ENTE BILATERALE
NAZIONALE TURISMO

STRUMENTI OPERATIVI PER L'INCONTRO TRA DOMANDA ED OFFERTA DI LAVORO NEL SETTORE TURISMO

— MANUALE EBNT —

Soci EBNT:

FEDERALBERGHI · FIPE Federazione Italiana Pubblici Esercizi · fiavet · FAITA FEDERCAMPING · Federreti Federazione Sindacale Vettori e Servizi per la Mobilità · CGIL FILCAMS · FISASCAT · UILTuCS

L'ENTE BILATERALE NAZIONALE DEL TURISMO (EBNT), è un organismo paritetico costituito nel 1991 dalle organizzazioni sindacali nazionali dei datori di lavoro e dei lavoratori maggiormente rappresentative nel settore Turismo: Federalberghi, Fipe, Fiavet, Faita, Federreti, Filcams - CGIL, Fisascat - CISL, Uiltucs - UIL.

EBNT, è un ente senza fini di lucro e costituisce uno strumento per lo svolgimento delle attività individuate dalle parti stipulanti il CCNL Turismo in materia di occupazione, mercato del lavoro, formazione e qualificazione professionali.
EBNT svolge e promuove attività di studio e ricerca, sperimentazione, documentazione, informazione e valutazione. Fornisce un supporto tecnico-scientifico e alla rete degli Enti Bilaterali Territoriali sulle politiche e sui sistemi della formazione e dell'apprendimento continuo, del mercato del lavoro e dell'inclusione sociale, ne coordina il lavoro e ne definisce le linee operative di indirizzo.
EBNT riveste un ruolo determinante nella creazione e consolidamento dell'occupazione di settore e ne studia l'evoluzione, anche in relazione al tema delle pari opportunità, promuovendo interventi mirati volti al superamento di ogni forma di discriminazione nel luogo di lavoro.
L'impegno di EBNT, inoltre, è quello di offrire risposte alle situazioni di crisi congiunturali che si manifestano sul territorio nazionale, intervenendo con forme di sostegno al reddito a favore dei lavoratori dipendenti, salvaguardando l'occupazione e la professionalità degli addetti.
EBNT intende investire molto sul valore della bilateralità, ritenendo le relazioni tra l'impresa e il sindacato come una risorsa.

ENTE BILATERALE NAZIONALE TURISMO

Soci EBNT:

EBNT - Via Lucullo, 3 - 00187 Roma - Tel.: +39 06 42012372 - Fax: +39 06 42012404 - info@ebnt.it - www.ebnt.it

Centro Servizi Terziario CST

Via Tevere, 15 - 00198 Roma
Tel/Fax 06 85357906 - E-mail: cst@cst.it
www.centroserviziterziario.it

CISL FISASCAT
FEDERAZIONE ITALIANA SINDACATI ADDETTI SERVIZI COMMERCIALI AFFINI TURISMO

ebnt
ENTE BILATERALE
NAZIONALE TURISMO

STRUMENTI OPERATIVI PER L'INCONTRO TRA DOMANDA ED OFFERTA DI LAVORO NEL SETTORE TURISMO

– MANUALE EBNT –

SOMMARIO

Presentazione . . . . . pag. 5

Prefazione . . . . . » 9

Introduzione . . . . . » 13

Capitolo 1
Intermediazione di lavoro ed ente bilaterale
come e perchè accreditarsi (settore turismo) . » 17

Capitolo 2
L'incontro tra domanda e offerta di lavoro
promosso dalla bilateralità . . . . » 25

Capitolo 3
Sviluppare occupabilità nel turismo
Definizione, risorse, strumenti . . . » 41

Capitolo 4
Presentazione manuale operativo piattaforma SEDIIN » 71

Capitolo 5
Jobmatch - Manuale d'uso . . . . » 79

Presentazione

di Pierangelo Raineri

ELEVA: La qualità professionale - ATTIVA: Interventi di sostegno al reddito

FAVORISCE: L'incontro tra domanda e offerta - ANALIZZA: Il mondo del turismo e formula proposte

ebnt

ENTE BILATERALE
NAZIONALE TURISMO

Soci EBNT:

Via Lucullo, 3 - 00187 Roma - Tel.: +39 06 42012372 - Fax: +39 06 42012404 - info@ebnt.it - www.ebnt.it

Questa pubblicazione rappresenta un'ulteriore dimostrazione del grande impegno profuso dall'Ente Bilaterale Nazionale del Turismo per la realizzazione di un progetto ambizioso: **far incontrare la domanda e l'offerta di lavoro nell'ambito del Turismo**.

Tale impegno si è concretizzato nella realizzazione di un applicativo, che fu presentato per la prima volta nel corso del 18º Congresso Nazionale della FISASCAT CISL, nell'ambito di un apposito Seminario, durante il quale intervennero i principali artefici del progetto, in larga parte gli stessi che hanno contribuito con i loro interventi alla realizzazione del presente volume.

A questo progetto, il quale rientra nell'ambito della bilateralità, la FISASCAT, che io rappresento, ha contribuito con entusiasmo, perché esso costituisce l'esempio di ciò che si può fare in termini concreti, per realizzare l'incontro tra domanda ed offerta di lavoro.

Si tratta infatti di un progetto che, per quanto ci riguarda, ha avuto inizio ben vent'anni fa, perché proprio nei contratti di quell'epoca noi iniziammo a prevedere che la contrattazione si potesse occupare anche dello sviluppo dell'incontro tra domanda ed offerta di lavoro, da realizzare attraverso la bilateralità.

Ed io credo che quanto è stato fatto consenta effettivamente di cominciare a mettere in atto nel concreto un sistema di incontro tra domanda ed offerta in un settore come quello del Turismo, che è un settore, come si suol dire, *labour intensive*, nel quale soprattutto contano la densità della manodopera e la capacità professionale degli addetti.

Ciò significa che in questo settore in particolare esiste la precipua necessità di individuare specifiche professionalità attraverso sistemi di incontro tra domanda ed offerta di lavoro che funzionino, perché spesso il lavoro nel Turismo è rappresentato da un'occupazione a carattere stagionale, che deve adeguarsi ad esigenze del tutto particolari.

Noi siamo per cercare di superare quanto più possibile la stagionalità, ma, nell'attesa di conseguire l'obiettivo della destagionalizzazione, ci è parsa imprescindibile la creazione di strumenti atti a favorire l'incontro tra chi cerca lavoro e chi lo offre.

Per il raggiungimento di questo obiettivo da parte nostra sono state spese molte energie e con piacere diamo atto all'Ente Bilaterale Nazionale del Turismo di essersi impegnato con noi nella progettazione prima e nella realizzazione poi di questo progetto.

Questo per tutti noi deve essere un esempio di come si può efficacemente passare dalla teoria alla pratica nella realizzazione di nuovi strumenti atti ad un'efficace gestione del mercato del lavoro, pur nell'ambito di situazioni estremamente difficili, quali sono quelle attuali.

Pierangelo Raineri
Segretario Generale Fisascat-Cisl

Prefazione

di Alfredo Zini

Liberati dai Pensieri

SCOPRI LA TUA ASSISTENZA SANITARIA

CASSA ASSISTENZA SANITARIA QUADRI

La Qu.A.S. nasce il 17 ottobre del 1989 sulla base di quanto convenuto nei contratti nazionali del Terziario e del Turismo stipulati dalle Organizzazioni Sindacali Filcams CGIL, Fisascat CISL e Uiltucs UIL e dalle associazioni datoriali aderenti a Confcommercio - Imprese per L'Italia, Federalberghi, Federreti, Fipe, Fiavet e Faita, con lo scopo di garantire ai dipendenti con qualifica di "Quadro" Assistenza Sanitaria Integrativa al Servizio Sanitario Nazionale. Hanno diritto alle prestazioni sanitarie tutti gli iscritti dipendenti da aziende del Commercio, del Turismo e dei Servizi le quali risultino in regola con il versamento delle quote contributive. Il Nomenclatore Tariffario, che cataloga oltre 3000 voci ammesse a rimborso, assolve alla fondamentale funzione di elencare con capillarità le prestazioni erogabili e l'importo massimo rimborsabile al Quadro che, con assoluta libertà di scelta della struttura sanitaria o del professionista medico, ne anticipa l'importo. Oggi la Qu.A.S. rappresenta un modello completo nelle forme gestionali dei fondi integrativi divenendo anche un esempio interessante per tutti gli altri fondi finora istituiti sulla base della contrattazione bilaterale. Da molti anni ha inoltre attivato convenzioni con strutture sanitarie di ottimo livello in alcuni centri urbani con maggiore densità di iscritti senza oneri da anticipare da parte del quadro che ne usufruisce.

Per una visione più analitica della proposta sanitaria offerta dalla Cassa è possibile consultare le pagine web www.quas.it.

CONFCOMMERCIO IMPRESE PER L'ITALIA

CGIL FILCAMS

CISL FISASCAT

UILTuCS

Qu.A.S. Cassa Assistenza Sanitaria Quadri
Lungotevere Raffaello Sanzio, 15 - 00153 Roma • Tel. 065852191 • Fax 0658521970-71-72 • info@quas.it

QuAS

www.quas.it

Da anni la capillare presenza sul territorio degli Enti Bilaterali del Turismo ci consente di conoscere e venire incontro alle richieste dei lavoratori e delle aziende, esplorandone quotidianamente bisogni e necessità.

Il sostegno al reddito, la formazione, gli osservatori ed i materiali prodotti sono i nostri punti di forza ed impattano efficacemente sul benessere delle aziende e sul miglioramento delle professionalità.

L'esperienza maturata nelle aziende, tra i lavoratori e sul territorio ed il prezioso contributo degli amici della FISASCAT - CISL, ci hanno spinto ad ideare **JobMatch**, il portale per l'incontro domanda-offerta di lavoro nel settore del Turismo; perfettamente in linea con quanto indicato dalle parti sociali nel rinnovo del CCNL sull'incontro domanda-offerta e per il ruolo che la *"Legge Biagi"* affida agli enti bilaterali, quali *"sedi adeguate per governare il mercato del lavoro"*.

Il portale è frutto di diverse analisi molto dettagliate relative al mercato del lavoro, i cui dati ci hanno permesso di mettere a fuoco le dinamiche con cui avviene oggi la ricerca di personale: molti sono i siti internet per la ricerca di personale, utilizzati principalmente da aziende medio grandi. Quanto alle micro imprese, è emerso che nel 60% dei casi ricorrono a conoscenze dirette.

JobMatch mette in contatto aziende e candidati con immediatezza, omogeneità ed imparzialità. Il sistema permette, inoltre, di effettuare l'autovalutazione dell'occupabilità del candidato, una funzione che supporta il lavoratore nell'acquisizione di consapevolezza sul proprio comportamento nella ricerca di occupazione e su quanto egli risulti motivato.

