



## SCHEDA TEMATICA PER IL SEMESTRE EUROPEO

# I SERVIZI PUBBLICI PER L'IMPIEGO (SPI)

### 1. INTRODUZIONE

I servizi pubblici per l'impiego (SPI), le principali istituzioni del mercato del lavoro direttamente responsabili nei confronti delle autorità pubbliche, sono stati istituiti per agevolare l'integrazione dei disoccupati nel mercato del lavoro e, in alcuni casi, il pagamento delle prestazioni di disoccupazione e/o delle prestazioni sociali. Sebbene siano strutturati in modo diverso in ogni paese, tutti gli SPI aiutano ad abbinare offerta e domanda del mercato del lavoro grazie ad attività di informazione, servizi di collocamento e interventi di sostegno attivo a livello locale, nazionale ed europeo. Essi contribuiscono inoltre al successo delle transizioni sul mercato del lavoro e quindi a una migliore corrispondenza fra offerta e domanda di lavoro nonché a migliorare le possibilità di crescita, la stabilità di bilancio e i risultati sociali.

Durante la recente crisi economica gli SPI sono stati in prima linea nella lotta contro la disoccupazione. In molti Stati membri hanno registrato un considerevole incremento del numero dei disoccupati e, al tempo stesso, hanno dovuto affrontare significative riduzioni delle risorse finanziarie e umane dovute ai tagli nel settore pubblico e alla necessità di tenere sotto controllo la spesa pubblica.

Di conseguenza, gli SPI si trovano ad affrontare la sfida di adattarsi a un mercato del lavoro in pieno mutamento e di dover diventare più efficienti razionalizzando attività e servizi. La posta

in gioco è la loro trasformazione in "agenzie per la gestione delle transizioni"<sup>1</sup> che forniscono una nuova combinazione di

---

<sup>1</sup> Comunicazione della Commissione [Verso una ripresa fonte di occupazione](#), COM(2012) 173 final.

funzioni "attive" e "passive" a sostegno di transizioni sostenibili sul mercato del lavoro durante tutta la vita professionale dei lavoratori. Le misure "attive" comprendono formazione, incentivi all'occupazione, occupazione assistita e reinserimento, creazione diretta di posti di lavoro e incentivi alla costituzione di imprese. Esempi di misure "passive" sono il mantenimento del reddito dei disoccupati, il sostegno di disoccupazione e il prepensionamento.

In vista delle sfide future, il 18 giugno 2014 è entrata in vigore una decisione su una cooperazione rafforzata tra SPI<sup>2</sup>, che ha istituito una rete europea ufficiale di SPI. Lo scopo di tale rete è quello di rafforzare la capacità, l'efficacia e l'efficienza degli SPI offrendo una piattaforma per comparare i loro risultati a livello europeo, individuare buone pratiche e istituire un sistema di apprendimento reciproco.

La presente comunicazione è strutturata come segue: la sezione 2 offre una panoramica dei risultati ottenuti dai paesi dell'UE rispetto alle sfide strategiche, la sezione 3 analizza i dati disponibili sulle politiche appropriate per superare efficacemente queste sfide e la sezione 4 esamina le buone pratiche nei paesi dell'UE.

---

<sup>2</sup> Decisione n. 573/2014/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 15 maggio 2014.

## 2. SFIDE STRATEGICHE: PANORAMICA DEI RISULTATI NEI PAESI DELL'UE

### 2.1. Iscrizione delle persone in cerca di lavoro e dei disoccupati e presa di contatto con gli inattivi (offerta di manodopera)

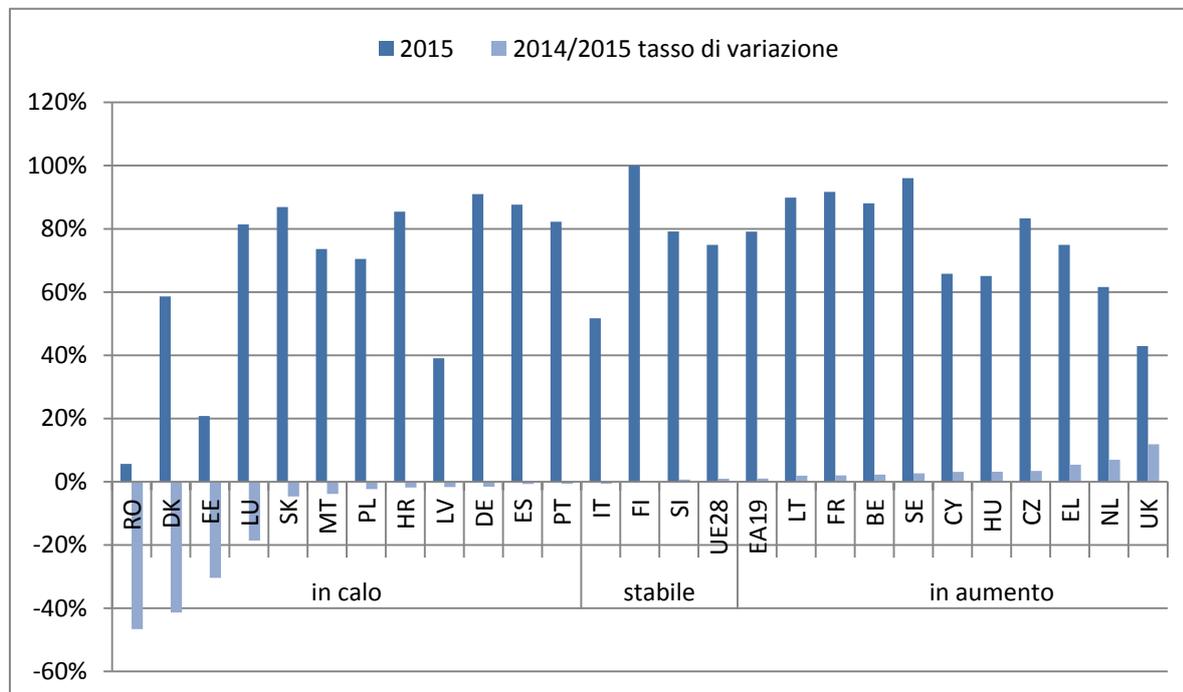
I criteri per l'iscrizione dei disoccupati sono diversi da un paese all'altro dell'UE. In alcuni Stati membri, i disoccupati iscritti possono includere i soggetti inattivi o già occupati.

