti
 Discussioni in rete attraverso forum o chat su temi specifici
 Possibilità di inviare consigli e segnalazioni alla redazione
 Possibilità di partecipare a sondaggi e/o questionari
 Informazione su testi di settore (normative, etc)
 Pagina/e informativa relativa alle news ed eventi sul tema lavoro
 Pagina/e informativa relativa a pubblicazioni sul mercato locale e dati statistici sul tema lavoro
 Presenza di un glossario di termini specialistici
 Pubblicazione di newsletter informative
 Informazioni relative all'Osservatorio del mercato del lavoro

Qualità dei servizi alla persona

Informazioni e/o transazioni relative all'iscrizione di chi cerca un'occupazione
 Informazioni e/o transazioni relative alle opportunità di impiego nel territorio
 Informazioni e/o transazioni relative all'inserimento lavorativo (tirocini, percorsi formativi, stage, master, etc)
 Informazioni e/o transazioni relative all'autoimprenditoria
 Informazioni e/o transazioni sul tema dei contratti di lavoro
 Informazioni e/o transazioni relative alle altre opportunità (Eures, servizio civile, Esercito, Concorsi, etc)
 Area riservata a particolari categorie di utenza (disabili, immigrati, ecc.)
 Informazioni e/o transazioni su progetti specifici
 Informazioni relative indirizzo, programmazione e verifica dei tirocini formativi e di orientamento e borse di lavoro

(segue tav. 1)

Informazioni relative la compilazione e tenuta della lista di mobilità' dei lavoratori
Informazioni su servizi/iniziative legati alle "pari opportunità"

Qualità dei servizi alle imprese

Informazioni e/o transazioni relative all'adempimento aziendale per le pratiche amministrative collegate alle comunicazioni obbligatorie
Informazioni e/o transazioni relative all'incontro domanda-offerta per le imprese che cercano personale
Informazioni e/o transazioni relative agli inserimenti agevolati
Informazioni e/o transazioni relative all'obbligo per le imprese dell'inserimento al lavoro dei disabili (L.68/99)
Informazioni e/o transazioni relative alla rete Eures per le aziende che intendono estendere la propria offerta di lavoro ad un contesto sovrapregionale
Informazioni e/o transazioni su progetti specifici
Informazioni e/o transazioni circa la possibilità di accedere a servizi di consulenza aziendale su altre tematiche
Informazioni relative la promozione di lavoro autonomo e nuova impresa

Usabilità, accessibilità e aspetti tecnologici

Riconoscibilità dell'URL e uniformità rispetto alle istituzioni analoghe. Analisi del parametro tematico e del parametro territoriale
Presenza di logo istituzionale
Link alla home page in ogni pagina interna
Esistenza ed efficacia del motore di ricerca interno
Presenza schematizzazioni ed aiuti alla navigazione
Esistenza di un menu delle utility (contatto con le strutture, motore di ricerca, mappa del sito, help, ecc) separato da quello dei contenuti
Utilizzo di frame nell'organizzazione delle pagine
Presenza di un sistema di profilazione dell'utenza
Raggiungimento completo del livello A di accessibilità (test tramite software di validazione automatica)**
Controllo dell'effettivo funzionamento dei link (Link Check)
Controllo del codice HTML (HTML check and repair)
Compatibilità con i vari browser presenti sul mercato (Browser compatibility)
Controllo della velocità di caricamento della pagina (Load time check) 56 K
Possibilità di ingrandire i caratteri dello schermo

(segue tav. 1)

Relazionalità

Link popularity
Link in - regione (link dal sito della regione)
Link out - bncl (link alla borsa nazionale del lavoro)
Link out - bnrl (link alla borsa regionale del lavoro)
Cooperazione e relazioni esplicite con regioni
Cooperazione e relazioni esplicite con enti locali
Cooperazione e relazioni esplicite con INPS
Cooperazione e relazioni esplicite con scuole e/o università
Cooperazione e relazioni esplicite con camere di commercio
Cooperazione e relazioni esplicite con enti di formazione professionale
Cooperazione e relazioni esplicite con enti o soggetti non istituzionali (agenzie interinali, società private di intermediazione, ecc..)
Sportello in rete tra più soggetti
Interconnessione ad altre banche dati
Area riservata o servizi rivolti agli operatori dei Centri per l'impiego del territorio
Area riservata o servizi relativi alle imprese e/o network professionali (Consulenti del lavoro, etc)
link out - servizi per l'impiego e/o CPI delle province
link out - SIL
link out - Agenzie Interinali e/o altri enti autorizzati
link out - Osservatorio del Mercato del Lavoro
Cooperazione e relazioni esplicite con FSE

Fonte: Censis, Formez 2006

Tav. 2 - Indicatori del metodo di rilevazione A.S.S.I. per l'analisi dei Portali provinciali dei servizi per l'impiego