Il portale nasce nel solco della tradizione di EBNT, ma va ad impattare anche su un innovativo sistema delle relazioni sociali, crea significative connessioni tra le persone ed il luoghi, crea una comunità globale nel settore.

Invitiamo quindi tutti a visitare il nostro sito, ad inserire le proprie candidature ed a cercare un'opportunità di occupazione adatta al proprio profilo professionale.

Alfredo Zini
Presidente EBNT

Introduzione

di Giovanni Pirulli
(Segretario Generale Aggiunto Fisascat
e Consigliere EBNT)

FOR.TE. FINANZIA LA TUA FORMAZIONE

www.fondoforte.it

La più grande ricchezza di un'azienda sono i lavoratori. Dalla loro crescita dipende il successo dell'impresa.
For.Te., il Fondo Interprofessionale per la formazione continua, al quale aderiscono oltre 119.000 aziende, ha dato il via alla programmazione per i prossimi anni. Molte le novità, a partire dal ventaglio dell'offerta che si allarga, a favore delle aziende, e che comprende: gli **Avvisi tematici** finalizzati a fabbisogni specifici stabiliti annualmente, gli **Avvisi di sistema**, a sostegno di fabbisogni formativi aziendali, settoriali, territoriali, gli **Avvisi per progetti speciali** e l'**Avviso Voucher** formativi, fruibili attraverso il catalogo on line del Fondo. Il totale delle risorse stanziate nel 2012 per gli avvisi è pari a **€ 44.000.000.**
Una veste rinnovata anche per i Conti Aziendali e di Gruppo, con grandi novità, sia sotto il profilo delle aziende che vi accedono, sia per l'entità delle risorse che vi vengono accreditate. Il totale delle risorse di spettanza dei Conti **per le aziende da 150 dipendenti e oltre**, che il Fondo attiverà automaticamente, è pari ad **€ 48.000.000.**

Investiamo in talenti: insieme a Te.

Fondo For.Te.

L'ADESIONE A FOR.TE. È GRATUITA!
SUL SITO TUTTE LE INFORMAZIONI

Confcommercio · confetra · CGIL · CISL · UILTuCS

for.te.

FOR.TE. Via Nazionale 89/a - 00184 Roma
• Tel. 06 468451 • info@fondoforte.it

Occorre innanzitutto dire che, nella realizzazione di questo progetto, noi abbiamo avuto la preoccupazione, tenendo conto delle risorse che confluiscono nell'Ente Bilaterale Nazionale del Turismo, di individuare le iniziative, le proposte più rispondenti all'attenzione che noi abbiamo verso la persona e le sua opera che è l'impresa, lo facciamo stando nel mondo del Turismo, rispondendo al desiderio, che sentiamo forte, di dare all'Italia una visibilità che non può e non deve essere limitata solo alla realtà del nostro Paese, ad un Turismo tutto interno, ma deve avere una risonanza di livello mondiale.

Infatti, giacché abbiamo risorse che tutto il mondo desidera, vogliamo mettere a disposizione di tutto il mondo quello che noi siamo, quello che noi abbiamo, come cultura, come patrimonio archeologico, come capacità di accoglienza, come produzione enogastronomica, come mare e come tante altre cose, di cui potremmo fare un lungo elenco, ivi compreso l'intreccio tra popoli diversi, visto che ci sono zone del nostro Paese le quali hanno accenti linguistici differenti, perché nel tempo hanno subito l'invasione di popoli che venivano da altre parti d'Europa, vogliamo quindi valorizzare la nostra professionalità nel fare e gestire le attività turistiche per far crescere occupazione e reddito dei lavoratori e delle imprese impegnate in questo importante settore strategico per il nostro paese.

Quindi noi abbiamo una ricchezza che vogliamo valorizzare, una ricchezza che è fatta soprattutto di persone. Vorrei ricordare a tale proposito un grande laico, che è stato Presidente della Cecoslovacchia, Václav Havel, il quale, nel momento in cui era oppresso da un regime totalitario, pubblicò un libro importantissimo, che ha segnato la storia di molti per il valore culturale che esso rappresenta: egli scrisse *Il potere dei senza potere*, in cui ci spiega che anche nell'oppressione più cupa le persone che si riconoscono, che si mettono assieme e che individualmente prendono posizione, riescono a sconfiggere qualsiasi forma di dittatura.

Però a queste persone noi dobbiamo dare degli strumenti nuovi, considerato che oggigiorno viviamo in un mondo in cui è come se mancassero i mezzi attraverso i quali le persone possano darsi, costruirsi un percorso di avvicinamento al lavoro. Infatti ormai abbiamo praticamente eliminato il sistema del collocamento pubblico o comunque esso non

ha più la capacità di indirizzo ed è difficile che una persona nella realtà attuale possa trovare lavoro attraverso gli uffici di collocamento.

Dopo essermi diplomato in un istituto professionale nel 1968, io ricevetti direttamente a casa mia ben 15 lettere di proposta di assunzione, invece oggi i giovani – oppure i cinquantenni che vogliono rioccuparsi, dopo aver perso il lavoro – un'occupazione devono andare a cercarsela di persona e spesso non hanno gli strumenti necessari per potersi collocare adeguatamente all'interno del mercato del lavoro.

Tra l'altro non c'è nessuno che misuri le loro competenze, che gli dia un indirizzo, che gli dica: *"Forse, se acquisisci questa ulteriore competenza, può aumentare la tua occupabilità"*.

Nella progettualità della bilateralità c'è chi si è occupato del tema della sicurezza e chi si è occupato di altre cose inerenti le problematiche del settore, mentre la FISASCAT ha scelto di sviluppare uno strumento finalizzato all'incontro fra la domanda e l'offerta di lavoro, ed è stato per noi un buon obiettivo di lavoro messo al servizio di tutti.

È stata perciò avviata la progettazione di un programma informatico realizzato dall'Ente Bilaterale Nazionale del Turismo e che attraverso il server dell'Ente Bilaterale stesso è messo a disposizione di tutti.

Uno strumento messo a disposizione di coloro che costituiscono la bilateralità, quindi sia delle organizzazioni sindacali, quali espressioni delle esigenze di occupazione dei lavoratori, sia delle parti datoriali, che potranno così più facilmente trovare le professionalità di cui necessitano le loro imprese.

In questo ambito vincerà dunque chi si dedicherà allo strumento, chi aprirà un apposito sportello e saprà dare informazioni adeguate alla sua platea di riferimento, in modo che ciascuno e tutti possano trarre il massimo vantaggio da questo progetto, in cui l'Ente Bilaterale Nazionale del Turismo ha creduto molto e molto crede.

Capitolo 1

Intermediazione di lavoro ed ente bilaterale come e perché accreditarsi (settore turismo)

di Emmanuele Massagli
(Presidente e Senior Research Fellow di ADAPT)

ASSISTENZA SANITARIA AL SERVIZIO DEL TURISMO

RILASSATI

ALLA TUA ASSISTENZA SANITARIA CI PENSIAMO NOI

- RIMBORSO TICKET SANITARI
- PACCHETTO MATERNITÀ
- ODONTOIATRIA
- IMPLANTOLOGIA
- RICOVERO PER INTERVENTO CHIRURGICO
- VISITE SPECIALISTICHE
- DIAGNOSTICA E TERAPIA
- PACCHETTI DI PREVENZIONE

F.A.S.T. è convenzionato con oltre 6.000 strutture dislocate su tutto il territorio nazionale.
Assistenza sanitaria al servizio del turismo per i dipendenti da aziende alberghiere, campeggi, residence, villaggi turistici, ostelli, colonie, porti turistici e strutture ricettive complementari.

FEDERALBERGHI Federazione delle Associazioni Italiane Alberghi e Turismo · FAITA · CGIL FILCAMS · CISL FISASCAT · UILTuCS

FAST
FONDO ASSISTENZA SANITARIA TURISMO

www.fondofast.it | **CONSULENZA DIPENDENTI ISCRITTI AL NUMERO VERDE 800.016.639**

Il **d. lgs. n. 276/2003** se, da un lato, fornisce la definizione di ente bilaterale (lett. h, art. 2) e quella di attività di intermediazione (lett. b, art. 2), dall'altro, le mette in correlazione. Più precisamente, secondo quanto stabilito dal predetto articolo, gli enti bilaterali sono "organismi costituiti a iniziativa di una o più associazioni dei datori e dei prestatori di lavoro comparativamente più rappresentative, quali sedi privilegiate per la regolazione del mercato del lavoro attraverso: […] l'intermediazione nell'incontro tra domanda e offerta di lavoro; […]".

Lo stesso articolo, poi, definisce i confini dell'attività di intermediazione come "l'attività di mediazione tra domanda e offerta di lavoro, anche in relazione all'inserimento lavorativo dei disabili e dei gruppi di lavoratori svantaggiati, comprensiva tra l'altro:

- della raccolta dei curricula dei potenziali lavoratori;
- della preselezione e costituzione di relativa banca dati;
- della promozione e gestione dell'incontro tra domanda e offerta di lavoro;
- della effettuazione, su richiesta del committente, di tutte le comunicazioni conseguenti alle assunzioni avvenute a seguito della attività di intermediazione;
- dell'orientamento professionale;
- della progettazione ed erogazione di attività formative finalizzate all'inserimento lavorativo".

Per poter esercitare l'attività di intermediazione, lo stesso d. lgs. n. 276/2003 stabilisce una procedura molto dettagliata, che, però, si differenzia per alcuni particolari soggetti.

L'art. 6, rubricato "Regimi particolari di autorizzazione", così come modificato dall'art. 29 della legge n. 111 del 15 luglio 2011 (c.d. riforma del collocamento), infatti, autorizza, tra gli altri, gli enti bilaterali allo svolgimento dell'attività di intermediazione.

Il comma 3, poi, stabilisce: "Ferme restando le normative regionali vigenti per specifici regimi di autorizzazione su base regionale, l'autorizzazione allo svolgimento della attività di intermediazione per i soggetti di cui ai commi che precedono **è subordinata alla interconnessione alla**

borsa continua nazionale del lavoro per il tramite del portale cliclavoro[1], nonché al rilascio alle regioni e al Ministero del lavoro e delle politiche sociali di ogni informazione utile relativa al monitoraggio dei fabbisogni professionali e al buon funzionamento del mercato del lavoro".

La procedura per l'iscrizione degli enti bilaterali all'apposita sezione dell'Albo[2] (sezione III.1 – Regimi particolari di intermediazione) è indicata nel decreto ministeriale 20 settembre 2011 e chiarita nel dettaglio in una apposita nota operativa ministeriale del 20 dicembre 2011.