L'iscrizione presso gli SPI è un presupposto per l'accesso alle misure attive del mercato del lavoro e al sostegno alla ricerca di lavoro. Di conseguenza, i tassi di iscrizione influiscono fortemente sulla capacità degli SPI di raggiungere la popolazione inattiva, compresi giovani, donne e anziani, e di affrontare il problema della disoccupazione di lunga durata<sup>3</sup>.

L'iscrizione dei disoccupati di lunga durata varia notevolmente tra gli Stati membri. I tassi di iscrizione sono alti (al di sopra dell'85 %) in paesi diversi come la Germania, la Spagna e la Slovacchia, molto più bassi (circa il 50 % o meno) in Italia, Gran Bretagna, Paesi Bassi e Bulgaria, e molto bassi in Romania (Figura 1).

Le variazioni dei tassi di iscrizione tra i vari paesi sono ascrivibili a diversi fattori, tra cui la qualità e l'attrattiva dei servizi offerti, il livello e la durata delle prestazioni di disoccupazione e sociali e l'ammissibilità a queste ultime nonché gli obblighi e i meccanismi di penalizzazione correlati a tali prestazioni. In alcuni Stati membri i cittadini disoccupati devono iscriversi agli SPI per accedere ad alcuni servizi, come ad esempio l'assistenza sanitaria.

**Figura 1 – Percentuale di disoccupati di lunga durata iscritti presso gli SPI nel 2015 e tasso di variazione rispetto al 2014**



<sup>3</sup> Si vedano anche le schede tematiche per il semestre europeo che trattano specificamente questi temi.

Fonte: calcolato sulla base dei dati forniti da Eurostat (lfsa\_ugadra)

Nota: scarsa disponibilità di dati per Austria e Irlanda.

## 2.2. Raccolta di informazioni sulle offerte di lavoro (domanda di manodopera)

Una delle sfide principali per gli SPI è massimizzare il numero di offerte di lavoro disponibili per i disoccupati. La raccolta di informazioni sui posti vacanti presso i datori di lavoro è quindi fra i compiti fondamentali degli SPI. I datori di lavoro possono segnalare le offerte attraverso vari canali (numeri verdi, fax o applicazioni on-line). Gli SPI a loro volta contattano direttamente i datori di lavoro per chiedere informazioni su eventuali posti vacanti utilizzando interviste telefoniche, questionari, visite e contatti diretti. Fra il 2012 e il 2015 l'afflusso mensile medio di informazioni sulle offerte di lavoro è aumentato significativamente. Nel 2015 ai 25 SPI che hanno fornito i dati sono stati comunicati in media 200 000 posti vacanti in più – a livello aggregato ogni mese – rispetto al 2012<sup>4</sup>.

## 2.3. Garantire un uso efficace degli SPI nella ricerca di lavoro e nel collocamento (corrispondenza tra domanda e offerta)