Informazioni e contatto orientativo

Informazioni sulle strutture responsabili dei servizi per l'impiego
 Pagina/e informativa o prodotti on line relativi a chi accede la prima volta (Brochure, percorsi guidati, carta servizi, etc)
 Ubicazione fisica degli uffici
 Informazioni relative ai contatti telefonici
 Informazioni relative ai recapiti mail
 Indicazione dell'orario di apertura degli uffici
 Nome dei responsabili dei procedimenti
 Informazioni in più lingue
 Presentazione di reti territoriali (presso comuni, scuole, ecc..)
 Organigramma del sistema dei servizi per l'impiego
 Presentazione assessorato di riferimento
 Possibilità di richiedere pareri e prenotare appuntamenti
 Help desk e richiesta di assistenza
 Presenza di un numero telefonico di call center
 Pubblicazione di FAQ relative alle richieste degli utenti
 Discussioni in rete attraverso forum o chat su temi specifici
 Possibilità di inviare consigli e segnalazioni alla redazione
 Possibilità di partecipare a sondaggi e/o questionari
 Informazione su testi di settore (normative, etc)
 Pagina/e informativa relativa alle news ed eventi sul tema lavoro
 Pagina/e informativa relativa a pubblicazioni sul mercato locale e dati statistici sul tema lavoro
 Presenza di un glossario di termini specialistici
 Pubblicazione di newsletter informative

Qualità dei servizi alla persona

Informazioni e/o transazioni relative all'iscrizione di chi cerca un'occupazione
 Informazioni e/o transazioni relative alle opportunità di impiego nel territorio
 Informazioni e/o transazioni relative all'inserimento lavorativo (tirocini, percorsi formativi, stage, master, etc)
 Informazioni e/o transazioni relative all'autoimprenditoria
 Informazioni e/o transazioni sul tema dei contratti di lavoro
 Informazioni e/o transazioni relative alle altre opportunità (Eures, servizio civile, Esercito, Concorsi, etc)
 Area riservata a particolari categorie di utenza (disabili, immigrati, ecc.)
 Informazioni e/o transazioni su progetti specifici
 Informazioni e/o transazioni sull'orientamento professionale
 Informazioni sull'obbligo formativo
 Informazioni su servizi/iniziative legati alle "pari opportunità"



(segue tav. 2)

Qualità dei servizi alle imprese

Informazioni e/o transazioni relative all'adempimento aziendale per le pratiche amministrative collegate alle comunicazioni obbligatorie

Informazioni e/o transazioni relative all'incontro domanda-offerta per le imprese che cercano personale

Informazioni e/o transazioni relative agli inserimenti agevolati

Informazioni e/o transazioni relative all'obbligo per le imprese dell'inserimento al lavoro dei disabili (L.68/99)

Informazioni e/o transazioni relative alla rete Eures per le aziende che intendono estendere la propria offerta di lavoro ad un contesto sovraregionale

Informazioni e/o transazioni su progetti specifici

Informazioni e/o transazioni circa la possibilità di accedere a servizi di consulenza aziendale su altre tematiche

Usabilità, accessibilità e aspetti tecnologici

Riconoscibilità dell'URL e uniformità rispetto alle istituzioni analoghe. Analisi del parametro tematico e del parametro territoriale

Presenza di logo istituzionale

Link alla home page in ogni pagina interna

Esistenza ed efficacia del motore di ricerca interno

Presenza schematizzazioni ed aiuti alla navigazione

Esistenza di un menu delle utility (contatto con le strutture, motore di ricerca, mappa del sito, help, ecc) separato da quello dei contenuti

Utilizzo di frame nell'organizzazione delle pagine

Presenza di un sistema di profilazione dell'utenza

Raggiungimento completo del livello A di accessibilità (test tramite software di validazione automatica)**

Controllo dell'effettivo funzionamento dei link (Link Check)

Controllo del codice HTML (HTML check and repair)

Compatibilità con i vari browser presenti sul mercato (Browser compatibility)

Controllo della velocità di caricamento della pagina (Load time check) 56 K

Possibilità di ingrandire i caratteri dello schermo

(segue tav. 2)

Relazionalità

Link popularity

Link in - provincia (link dal sito della provincia)

Link in - regione (link dal sito della regione)

Link out - bncl (link alla borsa nazionale del lavoro)

Link out - bnrl (link alla borsa regionale del lavoro)

Cooperazione e relazioni esplicite con regioni

Cooperazione e relazioni esplicite con enti locali

Cooperazione e relazioni esplicite con INPS

Cooperazione e relazioni esplicite con scuole e/o università

Cooperazione e relazioni esplicite con camere di commercio

Cooperazione e relazioni esplicite con enti di formazione professionale

Cooperazione e relazioni esplicite con enti o soggetti non istituzionali (agenzie interinali, società private di intermediazione, ecc..)

Sportello in rete tra più soggetti

Interconnessione ad altre banche dati

Area riservata o servizi rivolti agli operatori dei Centri per l'impiego del territorio

Area riservata o servizi relativi alle imprese e/o network professionali (Consulenti del lavoro, etc)

Fonte: Censis, Formez 2006