Il decreto ministeriale del 20 settembre 2011 stabilisce che gli enti bilaterali, tra gli altri, hanno l'obbligo, come si è accennato, di interconnettersi al portale cliclavoro e di conferire i dati e le informazioni utili, raccolti nell'esercizio dell'attività di intermediazione e relativi al monitoraggio dei fabbisogni professionali e al buon funzionamento del mercato del lavoro. Nel decreto, poi, sono esplicitate sia le modalità di interconnessione a cliclavoro, sia le modalità di iscrizione all'Albo informatico.

---

[1] www.cliclavoro.gov.it. E' il portale del Ministero del lavoro e delle politiche sociali, che, per le sue caratteristiche tecniche e organizzative, realizza la borsa continua nazionale del lavoro, quale sistema di incontro da domanda e offerta di lavoro, costituita da nodi regionali che cooperano attraverso il nodo di coordinamento nazionale.

[2] Art. 4 (Agenzie per il lavoro) del d. lgs. n. 276/03: "Presso il Ministero del lavoro e delle politiche sociali é istituito un apposito albo delle agenzie per il lavoro ai fini dello svolgimento delle attività di somministrazione, intermediazione, ricerca e selezione del personale, supporto alla ricollocazione professionale. Il predetto albo é articolato in cinque sezioni:

a) agenzie di somministrazione di lavoro abilitate allo svolgimento di tutte le attività di cui all'articolo 20;
b) agenzie di somministrazione di lavoro a tempo indeterminato abilitate a svolgere esclusivamente una delle attività specifiche di cui all'articolo 20, comma 3, lettere da a) a h);
c) agenzie di intermediazione;
d) agenzie di ricerca e selezione del personale;
e) agenzie di supporto alla ricollocazione professionale".

Per le prime, **è il Ministero del lavoro e delle politiche sociali che rilascia le credenziali utili all'interconnessione a cliclavoro.**
In merito alle seconde, invece, l'iscrizione all'Albo, nella sezione prima specificata, avviene previa presentazione della comunicazione di inizio dell'attività di intermediazione mediante lettera raccomandata, da inviare alla Direzione Generale per le politiche dei servizi per il lavoro, sottoscritta dal legale rappresentante e formulata su un apposito modello[3].

La procedura pratica da porre in essere in relazione a quanto sopra detto è contenuta nella *nota operativa ministeriale del 20 dicembre 2011*, la quale specifica che gli enti bilaterali sono legittimati al solo esercizio dell'attività di intermediazione, a condizione che comunichino preventivamente al Ministero del lavoro l'avvio dello svolgimento dell'attività, autocertificando il possesso dei requisiti richiesti dalla normativa vigente.

La nota chiarisce che è stata predisposta una procedura di iscrizione semplificata, gestita attraverso la piattaforma denominata "ALBO INFORMATICO", raggiungibile dal sito *www.lavoro.gov.it* e da *www.cliclavoro.gov.it.* Gli enti bilaterali saranno identificati come "Nuovi soggetti".
La procedura è spiegata nei termini di seguito indicati: "all'interno del portale cliclavoro, nella sezione "Operatori", è disponibile un *form on line* per la comunicazione di inizio attività, secondo il modello di cui all'allegato 2 del citato decreto ministeriale [vedi nota n. 3].

L'inserimento della comunicazione di inizio attività consente l'individuazione della tipologia "Nuovo soggetto", selezionandola a seconda del soggetto che effettua la comunicazione medesima.

Al termine della compilazione del *form on line*, **il "Nuovo soggetto" dovrà stampare tale form, sottoscriverlo, applicare la marca da bollo da € 14,62 debitamente annullata, inviarlo al seguente indirizzo:**

---

[3] L'allegato 2 del decreto 20 settembre 2011 contiene la dichiarazione di inizio attività necessaria ai nuovi soggetti per l'iscrizione all'Albo. E' possibile trovarlo sulla G.U., serie generale, n. 282 del 3.12.2011 oppure al seguente indirizzo: http://www.lavoro.gov.it/NR/rdonlyres/E12BE57D-0274-43FE-A81E-3391EEFC44E6/0/Allegato2_DM_20settembre2011.pdf

Ministero del lavoro e delle politiche sociali – Direzione Generale per le Politiche dei servizi per il lavoro – divisione II – via Fornovo, 8 – 00198 Roma, unitamente alla copia del documento di riconoscimento in corso di validità, debitamente firmata."

E' importante sottolineare che questa procedura on line non sostituisce la comunicazione cartacea di inizio attività; è solo una semplificazione per la raccolta delle informazioni a sistema.

La nota, ancora, specifica che al termine della procedura di comunicazione di inizio attività e successivamente al ricevimento dell'autocertificazione, il Ministero invierà all'ente bilaterale una e mail contenente le credenziali di accesso e il codice identificativo di iscrizione al sistema.
L'ente bilaterale, accedendo con queste credenziali al portale www.cliclavoro.gov.it, fare una serie di attività[4].

SCHEMA DELLA PROCEDURA ON LINE

Digitare *www.cliclavoro.gov.it*	
Cliccare su "*operatori*"	Sulla barra in alto a destra
Cliccare su "*Albo informatico*"	La prima voce sulla colonna a sinistra (sotto la voce SERVIZI)
Cliccare su "*procedura semplificata per l'iscrizione all'Albo*"	In fondo alla pagina (in grassetto celeste)
Cliccare "*dichiarazione di inizio attività*"	Nella seconda metà della pagina, nel paragrafo "Procedura semplificata per l'iscrizione all'Albo"
Compilare il *form* e cliccare "*Invia la richiesta di accreditamento*"	

In seguito alla modifica introdotta dall'art. 29 della legge n. 111 del 15 luglio 2011, non sono più richiesti i requisiti minimi previsti dalla precedente normativa, essendo sufficiente porre in essere la procedura sopra individuata.

---

[4] All'indirizzo http://www.cliclavoro.gov.it/servizi/alboinformatico/Pagine/Funzionamento.aspx#Procedura, al paragrafo "Procedura semplificata per l'iscrizione all'Albo", è possibile trovare il collegamento diretto "dichiarazione di inizio attività".

Vi è, inoltre, una disciplina di accreditamento regionale, nel caso in cui l'ente bilaterale voglia effettuare attività di intermediazione solo su base regionale. A tal fine, la normativa cambia da regione a regione, secondo quanto stabilito dall'art. 7 (Accreditamenti) del d. lgs. n. 276/2003.

Rispetto al progetto presentato da Fisascat, si sottolinea come, una volta accreditato l'ente come soggetto abilitato all'intermediazione, si possa conseguentemente procedere con la **creazione di un sito internet/portale online**, anche pubblico, studiato per fare incontrare la domanda e l'offerta delle professionalità nel turismo. L'ente bilaterale creerebbe così una banca dati stabile e aggiornata per conservare i dati e aiutare l'intermediazione posta in essere soprattutto a livello territoriale.

Nulla osta, inoltre (anzi, è consigliabile), che si strutturino dei **veri e propri sportelli** dove ricevere i lavoratori per fare un primo bilancio di competenze, aiutarli nella stesura del curriculum vitae, immetterli al lavoro e trovare per loro le proposte di lavoro idonee.
Sarebbe comunque creata **una posizione elettronica** per ogni candidato, che potrebbe poi aggiornarla e alimentarla da sé (come è in tutti i portali di recruiting).

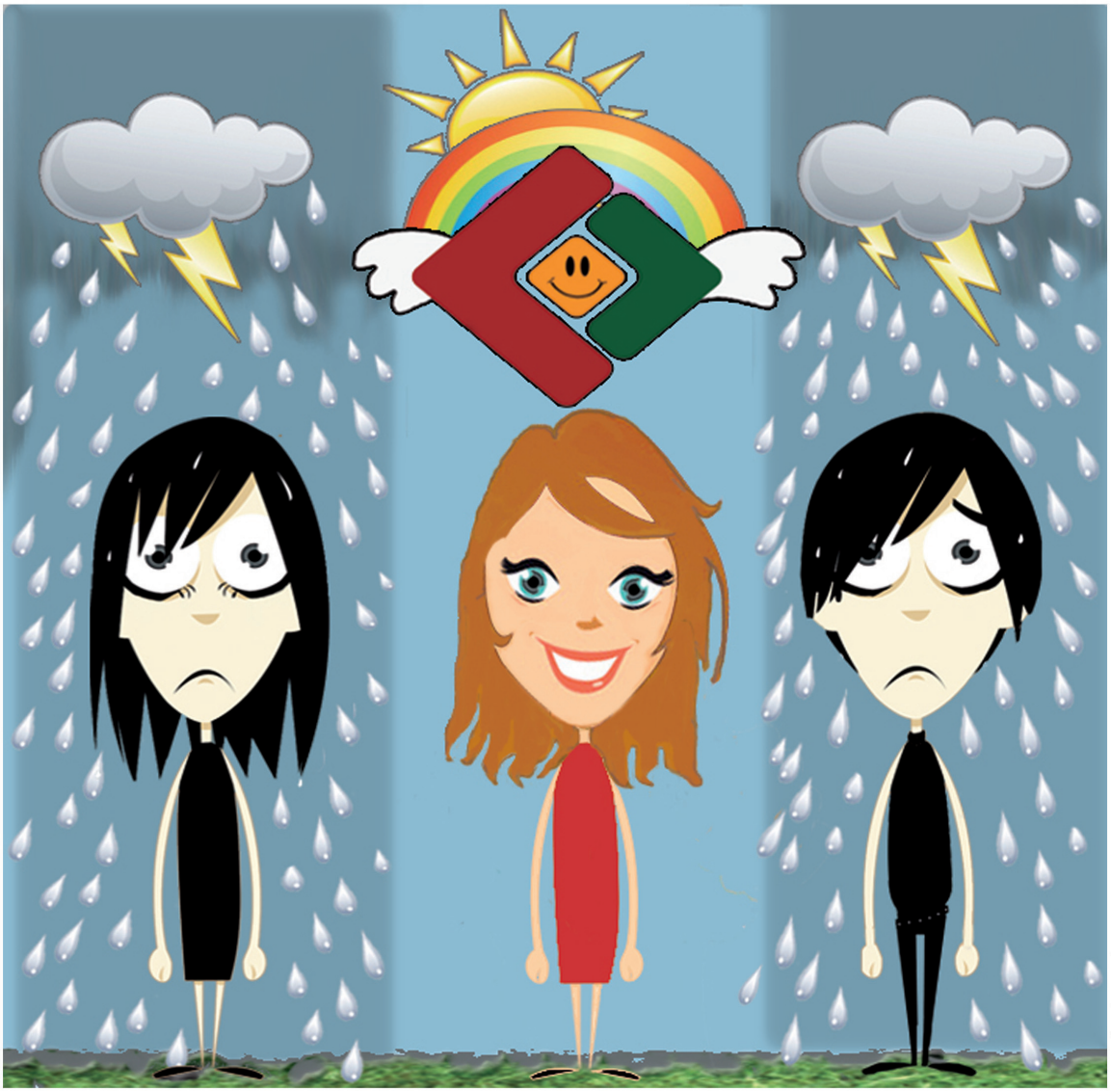
Nella pratica, si realizzerebbe quella che era una delle intenzioni della Legge Biagi: individuare nella bilateralità come espressione della responsabilità delle parti sociali il soggetto capace di governare il mercato del lavoro, dall'intermediazione alla formazione delle competenze ricercate, dall'assistenza sanitaria e previdenziale al sostegno al reddito.