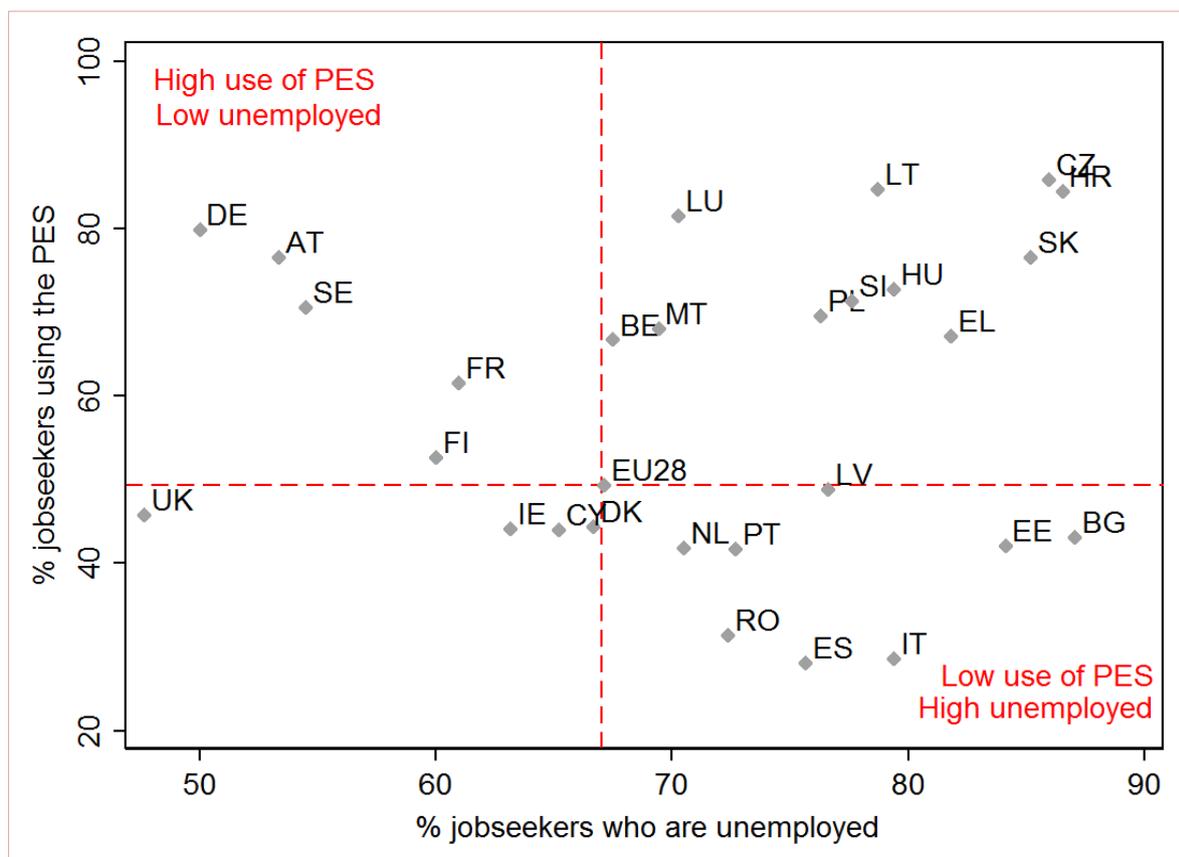
In paesi come Germania, Austria e Svezia, l'uso degli SPI nella ricerca di lavoro è nettamente superiore alla media UE, sebbene vi sia una percentuale relativamente bassa di disoccupati fra coloro che sono in cerca di lavoro. Per contro, il ricorso agli SPI è nettamente inferiore alla media in Bulgaria, Spagna e Italia, nonostante la percentuale di disoccupati fra coloro che cercano lavoro sia elevata.

Queste differenze si possono spiegare con la copertura degli SPI, la qualità dei servizi offerti e la disponibilità di un sostegno alternativo da parte di altri soggetti, come le agenzie di collocamento private.

---

<sup>4</sup> Dati ricavati dalla relazione di valutazione sulla capacità degli SPI del 2016 ([2016 Assessment Report on PES capacity](#)).

**Figura 2 – Ricorso agli SPI nella ricerca di lavoro e percentuale di disoccupati tra coloro che cercano lavoro, 2014**



Fonte: Eurostat, Indagine sulla forza lavoro 2014

Sulla scorta degli ultimi dati disponibili è emerso che nel 2012 gli SPI hanno contribuito in una certa misura al collocamento del 9,4 % delle recenti assunzioni. Tale cifra supera il 15 % di Croazia, Lussemburgo, Ungheria e Finlandia, ma è inferiore al 3 % di Spagna, Italia e Cipro. Sebbene siano i giovani ad avere le maggiori probabilità di essere selezionati per le nuove assunzioni, il livello di coinvolgimento degli SPI nel collocamento per questa categoria è stato inferiore (8,5 %) rispetto al ruolo che hanno svolto per le fasce di età superiori (9,3 % per quella fra 25 e 49 anni e 12,1 % per quella fra 50 e 64 anni). Ciò non vale tuttavia per tutti gli Stati membri: in Belgio, Croazia, Polonia e Romania gli SPI svolgono un ruolo più decisivo nel collocamento dei giovani che in quello di altre fasce di età.

A tal fine, occorre soprattutto migliorare:

- la fornitura di servizi su misura ai soggetti del mercato del lavoro dal lato della domanda e dell'offerta, anche utilizzando i servizi elettronici e sviluppando le capacità di digitalizzazione;
- la prestazione di servizi personalizzati di sostegno all'occupabilità in una fase iniziale;
- lo sviluppo di solidi partenariati e di un coordinamento rafforzato (su molteplici livelli), in particolare con altri servizi per l'impiego, per migliorare l'erogazione dei servizi, anche in altri Stati membri.

### 3.1. Capacità e livello di risorse

I dati disponibili dimostrano che, nel complesso, le risorse umane degli SPI

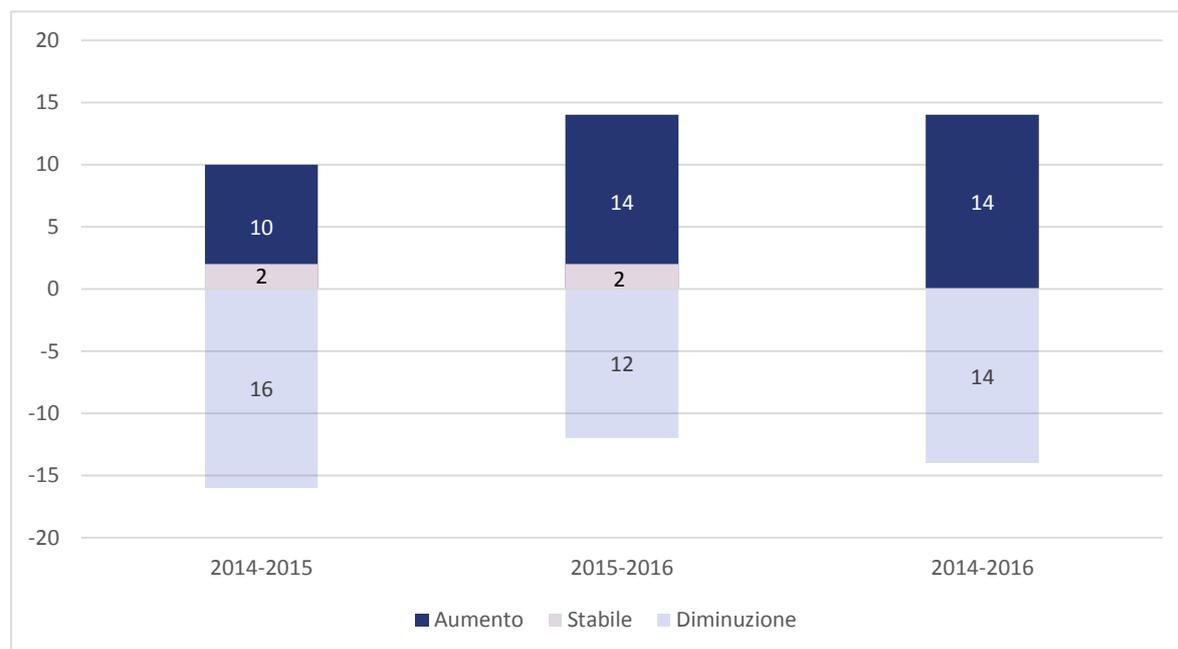
Per migliorare i mercati del lavoro, gli stessi SPI europei hanno concluso<sup>5</sup> di dover contribuire a organizzare transizioni professionali. Di conseguenza, date le sfide generate dai mercati del lavoro transitori, le politiche di attivazione devono concentrarsi sull'ottenimento di risultati sostenibili.

### 3. LEVE STRATEGICHE PER IL SUPERAMENTO DELLE SFIDE

Per garantire il funzionamento ottimale del mercato del lavoro e assicurare un accesso più rapido ai posti di lavoro per i disoccupati, gli SPI devono migliorare i loro servizi e raggiungere così gli obiettivi della strategia Europa 2020.

hanno iniziato ad aumentare nuovamente nel 2012, dopo i forti tagli all'inizio della crisi. Dal 2014 il numero totale di addetti presso gli SPI è rimasto stabile. Dal 2014 al 2016 si è registrato un calo dell'1,6%. Queste cifre aggregate mascherano tuttavia alcune differenze tra SPI: fra il 2014 e il 2016 per metà degli SPI per i quali sono disponibili dati il numero di addetti è calato. Più di recente, 12 SPI hanno ridotto il numero totale dei loro addetti nel 2016 rispetto al 2015.

**Figura 3 – Numero di SPI che registrano un aumento o un decremento del personale totale (ETP), 2014–2016**



Fonte: dati ricavati dal [2016 Assessment Report on PES capacity](#) (Relazione di valutazione sulla capacità degli SPI).