Capitolo 2

L'incontro tra domanda e offerta di lavoro promosso dalla bilateralità

di Silvia Spattini
(Direttore e Senior Research Fellow di ADAPT)

Proteggi la tua salute con il Fondo Est



comunicazione.cristina@fondoest.it

Fondo Est è il fondo di assistenza sanitaria integrativa per tutti i dipendenti dei settori terziario,turismo e servizi. Informati!

www.fondoest.it

Fondo Est
assistenza sanitaria integrativa
commercio turismo servizi e settori affini

1. L'incontro tra domanda e offerta di lavoro in Italia

1.1. I canali formali e informali dell'incontro tra domanda e offerta di lavoro

I canali di incontro tra domanda e offerta di lavoro si distinguono in due categorie principali: canali formali e informali.

Fanno parte dei canali formali o strutturati: i centri per l'impiego; le agenzie per il lavoro; scuole e università; sindacati, organizzazioni imprenditoriali e enti bilaterali, autorizzati all'attività di intermediazione; altri soggetti pubblici e privati autorizzati in regime particolare ai sensi dell'articolo 6 del decreto legislativo n. 276 del 2003; ma anche i siti internet o gli annunci sulla stampa.

Sono invece canali informali: le reti di conoscenze (amici, parenti, conoscenti) e in un certo qual modo le autocandidature.

1.2. Le modalità di ricerca del personale da parte delle aziende

Per la ricerca e la selezione del personale, le aziende ricorrono principalmente alle reti informali e alla conoscenza diretta (conoscenti/amici/fornitori, banche dati interne), solo marginalmente agli operatori del mercato del lavoro e in generale a canali formali e strutturati.

Infatti, secondo dati della rilevazione *Excelsior*, in oltre il 60% dei casi le aziende affermano di utilizzare come modalità di ricerca la conoscenza diretta dei candidati oppure le segnalazioni di conoscenti o fornitori, oltre alle banche dati interne (24,6%). Rimane perciò alquanto limitato il ricorso ai canali formali. Si registra un 3% per le agenzie di somministrazione, un ulteriore 3,2% per le agenzie di selezione, computate insieme alle associazioni di categoria e a internet. La ricerca del personale attraverso i centri per l'impiego registra soltanto un 2,9% e l'utilizzo di annunci su quotidiani e stampa specializzata un 2,2%.

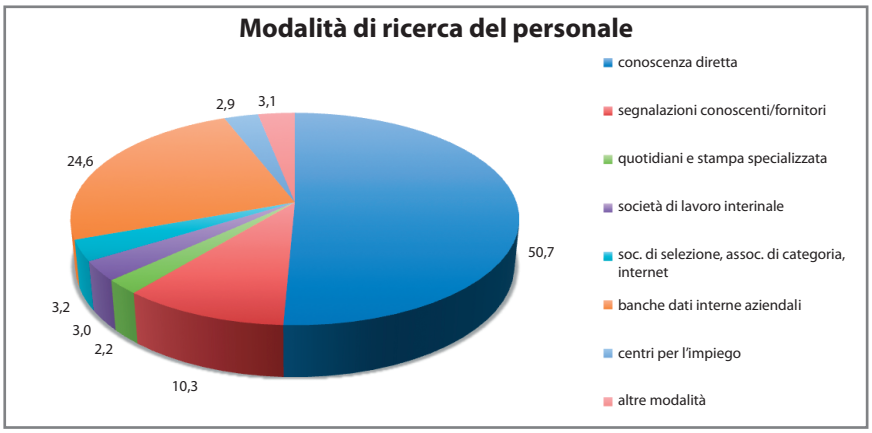


Figura 1 - *Fonte: Unioncamere - Ministero del Lavoro, Sistema Informativo Excelsior, 2012*

Tuttavia, il comportamento adottato dalle imprese nella ricerca del personale differisce notevolmente con riferimento alle dimensioni aziendali. Come risulta molto evidente dall'andamento dei dati nella Figura 2, all'aumentare della dimensione dell'impresa, si riduce l'utilizzo delle reti informali e aumenta il ricorso alle banche dati interne e agli operatori professionali del mercato.

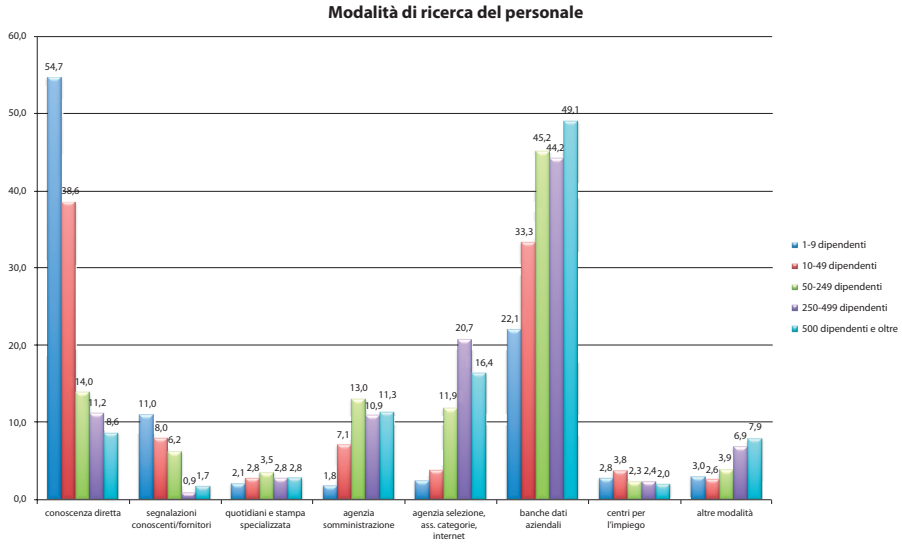


Figura 2 - *Fonte: Unioncamere - Ministero del Lavoro, Sistema Informativo Excelsior, 2012*

Le imprese fino a 9 dipendenti nel 54,7% dei casi dichiarano di utilizzare come modalità di ricerca del personale la conoscenza diretta, cui si aggiunge un 11% di segnalazioni di conoscenti e fornitori. Solo poco più del 9% delle imprese si rivolge a canali formali: 2,1% ad annunci su quotidiani, 1,8% ad agenzie di somministrazione, 2,5% ad agenzie di ricerca e selezione e associazioni di categoria, 2,8% ai centri per l'impiego.

Le percentuali quasi si rovesciano per le imprese con più di 500 dipendenti. Esse (49,1%) utilizzano prevalentemente le banche dati aziendali costruite raccogliendo direttamente i cv ricevuti. A seguire, il 16,4% si rivolge ad agenzie di ricerca e selezione, l'11,3% ad agenzie di somministrazione. Soltanto nell'1,7% dei casi, le aziende dichiarano di utilizzare le segnalazioni della rete di conoscenze e solo l'8,6% alle conoscenze dirette.

L'analisi di questi dati concernenti le modalità di ricerca e selezione del personale da parte delle aziende consente di effettuare qualche riflessione sul loro comportamento. Innanzitutto, è possibile spiegare la tendenza delle imprese in particolare piccole e micro a dare la precedenza ai canali informali con l'onerosità del ricorso ad operatori specializzati e professionali. Inoltre, la selezione di nuovo personale attraverso le reti di conoscenze e la conoscenza diretta offre la possibilità ai datori di lavoro di garantirsi l'assunzione di persone di provata affidabilità.

Quali sono le ragioni di tale comportamento?

Operatori specializzati e professionali sono un costo
Picole imprese: precedenza ai canali informali

La questione dell'affidabilità dei lavoratori non è certamente un aspetto trascurabile soprattutto in contesti di dimensioni limitate in cui una nuova assunzione incide maggiormente rispetto ad aziende di dimensioni maggiori con un elevato numero di dipendenti. Tuttavia, non può essere l'unico elemento di valutazione, poiché è un aspetto che in realtà introduce inefficienza nell'incontro tra domanda e offerta di lavoro.

Infatti, selezionare il personale soltanto sulla base dell'affidabilità e non piuttosto sulla competenza significa rinunciare a ricercare il profilo pro-

fessionale migliore e più adeguato a ricoprire il posto di lavoro vacante, realizzando pertanto non il migliore incontro possibile tra domanda e offerta di lavoro, ma un matching di scarsa qualità.

1.3. I canali dell'effettivo incontro tra domanda e offerta di lavoro

Poiché la ricerca e selezione del personale avvengono prevalentemente attraverso la conoscenza diretta dei candidati (conoscenti/amici/fornitori) e le banche dati interne, non sorprende che l'effettivo incontro tra domanda e offerta di lavoro si realizzi attraverso canali informali,

Tabella 1 – *Percentuale di occupati, canali che hanno dato l'attuale impiego*

	2011	2010					
	Totale	**Totale**	**Giovani**	**Laureati**	**Dopo il 2003**	**Tra il 1997 e il 2003**	**Prima del 1997**
Centri per l'impiego	3,9	3,4	2,7	1,3	3,1	3,9	3,5
Agenzie di lavoro interinale	6,5	2,4	5,7	2,4	5,0	1,8	0,3
Soc. ricerca e selezione personale		0,9	1,7	0,9	1,7	1,0	0,1
Scuole, Università e Istituti di formazione		2,8	6,0	3,3	3,4	3,0	2,1
Sindacati e organizzazioni datoriali		0,5	0,1	0,5	0,3	0,6	0,5
Lettura di offerte sulla stampa	3,8	3,4	4,1	3,5	3,6	3,8	3,0
Attraverso ambiente lavorativo	6,9	7,5	6,1	5,9	8,6	8,1	6,3
Amici, parenti, conoscenti	**31,9**	**30,7**	**38,1**	31,1	35,3	34,5	24,4
Auto candidature	**17,3**	**17,7**	**23,8**	18,5	20,2	18,6	15,1
Concorsi pubblici	18,5	18,3	5,9	24,1	8,6	13,5	29,5
Avvio di una attività autonoma	11,1	12,4	5,7	6,2	10,2	11,1	15,1

Fonte: Isfol PLUS 2010 e 2011

rappresentati da reti di conoscenze (ovvero da amici, parenti, conoscenti) e dalle autocandidature.