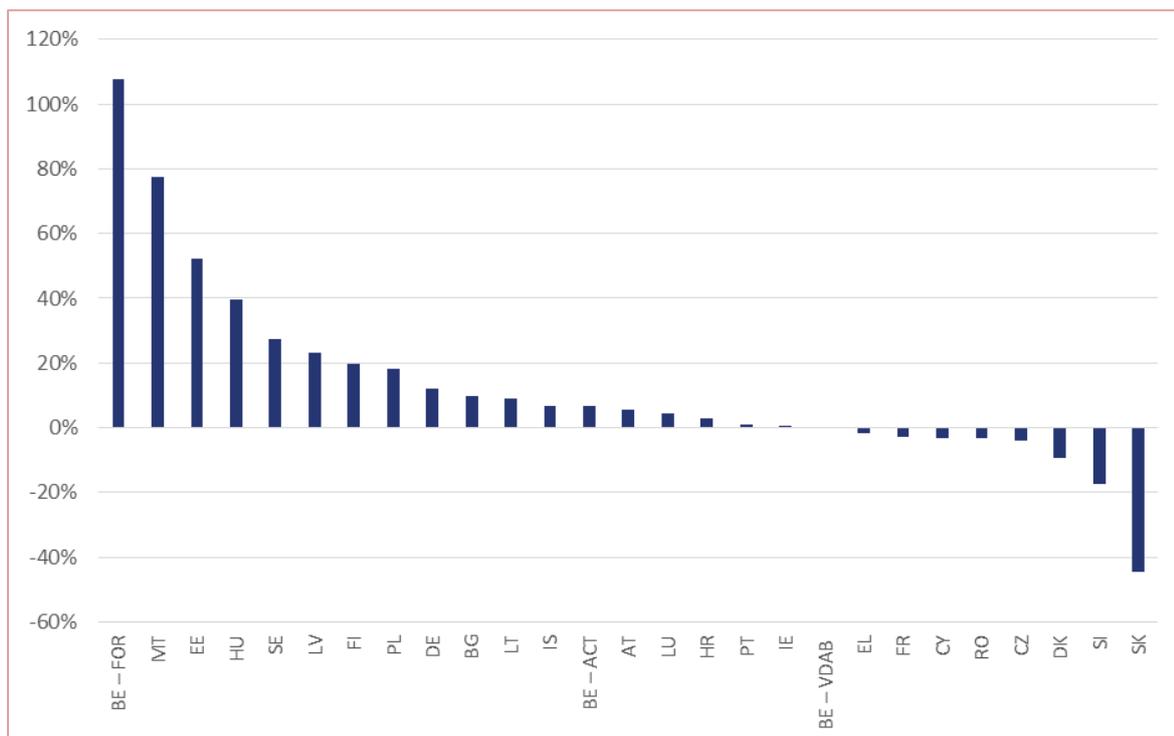
La tendenza all'aumento dei bilanci degli SPI nel 2013 e nel 2014 è proseguita anche nel 2015 e nel 2016. Fra gli SPI

nel 2015 dieci hanno riferito un aumento della spesa nel corso dell'anno precedente, mentre nelle previsioni per il

<sup>5</sup> [Contributo dei servizi pubblici dell'occupazione alla strategia Europa 2020, Documento finale sulla strategia SPO 2020.](#)

per i quali sono disponibili dati, 2016 tale cifra è salita a 19 SPI.

**Figura 4 – Variazione percentuale della spesa degli SPI, escluse le prestazioni di disoccupazione, 2015-2016**



Fonte: dati ricavati dal [2016 Assessment Report on PES capacity](#) (Relazione di valutazione sulla capacità degli SPI).

### 3.2. Utilizzo delle risorse: definizione dei profili e segmentazione degli utenti

Le risorse e il sostegno vengono erogati a gruppi di utenti in base alle informazioni ricevute dagli strumenti di definizione dei profili. Un metodo di lavoro efficiente consiste nell'individuare i disoccupati che sono a rischio di disoccupazione di lunga durata e hanno le maggiori probabilità di trarre beneficio da un intervento precoce. Gli SPI utilizzano strumenti di definizione dei profili e di segmentazione dei utenti molto diversi.

Tra questi figurano la definizione di profili statistici, una combinazione di profilazione statistica e discrezione degli operatori addetti ai casi, *soft-profiling* (una combinazione di norme di ammissibilità, discrezione degli operatori addetti ai casi e dati amministrativi), valutazioni qualitative più soggettive, strumenti di indagine psicologica e la semplice segmentazione determinata dagli operatori addetti ai casi.

**Tabella 1 – Utilizzo della definizione dei profili e segmentazione negli SPI, 2014<sup>6</sup>**

	<b>Definizione dei profili e segmentazione</b>	<b>Definizione dei profili senza segmentazione</b>	<b>Sistemi di definizione dei profili in corso di sviluppo/</b>	<b>Nessuna definizione dei profili /segmentazione</b>

<sup>6</sup> [Identification of latest trends and current developments in methods to profile jobseekers in European Public Employment Services](#), 2015.

	dell'utenza	dell'utenza	revisione	dell'utenza
<b>Paesi</b>	BE, BG, DE, EE, FR, IE, LV, LT, PT, SE, SI, UK	AT, DK, FI, MT, NL	ES, HR, HU, PL	CY, CZ, EL, IT, LU, RO, SK

### 3.3. Istituzione di una garanzia per i giovani

Visto il ruolo chiave che gli SPI svolgono nell'attuare la garanzia per i giovani, il miglioramento dei servizi ai giovani in cerca di lavoro resterà una delle principali sfide dei prossimi anni. Secondo la relazione del 2016 sull'attuazione della garanzia per i giovani da parte degli SPI<sup>7</sup>, questi ultimi si sono maggiormente impegnati in partenariati e facilitano una serie di partenariati, cui partecipano, con obiettivi diversi, a livello sia nazionale sia regionale.

Nel 2014 oltre la metà degli SPI ha avviato progetti pilota che contribuiscono ad attuare la garanzia per i giovani, compresi progetti con una forte attenzione ai giovani svantaggiati e vulnerabili. Sempre nel 2014 più della metà degli SPI ha offerto al proprio personale corsi di formazione su aspetti specifici del lavoro con i giovani. Due terzi degli SPI si sono impegnati in attività di sensibilizzazione con i giovani che non studiano, non frequentano corsi di formazione e non lavorano, per lo più collaborando con scuole, ONG e organizzazioni giovanili.

### 4. ANALISI DELLA SITUAZIONE NEGLI STATI MEMBRI

Viste le sfide attuali e i vincoli sulle risorse, una delle priorità degli SPI è l'efficienza. Tuttavia, sebbene sia aumentato l'utilizzo degli obiettivi di prestazione da parte degli SPI, le pratiche di valutazione non sono ancora diffuse. Solo i due terzi degli SPI eseguono qualche tipo di valutazione dei servizi forniti ai disoccupati o ai datori di lavoro. Finora però nessun SPI ha messo in atto misure di efficienza integrate, olistiche e generali. Le schede di valutazione bilanciata delle attività vengono utilizzate da diversi SPI che hanno adottato una metodologia di qualità totale per monitorare meglio le prestazioni. Tale approccio può evitare efficacemente che obiettivi specifici (utilizzati in modo isolato) inducano effetti avversi, sebbene non sia sufficientemente sofisticato da orientare l'assegnazione delle risorse in senso stretto. Alcuni SPI hanno introdotto valutazioni più circoscritte del rapporto costi/risultati per programmi specifici del mercato del lavoro, che consentono un'analisi comparativa limitata.

<sup>7</sup> <http://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=14322&langId=en>.

Diversi aspetti del miglioramento dell'efficienza vanno al di là del risparmio sui costi. I servizi diventano più efficaci se le scarse risorse sono assegnate agli utenti che ne hanno maggiormente bisogno e quando l'efficacia in termini di costi è abbinata a un servizio di alta qualità. L'aumento dell'efficienza dipende in gran parte dalla capacità degli SPI di adeguare le strutture operative interne e sviluppare nuovi metodi di lavoro, strumenti e servizi che rispondano in modo più efficace alle mutevoli esigenze dei portatori di interessi.

Il 18 giugno del 2014 è entrata in vigore una decisione sulla cooperazione rafforzata tra SPI<sup>8</sup>. Essa istituisce una rete europea ufficiale di SPI con il mandato di sviluppare e attuare la valutazione comparativa a livello europeo e l'apprendimento reciproco (apprendimento comparativo), al fine di dare impulso alla modernizzazione degli SPI e di migliorarne le prestazioni.

Attraverso questa rete europea, tutti gli SPI possono partecipare all'apprendimento comparativo, cioè al processo di creazione di un nesso sistematico e integrato tra le attività di valutazione comparativa e quelle di apprendimento reciproco. L'apprendimento comparativo all'interno della rete di SPI consiste nell'individuare le buone prestazioni attraverso sistemi di valutazione comparativa basati su indicatori, comprendenti la raccolta dei dati, la convalida, il consolidamento e la valutazione dei dati, cui fanno seguito attività di apprendimento reciproco sui settori prioritari individuati. Miglioreranno così la raccolta di dati sulle prestazioni e la valutazione dell'erogazione dei servizi.

Le pratiche migliori<sup>9</sup> attuate dagli SPI per ottimizzare l'efficienza possono essere raggruppate in 5 ambiti:

- 1) riforme dell'organizzazione degli SPI, compresi la razionalizzazione delle strutture istituzionali, la riassegnazione

---

<sup>8</sup> Decisione n. 573/2014/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 15 maggio 2014, entrata in vigore il 18 giugno 2014.

<sup>9</sup> [HoPES — PES Efficiency Working Group Final report, 2013.](#)

delle risorse umane ai servizi e l'introduzione di modelli innovativi per l'esternalizzazione e lo sviluppo di partenariati pubblico-privati;

- 2) utilizzo di nuovi modelli per gestire e monitorare le prestazioni e allineare gli incentivi finanziari ai risultati desiderati;
- 3) sviluppo di tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC) per arrivare meglio agli utenti attraverso molteplici canali<sup>10</sup> e ampliamento del portafoglio di servizi mediante modalità di "self-service". Ampliamento dei servizi digitali, miglior coordinamento con altre organizzazioni e autorità. Modernizzazione delle funzioni di back-office attraverso la standardizzazione e l'automatizzazione dei processi;
- 4) miglioramento dei servizi per i disoccupati mediante la definizione di profili e la segmentazione degli utenti nonché tramite l'impiego di nuove modalità per entrare in contatto con chi è più lontano dal mercato del lavoro, ricorrendo a partenariati efficaci (oltre alle TIC menzionate sopra). La scarsa disponibilità di collegamenti nei trasporti pubblici e le difficoltà di mantenere una rete di uffici a sostegno delle piccole popolazioni sparse sul territorio rendono particolarmente difficile garantire a tutti l'accessibilità dei servizi<sup>11</sup>;
- 5) ampliamento dei servizi rivolti ai datori di lavoro attraverso l'assegnazione di personale, il miglioramento del sostegno all'assunzione e lo sviluppo di