La rilevazione ISFOL PLUS per il 2011 indica che il 31,9% degli intervistati (con un incremento di 1,2 punti percentuali rispetto all'anno precedente) ha trovato lavoro attraverso amici, parenti e conoscenti. Il secondo canale più efficace nel dare lavoro risulta essere l'autocandidatura con il 17,3%.

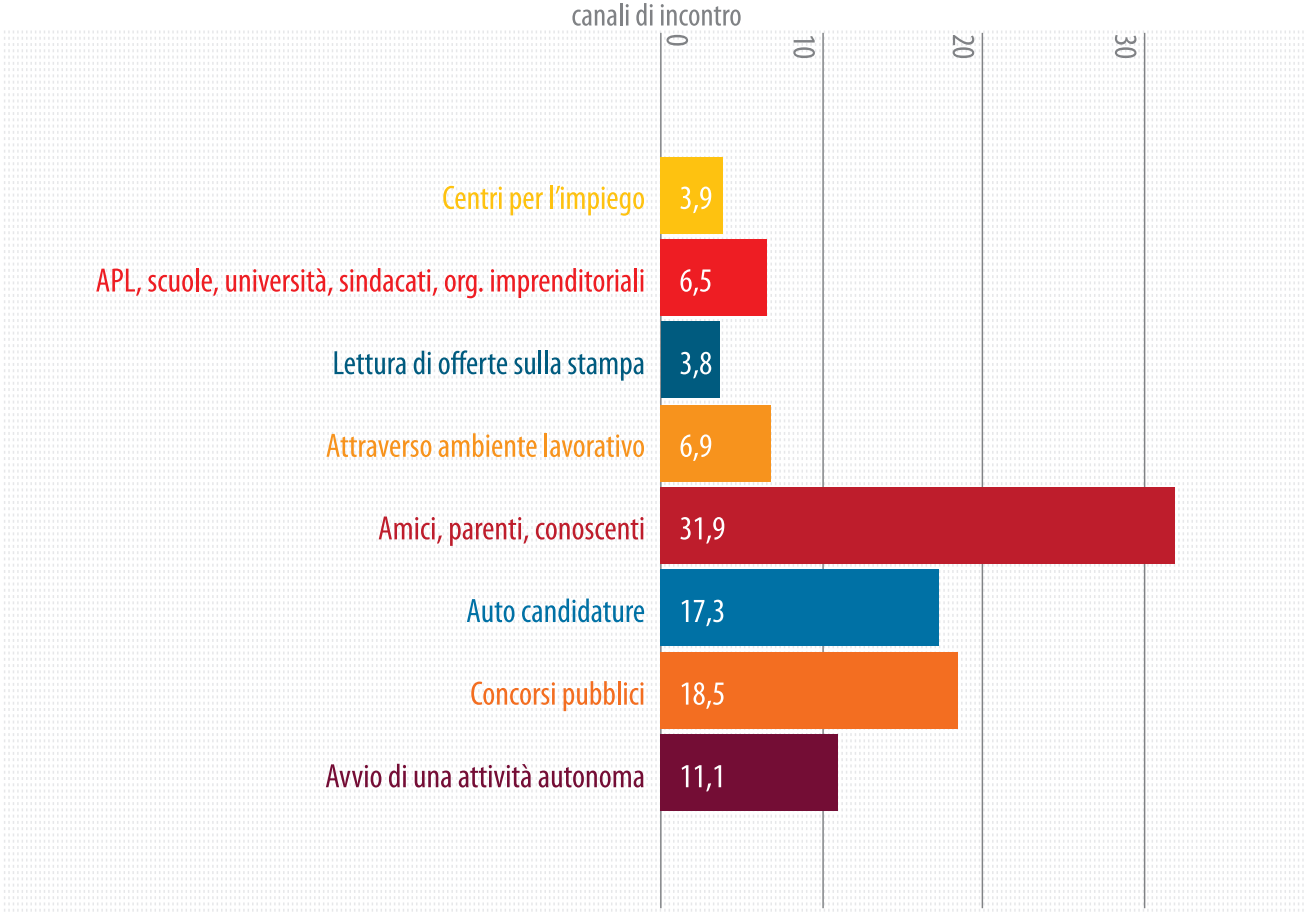
L'autocandidatura può essere vista come il rovescio della medaglia delle banche dati quali canali di ricerca del personale da parte delle aziende. Infatti, le imprese costituiscono queste banche dati attraverso la raccolta di tutti i curricula che ricevono direttamente dai lavoratori. L'espansione dell'utilizzo della rete consente, infatti, di raggiungere più facilmente e in sostanza a costo zero le imprese, inviando loro i CV sia attraverso i loro siti internet, che spesso hanno aree dedicate alle autocandidature, sia attraverso la posta elettronica.

Con riferimento ai giovani, le percentuali riguardanti le assunzione attraverso le reti parentali e amicali e le autocandidature sono superiori alla media, con rispettivamente il 38,1% e il per 23,8% (dati ISFOL PLUS 2010). Se si considerano i canali formali, è interessante osservare che i giovani, nel 6% dei casi, trovano lavoro attraverso la scuola e l'università. Questo era uno degli obiettivi della Legge Biagi nel riconoscere a scuole e università la possibilità di svolgere l'attività di intermediazione.

Secondo i dati 2011, i canali formali hanno registrato ancora numeri contenuti. I centri per l'impiego solo nel 3,9% sono risultati il canale di accesso al lavoro, mentre le agenzie per il lavoro insieme a scuole e università e sindacati e associazioni di categoria raggiungono insieme sono il 6,5%.

È allora evidente come la stragrande maggioranza degli incontri avvenga attraverso canali informali o comunque canali non strutturali, piuttosto che attraverso canali formali e professionali.
Questo evidentemente dipende e determina un mercato del lavoro poco strutturato.

Come trovano lavoro gli italiani?



1.4. I canali formali e informali e la qualità dell'incontro tra domanda e offerta di lavoro

Non si può ritenere e pretendere che tutti gli incontri tra domanda e offerta di lavoro debbano avvenire attraverso canali formali, tantomeno ostacolare altre modalità lecite di intermediazione. Tuttavia l'informalità può avere un effetto negativo sulla qualità dell'incontro tra domanda e offerta di lavoro, nel senso che non necessariamente l'incontro che avviene secondo questa modalità è il match ideale tra il profilo ricercato dall'impresa e le competenze e qualità del lavoratore.

La ricerca e la selezione del lavoratore che soddisfi pienamente i fabbisogni professionali dell'impresa dovrebbero garantire un incontro ottimale e produttivo per entrambe le parti. Le aziende dotate di adeguati uffici di selezione del personale – tendenzialmente quelle medio-grandi – sono in grado autonomamente di raggiungere tale obiettivo. Le altre si devono affidare a operatori professionali.

La presenza e la diffusione di operatori del mercato del lavoro e l'incentivazione del loro utilizzo dovrebbero portare beneficio al mercato e ai lavoratori stessi. Infatti, essi garantiscono una più intensa circolazione e diffusione delle informazioni relative alle ricerche di personale e ai profili dei lavoratori, contribuendo a facilitare gli incontri e in particolare a migliorarne la qualità, contribuiscono a collocare il lavoratore maggiormente adeguato per le sue competenze ed esperienze a ricoprire un dato posto di lavoro e a soddisfare un determinato bisogno professionale.

Un incontro tra domanda e offerta di lavoro più strutturato e che passa attraverso canali formali è inoltre un incontro più equo. Infatti, solo la presenza degli intermediari formali e/o professionali favorisce l'inclusione nel mercato e offre le stesse possibilità di accesso al mercato anche alle persone che non possono contare su reti amicali e parentali. In un sistema, invece, dove le assunzioni avvengono attraverso le reti di conoscenze, essi sono indubbiamente penalizzati. Si rischia così una segmentazione del mercato tra chi possiede un adeguato "capitale sociale" e chi no.

Canali formali ed equità

Incontri tra D/O attraverso canali formali è più equo

Se gli incontri passano attraverso reti amicali e parentali è favorito chi ga "capitale sociale", mentre è sfavorito chi ne è scarsamente dotato.

2. La regolazione dell'incontro tra domanda e offerta di lavoro

2.1. Lo sviluppo degli operatori del mercato del lavoro

È con l'obiettivo di una maggiore trasparenza del mercato del lavoro ed una maggiore equità dell'incontro tra domanda e offerta di lavoro che il Legislatore, dalla Legge Biagi in poi, ha puntato sullo sviluppo e l'ampliamento degli operatori del mercato del lavoro autorizzati a svolgere l'attività di intermediazione.

L'articolo 2 del decreto legislativo n. 276/2003 definisce i confini dell'attività di intermediazione come «l'attività di mediazione tra domanda e offerta di lavoro, anche in relazione all'inserimento lavorativo dei disabili e dei gruppi di lavoratori svantaggiati, comprensiva tra l'altro: della raccolta dei curricula dei potenziali lavoratori; della preselezione e costituzione di relativa banca dati; della promozione e gestione dell'incontro tra domanda e offerta di lavoro; della effettuazione, su richiesta del committente, di tutte le comunicazioni conseguenti alle assunzioni avvenute a seguito della attività di intermediazione; dell'orientamento professionale; della progettazione ed erogazione di attività formative finalizzate all'inserimento lavorativo».

Ragioni dell'apertura a questi nuovi operatori

Contribuire a sviluppare e migliorare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro:
MAGGIORE è il numero degli intermediari, MAGGIORE è la CIRCOLAZIONE delle informazioni relative a ricerca di personale e di lavoro.
MAGGIORE la PROBABILITÀ degli INCONTRI D/O
Meglio portare in ambito regolamentato la loro attività piuttosto che lasciarla nell'ambito del divieto, ma di fatto tollerarla.

Nel 2010: semplificazione delle procedure

L'ampliamento dei soggetti autorizzabili allo svolgimento dell'attività di intermediazione consegue dalla convinzione che possano contribuire a favorire e migliorare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro, infatti maggiore è il numero degli intermediari, maggiore è la circolazione delle informazioni relative alla ricerca di personale e di lavoro, maggiore la probabilità degli incontri. Inoltre, è parso più opportuno portare in ambito regolamentato l'attività di tanti soggetti che già svolgevano informalmente e più o meno occasionalmente tale attività di intermediazione, piuttosto che lasciarla nell'ambito del divieto, ma di fatto tollerarla.