---

<sup>10</sup> Un'indagine condotta dagli SPI austriaci ha mostrato dei miglioramenti nella soddisfazione degli utenti fra coloro che utilizzano canali online, mentre l'approccio multicanale ha propiziato un più rapido reinserimento lavorativo. È quindi necessaria una strategia multicanale personalizzata per ottimizzare i benefici degli investimenti in tecnologie di contatto digitali. L'indagine si è basata sulla soddisfazione degli utenti e sulla durata delle misure contro la disoccupazione per gruppi pilota e di controllo.

<sup>11</sup> Secondo un'analisi delle persone in cerca di lavoro realizzata nelle Highlands scozzesi, nel Regno Unito. Cooper, U., Nelson, J., Wright, S., Cooper, J. (2008), *Achieving access to work, improved social inclusion and reducing rural access costs. The potential and effectiveness of rural transport to employment services.*

partenariati con altri mediatori del mercato del lavoro.

Di seguito si illustrano alcuni esempi nazionali<sup>12</sup> per questi settori.

1) Efficienza organizzativa e assetto istituzionale globali: in Francia le organizzazioni che gestiscono i sistemi previdenziali e offrono servizi per l'impiego sono state oggetto di un processo di fusione nel contesto delle azioni finalizzate a incoraggiare l'utilizzo di misure attive. Il nuovo SPI "Pôle Emploi", creato nel 2008, abbina misure attive e passive alla razionalizzazione geografica e operativa al fine di accrescere l'efficacia in termini di costi e offre alle persone in cerca di lavoro servizi semplificati e più accessibili. Le prestazioni sono rimaste stabili, i costi operativi sono diminuiti e l'accessibilità è migliorata, nonostante l'aumento del carico di lavoro dovuto all'inizio della crisi all'epoca della fusione e l'obbligo per lo SPI di erogare un sostegno più personalizzato.

2) Gestione delle prestazioni: l'Austria utilizza una scheda di valutazione bilanciata per valutare i singoli indicatori, fra cui la soddisfazione degli utenti e del personale. La scheda di valutazione non viene utilizzata per controllare o definire le priorità per l'assegnazione delle risorse all'interno dello SPI; la valutazione comparativa è applicata per valutare le prestazioni comparative di unità raggruppate. I risultati disponibili mostrano che dall'introduzione della scheda di valutazione nel 2006 e fino al 2011 le prestazioni sono migliorate più di quanto non siano aumentati i costi nell'arco dello stesso periodo, il che indica un miglioramento dell'efficienza.

Allineamento degli incentivi ai risultati: in Danimarca, gli uffici degli SPI sono gestiti dai comuni, che finanziano programmi e, di conseguenza, ricevono rimborsi parziali dal governo centrale. Livelli di rimborso superiori sono previsti per le misure che si sono dimostrate più efficienti in termini di

costi. In questo modo si è fornito ai comuni un incentivo finanziario a offrire misure attive economicamente più convenienti e ciò ha comportato un miglioramento dell'efficacia globale delle politiche attive del mercato del lavoro.

3) Utilizzo di tecnologie dell'informazione e della comunicazione per raggiungere meglio gli utenti attraverso molteplici canali: in Svezia sono disponibili chioschi che offrono collegamenti video con centri a distanza per facilitare il sostegno sotto forma di consulenza "di persona" alle persone in cerca di lavoro che vivono in zone rurali.

Ampliamento dei servizi mediante l'impiego delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione: in Belgio lo SPI fiammingo (VDAB) ha investito nell'erogazione di formazione on-line e offre servizi di assistenza all'autovalutazione delle competenze e di abbinamento automatico attraverso un sistema di descrizione delle capacità, delle competenze e del lavoro offerto. Nei Paesi Bassi il trasferimento della maggior parte dei servizi su piattaforme on-line è stato una conseguenza della significativa riduzione del bilancio operativo degli SPI. Lo SPI neerlandese offre oggi una scelta completa di servizi digitali, fra cui seminari on-line e servizi interattivi quali il coaching elettronico.

Utilizzo di tecnologie dell'informazione e della comunicazione per coordinarsi meglio con altre organizzazioni e autorità: la Grecia ha creato una nuova rete informatica che collega lo SPI con gli enti preposti alla previdenza sociale, ai permessi di lavoro e ai registri sull'occupazione. Rendendo possibile il recupero automatico delle informazioni e il controllo incrociato dei dati si sono ridotti i costi (derivanti da burocrazia e duplicazioni) e le frodi. Questa soluzione permette di risparmiare tempo e di liberare risorse per altri scopi migliorando, contemporaneamente, la qualità e l'efficacia dei servizi.