Accanto alle agenzie di somministrazione e di intermediazione, di cui all'articolo 4, lettere a) e c), possono svolgere attività di intermediazione, come già anticipato, l'articolo 6 del decreto legislativo n. 276/2003, rubricato Regimi particolari di autorizzazione, disciplina i regimi particolari di autorizzazione, che regolano l'accesso al mercato del lavoro di soggetti pubblici e privati a cui il legislatore ha inteso offrire la possibilità di operare sul mercato dell'incontro tra domanda e offerta di lavoro, ma che per le loro caratteristiche soggettive e/o per l'ambito di azione giustificano l'adozione di un regime agevolato. Infatti, nel contesto dei regimi particolari non sono previsti requisiti finanziari (come invece per le agenzie per il lavoro), mentre sono richiesti requisiti giuridici ridotti rispetto a quelli stabiliti dall'articolo 5 del medesimo decreto legislativo nel regime ordinario di autorizzazione.

Sviluppo degli operatori del mercato del lavoro

Leggi Biagi. 2003
Apertura a nuovi soggetti autorizzabili all'intermediazione
Scuole e Università
Comuni e Camere di commercio
Sindacati, associazioni datoriali, enti bilaterali
Consulenti del lavoro
Gestori di siti internet (nel 2011)

Tali soggetti pubblici e privati che possono essere autorizzati a svolgere l'attività di intermediazione sono: le scuole e le università pubbliche e private; i comuni (singoli o associati nelle forme delle unioni di comuni e delle comunità montane) e le camere di commercio; le associazioni dei datori di lavoro e dei lavoratori comparativamente più

rappresentative a livello nazionale; i patronati, gli enti bilaterali e le associazioni senza fini di lucro che hanno per oggetto la tutela del lavoro, l'assistenza e la promozione delle attività imprenditoriali, la progettazione e l'erogazione di percorsi formativi e di alternanza, la tutela della disabilità; i gestori di siti internet (senza finalità di lucro).

Intermediazione è una attività accessoria alla principale

La legge 4 novembre 2010, n. 183 (c.d. Collegato lavoro) e, successivamente, la legge 15 luglio 2011, n. 111 hanno deregolamentato i requisiti e semplificato le procedure per l'autorizzazione all'intermediazione da parte degli operatori sopraelencati.

L'unica incombenza amministrativa a loro carico è la comunicazione preventiva al Ministero del lavoro e delle politiche sociali dell'avvio dello svolgimento dell'attività di intermediazione, completata dalla autocertificazione (ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445) del possesso dei requisiti richiesti. Al Ministero, invece, spetta di inserire i soggetti che inviano comunicazione nella apposita sezione dell'albo informatico di cui all'articolo 4 del decreto legislativo n. 276/2003.

I requisiti per l'ottenimento dell'autorizzazione sono l'interconnessione alla borsa continua nazionale del lavoro per il tramite del portale *cliclavoro*[1], nonché al rilascio alle regioni e al Ministero del lavoro e delle politiche sociali di ogni informazione utile relativa al monitoraggio dei fabbisogni professionali e al buon funzionamento del mercato del lavoro.

Nel dettaglio, la procedura per l'iscrizione dei soggetti autorizzabili in regime particolari nell'apposita sezione dell'Albo informatico (sezione III. *1 - Regimi particolari di intermediazione*), compresi gli enti bilaterali, è indicata nel decreto ministeriale 20 settembre 2011 e chiarita nel dettaglio in una apposita nota operativa ministeriale del 20 dicembre 2011.

3. Il progetto EBNT per l'incontro domanda e offerta di lavoro nel settore turistico

Il decreto legislativo n. 276 del 2003 (attuativo della Legge Biagi) fornisce, da un lato, la definizione di ente bilaterale (art. 2, lett. h) e di attività di intermediazione (art. 2, lett. b,) e, dall'altro lato, le mette in correlazione. Infatti, secondo quanto stabilito dall'articolo menzionato, gli enti bilaterali sono «organismi costituiti a iniziativa di una o più associazioni dei datori e dei prestatori di lavoro comparativamente più rappresentative, quali sedi privilegiate per la regolazione del mercato del lavoro attraverso», tra gli altri, «l'intermediazione nell'incontro tra domanda e offerta di lavoro».

È quindi la stessa normativa che sottolinea come gli enti bilaterali, per la loro natura costitutiva basata sulla compresenza delle parti sociali, sono tra le sedi adeguate per governare il mercato del lavoro, svolgendo dall'intermediazione alla formazione delle competenze ricercate, dall'assistenza sanitaria e previdenziale al sostegno al reddito.

---

www.cliclavoro.gov.it. È il portale del Ministero del lavoro e delle politiche sociali, che, per le sue caratteristiche tecniche e organizzative, realizza la borsa continua nazionale del lavoro, quale sistema di incontro da domanda e offerta di lavoro, costituita da nodi regionali che cooperano attraverso il nodo di coordinamento nazionale.

3.1. L'autorizzazione e lo svolgimento dell'attività di intermediazione da parte di EBNT

Nell'ambito della facoltà concessa dalla normativa agli enti bilaterali di svolgere l'attività di incontro tra domanda e offerta di lavoro, l'EBNT ha provveduto a ottenere l'autorizzazione allo svolgimento dell'attività di intermediazione in regime particolare ai sensi dell'articolo 6 del decreto legislativo n. 276 del 2003 e la conseguente iscrizione all'albo informatico nella sezione III.1 – Regimi particolari di intermediazione.

In conformità a tale autorizzazione, l'ente bilaterale può svolgere l'attività di incontro tra domanda e offerta di lavoro. Tale attività può essere svolta attraverso sportelli dislocati sul territorio nazione, dove operatori adeguatamente formati possono ricevere lavoratori per un primo bilancio di competenze, per offrire un orientamento al lavoro, anche attraverso il supporto alla stesura del curriculum vitae, per individuare le ricerche di personale alle quali il lavoratore risulta essere rispondente.

Analogamente, gli operatori possono supportare i datori di lavoro nella ricerca di personale, individuando e indicando loro i profili di lavoratori che mostrano caratteristiche professionali che corrispondono al fabbisogno espresso dall'azienda.

3.2. Il portale EBNT per l'incontro tra domanda e offerta di lavoro

Accanto alla possibilità di svolgere l'attività di intermediazione nei propri uffici, l'EBNT ha inteso sviluppare un sistema informatico per l'incontro tra domanda e offerta di lavoro e per l'autovalutazione della occupabilità dei lavoratori nel settore del turismo.

L'idea di sviluppare una banca dati informatica che raccolga i curricula dei lavoratori e gli annunci di lavoro e che sia uno strumento specifico per il settore del turismo presenta diversi vantaggi.
Uno strumento informatico:

1. consente un accesso facile, diretto, immediato, gratuito da parte di lavoratori ed imprese,
2. rende raggiungibili un elevato numero di lavoratori ed imprese,

3. rende disponibili le informazioni su domanda e offerta di lavoro "sempre e ovunque", superando ogni barriera spazio-temporale,
4. consente una diffusione delle informazioni ampia e omogenea su tutto il territorio provinciale, regionale e nazionale sia dei profili professionali (ovvero dei CV) dei lavoratori in cerca di una occupazione e dei posti di lavoro vacanti (ovvero delle ricerche di personale),
5. favorisce il contatto tra lavoratori e imprese che non si trovano sullo stesso territorio, promuovendo la mobilità territoriale.

Tale sistema dovrebbe favorire gli incontri tra domanda e offerta di lavoro e soprattutto incrementare la loro quantità e qualità (ovvero facilitare il collocamento del lavoratore più adeguato a un certo posto di lavoro), contribuendo, inoltre, ad una migliore efficienza del mercato del lavoro del settore turistico.

I Pro del sistema informatico

1. accesso facile, diretto, immediato, gratuito
2. maggior numero di lavoratori e imprese raggiungibili
3. notizie su D/O disponibili sempre e ovunque
4. diffusione delle informazioni ampia e omogenea sul territorio

MIGLIORE QUANTITÀ ED EFFICIENZA DEGLI INCONTRI D/O

Il portale sviluppato da EBNT non intende essere soltanto un sito informatico per l'incontro tra domanda e offerta di lavoro come ne esistono tanti, benché questo sia dedicato specificatamente al settore del turismo. Infatti, in questo sistema informatico è integrata una sezione dedicata alla autovalutazione dell'occupabilità del lavoratore, che ne costituisce valore aggiunto.

Questo strumento di autovalutazione consente al lavoratore di acquisire informazioni e soprattutto consapevolezza circa il proprio comportamento nel cercare lavoro e conseguentemente comprendere quali comportamenti e atteggiamenti correggere per una ricerca più efficace del lavoro.

Autovalutazione dell'occupabilità

Valore aggiunto del sistema

Lavoratrice acquisisce informazioni e consapevolezza del proprio comportamento nella ricerca del lavoro e sul lavoro

Contribuire ad aggiustare i comportamenti
per una ricerca più efficace del lavoro

Capitolo 3

Sviluppare occupabilità nel turismo - Definizione, risorse, strumenti.

di Stefano Gheno
(Fondatore Well At Work & Associati)

QUADRIFOR

FORMAZIONE PER LO SVILUPPO DELLE COMPETENZE PROFESSIONALI DEI QUADRI

PERCORSI TECNICO/MANAGERIALI

GESTIRE SE STESSI

GESTIRE IL TEAM

GESTIRE I PROCESSI

GESTIRE IL BUSINESS

E-LEARNING

ISTITUTO BILATERALE PER LO SVILUPPO DELLA FORMAZIONE DEI QUADRI DEL TERZIARIO

QUADRIFOR - Via Cristoforo Colombo, 137 - 00147 Roma
Tel. +39 06 5744.304/305 - Fax +39 06 5744.314 - www.quadrifor.it - info@quadrifor.it

Background, obiettivi e contenuti

Questo documento rappresenta un contributo allo sviluppo di un sistema informatizzato che concorra a promuovere l'occupabilità nel settore turistico.

Il turismo è un settore che, almeno nel nostro paese mostra già da alcuni anni un certo affanno. I modelli tradizionali di turismo si mostrano sempre più incapaci di cogliere la domanda in recessione e, comunque, in mutamento. La stessa "vetrina paese" sembra sempre meno in grado di sostenere, se non uno sviluppo, almeno una tenuta sostanziale del mercato turistico.

E questo non può non avere ricadute sul versante dell'occupazione. La diminuzione delle risorse disponibili inevitabilmente va a colpire, in questo come in altri settori, l'occupazione. Da qui la preoccupazione di individuare nuovi ed efficaci strumenti per sostenerla, in primis strumenti che favoriscano il matching tra domanda e offerta di lavoro.

Ci pare però che ciò sia necessario ma non sufficiente. Da un lato, certamente, aumentare la visibilità dei lavoratori presso le imprese e la conoscenza dell'offerta di lavoro presso i lavoratori interessati è azione positiva e funzionale ad un incremento delle possibilità di occupazione. Dall'altro ci pare anche necessario aumentare la fungibilità dei lavoratori presso le aziende e ciò significa, innanzitutto, lavorare sul capitale umano.

Già nel 2009 con la ricerca "Per un lavoro competente" [1], si era messa in evidenza la necessità di incrementare la formazione nell'ambito delle professioni turistiche sia in senso quantitativo, sia qualitativo. Una formazione di qualità è, infatti, l'ingrediente fondamentale per sviluppare quelle risorse personali, competenze, valori, possibilità, che la persona può mettere a sistema nel percorso teso a rafforzare la propria professionalità.

---

1 AA.VV. (2009), Per un lavoro competente La formazione professionale come leva di sviluppo del Turismo. Roma: EBIT, 2010 Si vedano in particolare i capp. I e III.

Nel triennio che è seguito le criticità congiunturali non sono certo diminuite. Alla preoccupazione per la tenuta della professionalità si è quindi aggiunta una preoccupazione, per certi versi ancora maggiore, circa la possibilità di "vendere" la professionalità stessa in un mercato sempre più mutevole e incerto.

Sono questi tempi di incertezza "strutturale", in cui investire sul capitale umano diventa ancora più cruciale, anche se spesso disatteso. In questo lavoro il focus principale è messo sull'infrastruttura, cioè sullo strumento che dovrebbe aumentare la "vendibilità" delle figure professionali. Tuttavia crediamo, ed è il senso del nostro contributo al progetto, che non si possa pensare ad un'infrastruttura in modo astratto, ma necessariamente si debba progettarla in modo congeniale ai soggetti che dovranno fruirne.

Pensando quindi ad uno strumento di incontro domanda-offerta di lavoro, le funzionalità dello stesso dovranno essere coerenti con quanto è di effettivo aiuto al soggetto nel proporsi al mercato del lavoro nel modo più efficace possibile. Non è quindi solo un problema di processo, che funzioni bene il trasferimento di dati da un soggetto che si propone ad uno che lo cerca, ma anche e soprattutto di contenuto, che ciò che viene trasferito sia effettivamente utile per farsi scegliere da chi va cercando.

Si tratta quindi di immedesimarsi, da un lato, con chi si occupa di reclutamento e selezione. Interrogarsi su quali siano gli elementi effettivamente utili a chi cerca risorse per la propria organizzazione. Questo è possibile già a partire dalle infrastrutture che già esistono, in particolare il nostro punto di riferimento non può che essere *cliclavoro*[2], il portale del Ministero del lavoro e delle politiche sociali, che rappresenta un'egregia e funzionale sintesi degli innumerevoli strumenti che in questi anni sono derivati dalle sperimentazioni promosse a livello locale. Nella nostra proposta di interfaccia per un sistema di incontro domanda-offerta ci siamo pertanto riferiti a quel modello, tarandolo ove possibile sullo specifico del lavoro in ambito turistico.

---

[2] http://www.cliclavoro.gov.it/Pagine/default.aspx

Tuttavia questo livello è solo il primo. Si tratterà quindi di immedesimarsi con l'altro livello di utenza: i lavoratori. Cosa può effettivamente essere utile? Certamente un'informazione puntuale circa le posizioni disponbili, magari anche con la possibilità di avere qualche informazione circa i possibili trend evolutivi dell'occupazione del settore, secondo il modello già da tempo sperimentato dal sistema informativo Excelsior[3], promosso da Unioncamere, o dai diversi osservatori sul mercato del lavoro promossi da EE.LL. o società per il lavoro[4].

Oltre a questo però ci pare assai importante che i lavoratori dispongano di strumenti critici per incrementare la propria occupabilità. È questo, nel momento attuale, il punto cruciale. È necessario aiutare le persone non solo a trovare un'occupazione, ma a mantenerla, in un contesto oggettivamente turbolento e difficile da comprendere.

Per fare ciò ancora una volta si dimostra fondamentale investire sul capitale umano, permettendo ai lavoratori di rafforzare quelle risorse che permetteranno loro di attraversare il fiume impetuoso della crisi senza soccombere tra i flutti. Ma perché ciò sia possibile è necessario che le persone abbiamo coscienza di quale sia il proprio "livello" di occupabilità, cioè di quali risorse dispongano a riguardo e in che direzione debbano andare per incrementare quelle ancora non adeguate.

Per questo nella nostra proposta abbiamo inserito anche la possibilità di un'autovalutazione del livello di occupabilità, che tenga conto del diverso "capitale" di cui un lavoratore può disporre.

Il nostro contributo al progetto, dunque, si organizza in tre parti.

1. La prima, a seguire, entra nel merito di cosa sia l'occupabilità, di quali risorse la incrementino, di come si fa a misurarle e svilupparle. Questa prima parte contiene una sintesi critica della ricerca scientifica sul tema dell'occupabilità, tarata sulle specificità del settore turistico.
2. La seconda presenta un'ipotesi di piattaforma – da svilupparsi a cura della consulenza informatica – utilizzabile nel rapporto tra la-

[3] http://excelsior.unioncamere.net/
[4] http://www.worknetspa.it/candidati/meteo--lavoro.aspx

voratore e sistema occupazionale, che consenta al prima di attingere alle informazioni utili ad una collocazione adeguata nel mercato del lavoro. Come anticipato, la nostra proposta è coerente con il funzionamento del portale per il lavoro del Ministero del Welfare.

3. Nella terza parte proponiamo uno strumento di autovalutazione dell'occupabilità integrato nel portale in costruzione. Tale strumento potrà essere utilizzato da subito in modo sintetico per dare un feedback agli utenti circa il livello delle risorse possedute, in prospettiva può costituire la base di un benchmark per misurare l'effettiva occupabilità nel settore turistico di un lavoratore.

PARTE 1

Definizione ed evoluzione del concetto di occupabilità

In termini generali, l'"occupabilità" (o *employability*) è il valore attribuito alla persona nel mercato del lavoro e individua di conseguenza, le sue probabilità di accedere ad un'occupazione.

Il termine "occupabilità" compare per la prima volta negli anni '50-'60. In un periodo contraddistinto da forte dinamismo e sviluppo economico, nell'ambito delle politiche sociali e del lavoro si distinguevano i soggetti "occupabili" da quelli "non-occupabili", prevalentemente in base alle predisposizioni e alle attitudini personali (attitudes) e lo stato di salute fisica e mentale, al fine di indirizzare le risorse sociali per l'inserimento lavorativo di persone in condizioni di svantaggio.

Nei primi anni '70, la situazione economica cambia radicalmente e la disoccupazione raggiunge livelli prima inaspettati. L'occupabilità non risulta più esclusivamente legata alle caratteristiche di salute o di svantaggio ma si inizia a pensare che la capacità di trovare un'occupazione dipenda prevalentemente dalle conoscenze, competenze ed abilità possedute (e non più solo dalle attitudini personali e lo stato di salute).

Soprattutto in Francia si inizia a misurare la probabilità che una persona in cerca di occupazione abbia di trovarla; l'attenzione è rivolta a rilevare le caratteristiche della domanda di lavoro quale determinante principale delle opportunità di lavoro nei diversi contesti locali e nazionali.

Gli anni ’80 vedono la ripresa economica, ma in un contesto sempre più instabile e competitivo, anche a fronte dei processi di globalizzazione, di terziarizzazione dell’economia e del rapido sviluppo tecnologico. L’occupazione torna a crescere e la disoccupazione cala, l’attenzione nei confronti del tema dell’occupabilità inizia a interessare il livello aziendale. In questi anni, l’occupabilità è sinonimo di flessibilità funzionale della forza lavoro.

Il tema sull’“occupabilità” assume quindi un ruolo centrale nel dibattito politico- sociale a partire dalla fine degli anni ’90. A fronte di trasformazione del mercato del lavoro che vedono le carriere svilupparsi sempre meno in modo lineare, ma diventano sempre più “carriere senza confini”, con percorsi lavorativi caratterizzati da una sequenza di occupazioni e posti di lavoro, spesso in imprese e settori diversi. In un contesto come questo, riuscire a trovare facilmente una (nuova) occupazione è condizione essenziale per avere successo e assicurare continuità lavorativa, sicurezza occupazionale e stabilità di reddito. La responsabilità prevalente per lo sviluppo della carriera lavorativa si sposta dall’organizzazione all’individuo.

Oggi la capacità di trovare un occupazione e di mantenerla in un contesto di cambiamento e di incertezza strutturale, è una questione che coinvolge l’intera popolazione attiva. Tutti, inoccupati, disoccupati e persone occupate in maniera permanente e temporanea, sempre più spesso si trovano ad affrontare fasi di transizione e di cambiamento nel corso della propria carriera lavorativa. Sviluppare occupabilità, quindi, risponde ad una esigenza personale e sociale di sicurezza: essere occupabili rinforza l’individuo contro l’incertezza lavorativa e riduce il rischio di disoccupazione.

In conclusione possiamo notare che occupabilità sia un concetto complesso e multi-dimensionale. Una definizione che meglio di altre è in grado di sintetizzare l’ampia gamma di significati presenti al suo interno definisce l’occupabilità come la capacità dell’individuo di muoversi liberamente nel mercato del lavoro, riuscendo a realizzare un percorso lavorativo sostenibile nel tempo[5] .

[5] Hillage e Pollard, 1998

Tale definizione fa riferimento a quattro capacità personali:

1. la capacità di trovare una prima occupazione,
2. la capacità di mantenere un occupazione presso una specifica impresa, anche ricoprendo ruoli diversi all'interno della stessa organizzazione,
3. la capacità di ottenere una nuova occupazione, qualora ciò si renda utile o necessario,
4. la capacità di trovare un'occupazione in linea con le proprie aspettative.

Come si vede la definizione include tutte le fasi del percorso lavorativo e quindi fornisce esaurienti indicazioni operative circa gli strumenti funzionali a sviluppare occupabilità

Un modello operativo di occupabilità

Se possiamo rappresentare il percorso lavorativo di una persona come una sequenza di esperienze di lavoro e di non lavoro, l'occupabilità comporta una certa facilità nel compiere questo percorso, mantenendo o migliorando la qualità dell'occupazione e realizzando così una carriera di successo.

Cosa consente di compiere in modo efficiente ed efficace questo percorso?
Innanzitutto ci saranno condizioni esterne che riguardano il contesto sociale, economico e politico: ad esempio, la situazione macro-economica strutturale e congiunturale, ma anche le norme che regolano il mercato del lavoro e i suoi meccanismi di funzionamento. Quindi ci saranno condizione interne che riguardano, cioè, le caratteristiche personali facilitanti o meno l'occupazione. Infine delle condizioni intermedie tra l'esterno e l'interno, quali, ad esempio, la desiderabilità sociale di un certo impiego e le informazioni note relative ad esso.