---

<sup>12</sup> [HoPES – PES Efficiency Working Group Final report, 2013.](#)

- 4) Adeguamento dei servizi alle esigenze e situazioni specifiche delle zone rurali mediante partenariati: in Bulgaria unità mobili degli uffici del lavoro locali visitano le zone rurali una volta al mese e vi allestiscono uffici temporanei. I costi di questa operazione sono condivisi fra il comune locale (costo dei locali e spese di esercizio, spese di trasporto dell'unità in visita) e lo SPI (qualsiasi altra spesa giornaliera dell'unità e tutti i documenti necessari al buon funzionamento dell'ufficio). Grazie a tali visite nelle zone rurali remote le unità operative mobili possono monitorare i singoli piani d'azione; confermare che i disoccupati iscritti cercano lavoro; fornire informazioni sui posti vacanti disponibili e rafforzare i legami fra lo SPI e i datori di lavoro rurali. Il programma ha consentito a molti disoccupati residenti in zone rurali di rimanere in contatto con il mercato del lavoro a un costo modesto o nullo per lo SPI.
- 5) Ampliamento dei servizi rivolti ai datori di lavoro: il Regno Unito ha adottato un modello settoriale per gestire l'assistenza alle grandi imprese a livello nazionale. È stato messo in atto un sistema flessibile per la segnalazione di posti vacanti, che consente ai servizi privati per l'impiego di inserire i posti vacanti nella banca dati dello SPI. Per incrementare l'efficienza, il sistema dà la priorità alla modalità "self-service" a meno che non siano state individuate esigenze particolari. Se un datore di lavoro esprime la propria disponibilità a convocare per un colloquio utenti con una carriera professionale meno solida segnalati dallo SPI, è possibile stabilire partenariati locali. Ciò permette di garantire il sostegno dello SPI alle persone in cerca di lavoro a maggior rischio di disoccupazione di lunga durata.

Data: 20.11.2017

## 5. RISORSE UTILI

- Gli SPI in Europa  
<http://ec.europa.eu/social/PES>
- Rete europea degli SPI:  
<http://ec.europa.eu/social/PESNetwork>
- Centro conoscenze dei servizi pubblici per l'impiego, dove sono reperibili le pubblicazioni della rete degli SPI:  
<http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1163&langId=en>
- Pratiche degli SPI, con pratiche modello degli SPI di tutta Europa:  
<http://ec.europa.eu/social/PESpractices>
- Contributo degli SPI alla strategia Europa 2020, documento ricapitolativo:  
<http://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=9690&langId=en>

## ALLEGATO: DATI RACCOLTI NELL'AMBITO DELL'ESERCIZIO DI APPRENDIMENTO COMPARATIVO

Lo SPI fornirà dati amministrativi relativi agli ambiti di seguito descritti.

- 1) Contributo alla riduzione della disoccupazione per tutte le fasce di età e per le categorie vulnerabili:
  - a) transizione dalla disoccupazione all'occupazione per fascia di età, genere e livello di qualifiche in percentuale dei disoccupati registrati;
  - b) numero di persone cancellate dai registri di disoccupazione degli SPI in percentuale dei disoccupati registrati.
- 2) Contributo alla riduzione della durata della disoccupazione e alla riduzione dell'inattività per far fronte alla disoccupazione di lunga durata e strutturale e all'esclusione sociale:
  - a) transizione all'occupazione entro, ad esempio, 6 e 12 mesi dall'inizio della disoccupazione per fascia di età, genere e livello di qualifiche e in percentuale di tutte le transizioni all'occupazione registrate presso gli SPI;
  - b) numero di iscrizioni nel registro dello SPI di persone precedentemente inattive in percentuale di tutte le iscrizioni nel registro dello SPI per fascia di età e genere.
- 3) Copertura dei posti vacanti (anche mediante la mobilità volontaria dei lavoratori):
  - a) posti vacanti coperti;
  - b) risposte alla domanda inclusa nell'indagine sulla forza lavoro di Eurostat: Lo SPI ha contribuito a farvi trovare il vostro posto di lavoro attuale?
- 4) Soddisfazione dell'utente per i servizi degli SPI:
  - a) Soddisfazione globale delle persone in cerca di lavoro;
  - b) Soddisfazione globale dei datori di lavoro.

Informazioni supplementari si otterranno attraverso interviste strutturate che valutino i principali facilitatori di prestazione degli SPI nei seguenti settori di valutazione comparativa:

- 1) gestione strategica della prestazione;
- 2) concezione di processi operativi quali efficace orientamento e definizione dei profili delle persone che cercano lavoro e utilizzo mirato degli strumenti attivi del mercato del lavoro;
- 3) attivazione sostenibile e gestione delle transizioni;
- 4) rapporti con i datori di lavoro;
- 5) concezione dei servizi degli SPI basata su elementi concreti e loro attuazione;
- 6) gestione efficace dei partenariati con le parti interessate;
- 7) assegnazione delle risorse degli SPI.