Tutte queste condizioni hanno elevate caratteristiche di dinamicità. Le condizioni esterne, ad esempio, possono essere significativamente influenzate da crisi economiche o da cambiamenti nelle esigenze del mercato (sia in termini di domanda da parte dei sistemi cliente, sia di professionalità che vi rispondono).

Le condizioni interne per l'occupabilità, come il capitale umano[6], sociale[7] e psicologico[8], possono aumentare (o diminuire) in funzione delle condizioni per il loro sviluppo, ad esempio, delle azioni che la persona può intraprendere nel corso del proprio percorso e le opportunità offerte dalle istituzioni del mercato del lavoro (opportunità di sviluppo).

---

[6] Per capitale umano si intende l'insieme di conoscenze, competenze ed abilità individuali (Forrier e Sels, 2008). L'occupabilità è influenzata innanzitutto, dalle conoscenze e competenze professionali. Quindi dalle competenze trasversali, apprezzate in generale dalle imprese, al di la del settore di riferimento (chiamate anche employability skills). Le chance occupazionali sono poi influenzate anche dal livello di istruzione e dalla qualifica. Nel capitale umano rientrano poi anche le caratteristiche socio-demografiche (es. età, genere, cittadinanza) e lo stato di salute e di benessere della persona, che in varo modo incidono sulla motivazione e la possibilità di trovare e portare a termine un lavoro. Infine, per affrontare positivamente le fasi di cambiamento nel mercato del lavoro, è importante che la persona sappia orientarsi e sviluppa abilità specifiche per la ricerca del lavoro: la persona deve essere al corrente delle opportunità offerte nel mercato del lavoro, deve conoscere e saper utilizzare i diversi canali per la ricerca di lavoro, deve saper scrivere un CV, ricostruire il proprio profilo professionale, presentarsi in azienda e sostenere un colloquio.

[7] Per capitale sociale si intende l'insieme di risorse di tipo relazionale e durature che un individuo può utilizzare, insieme ad altre risorse, per perseguire i propri fini (il "sapere chi"). La dimensione del capitale sociale assume un ruolo di primo piano nella ricerca efficace di lavoro Si ritiene infatti, che disporre di numerosi legami sociali e poter entrare in contatto con numerose persone si associ a miglioramenti di status nel mercato del lavoro (Granovetter, 1974; 1982) e a maggiori probabilità di uscita dalla disoccupazione *(Levesque e White, 2001).*

[8] Il costrutto di capitale psicologico si riferisce ad alcune risorse personali quali la consapevolezza di sé, delle prorie risorse e potenzialità, la motivazione e le aspettative individuali rispetto alla propria carriera lavorativa. Per avere successo in un mercato del lavoro instabile ed imprevedibile come quello odierno, alle persone è chiesto di essere adattabili, preparati ad affrontare i cambiamenti ed avere un approccio strategico nei confronti della propria carriera lavorativa (Forrier e Sels, 2009). L'individuo dovrà essere capace di affrontare ed accettare i cambiamenti lavorativi in un contesto che diviene sempre più dinamico *(Fugate et al, 2004)*.

Infine, elementi trasversali quali la desiderabilità sociale di intraprendere un certo percorso professionale può mutare radicalmente nel tempo in relazione all'affermarsi di mode o fenomeni di costume sostenute dai media.

Un modello operativo di occupabilità dovrà quindi considerare:
1. fattori di contesto in cui si va a sviluppare l'occupabilità
2. fattori personali utili a incrementare l'occupabilità e dovrà considerarli in una relazione dinamica tra loro.

L'occupabilità nel settore turistico: alcune caratteristiche chiave

Per affrontare nello specifico l'occupabilità nel settore turistico dovremo innanzitutto individuare quelle caratteristiche del settore che ne determinano l'emergere di elementi chiave delle professionalità inserite nel settore stesso. Evidentemente non tanto in termini di conoscenze e competenze tecniche delle diverse figure professionali, quanto di competenze trasversali caratteristiche, nonché di elementi personali funzionali a lavorare bene in questo settore.

A tale scopo procediamo innanzitutto ad identificare alcune caratteristiche distintive del settore, relativamente alle caratteristiche delle risorse umane che impiega, in particolare il cambiamento delle caratteristiche proprie del mercato turistico (della domanda, dell'offerta, delle attese). Ad esso si associa la congiuntura economicamente critica che permane, che provoca inevitabilmente, da un lato la riduzione della disponibilità generale di risorse economiche dedicate al mercato turistico, dall'altro l'allargamento della forbice tra mercato turistico low cost e quello di alta nicchia. Infine la globalizzazione dell'offerta turistica a cui si associa l'ampliamento della platea dei possibili occupati che sempre più vede la presenza di lavoratori stranieri. Le competenze che ne discendono sono sicuramente legate alla flessibilità, alla capacità di adattamento positivo, alla disponibilità al cambiamento e alla mobilità.

Ci sono poi alcune competenze caratteristiche che sono comunque tipiche delle professioni del turismo, in particolare quelle legate alle relazioni, alla comunicazione, all'organizzazione.

A tutte queste va, infine, unita la competenza nell'apprendere, che risulta essere quella più funzionale alle necessità di sviluppare in modo efficiente ed efficace la propria identità professionale in modo coerente con le dinamiche evolutive del mercato.

Risorse e strumenti per l'occupabilità nel settore turistico

Sinteticamente l'occupabilità deriva quindi da una efficace integrazione tra fattori di contesto e fattori interni al soggetto. Entro tali fattori dovremo quindi individuare quelle risorse che permettono alla persona, nel contesto dato, di massimizzare le sue possibilità di trovare e/o mantenere il lavoro, senza prescindere dalle sue caratteristiche personali.

Tra le *risorse esterne* possiamo sicuramente individuare:

1. strumenti legislativi idonei a facilitare l'inserimento nel mercato del lavoro, sia di persone in cerca di prima occupazione, sia di persone che necessitano di un nuovo inserimento (prematuramente espulsi o a rischio di espulsione, persone che rientrano dopo una fuoriuscita dal lavoro, ecc);

2. strumenti di integrazione tra sistema dell'istruzione secondaria / dell'alta formazione e mondo del lavoro;

3. strumenti di orientamento e formazione professionale funzionali al primo inserimento, al mantenimento / manutenzione della professionalità o alla riqualificazione / riconversione;

4. strumenti di incontro tra domanda e offerta di lavoro accessibili.

Le ultime due tipologie di risorse sono quelle che noi consideriamo più direttamente in questo lavoro, suggerendone una declinazione operativa immediatamente realizzabile e utilizzabile dall'utente finale nel contesto attuale del sistema. Il nostro contributo infatti è finalizzato a realizzare uno strumento web-based di incontro tra domanda e offerta di lavoro, che possa anche fornire indicazioni utili allo sviluppo della professionalità dell'utente.

Tra le *risorse interne* vanno segnalate:

1. strumenti di valutazione e rafforzamento di competenze e meta-competenze professionali;

2. strumenti di valutazione e sviluppo delle risorse di resilienza.

Il nostro contributo integra alcuni strumenti relativi allo sviluppo delle risorse esterne (piattaforma web-based) con strumenti di auto-valutazione delle competenze e delle risorse di resilienza utili a sviluppare la professionalità dell'utente, nonché a favorirne il riorientamento e le necessità formative.

Rispetto a quest'ultima finalità, è importante sottolineare che le risorse interne sono considerate i principali predittori dell'occupabilità effettiva dell'individuo.

Per questo motivo l'occupabilità viene anche misurata attraverso la valutazione del possesso o meno di certe risorse e quindi, come abbiamo visto, del capitale umano, sociale e psicologico.

Per fare questo, si utilizzano indicatori oggettivi e di percezione:
i metodi relativi ai dati "oggettivi" prevedono, tra l'altro, l'analisi delle caratteristiche socio-demografiche dell'individuo, quali età, genere, cittadinanza, stato civile ecc., più spesso utilizzate come variabili di controllo, e il possesso di certe competenze non direttamente connesse con la sfera professionale (es. capacità di ricerca del lavoro, adattabilità, mobilità), ad esempio attraverso indicatori "di selezione", come il grado di conoscenza delle opportunità di lavoro presenti sul mercato o il numero di canali utilizzati dai disoccupati per cercare un lavoro.

In altri casi il possesso di certe competenze e attitudini viene misurato attraverso la percezione individuale; in questi casi si valuta, ad esempio, la capacità e la predisposizione verso l'apprendimento, la capacità di lavorare in team, la flessibilità nell'affrontare i cambiamenti occupazionali, la capacità di svolgere determinate attività/mansioni e la predisposizione ad adottare comportamenti virtuosi; in alcuni casi, per rendere le stima più realistiche al giudizio soggettivo del lavoratore è stato affiancato il parere dei datori di lavoro.

Al di là dell'utilità di considerare le risorse personali (meta-competenze e risorse di resilienza) ai fini della selezione efficace delle persone da parte dell'impresa nei sistemi di incontro tra domanda e offerta di lavoro, va segnalata l'importanza dell'autovalutazione ai fini della consapevolezza di sé e del rafforzamento della propria identità professionale e di carriera da parte del lavoratore stesso. La possibilità, dunque, di ricevere un feedback circa le proprie risorse personali, in termini di qualità e quantità serve al lavoratore per orientare la propria ricerca di lavoro, ma anche per individuare piste di sviluppo della propria professionalità.

PARTE 2

Sviluppare una piattaforma per l'incontro tra domanda- offerta di lavoro nel settore turistico

La piattaforma qui proposta vuole essere uno strumento utile per sviluppare l'occupazione e l'occupabilità nel settore turistico.

Il primo obiettivo, lo sviluppo dell'occupazione, è perseguito prevalentemente attraverso un incontro facilitato tra domanda e offerta di lavoro. Tale incontro è reso possibile da un modulo informatizzato che il lavoratore compila inserendo le proprie caratteristiche personali e professionali in modo che siano rese disponibili sul mercato del lavoro. Al tempo stesso i potenziali datori di lavoro potranno rendere disponibili sulla piattaforma le proprie offerte.

Lo sviluppo dell'occupabilità potrà essere promosso direttamente attraverso una valutazione del lavoratore circa le proprie caratteristiche, in relazione a quanto richiesto dal mercato. indirettamente l'occupabilità potrà anche essere promossa sviluppando un'offerta formativa coerente con le caratteristiche del mercato e del lavoratore.

L'Ente bilaterale, rappresentando entrambe le parti del mercato, è il luogo ideale per favorire, oltre che l'occupazione, l'occupabilità. In questa prospettiva la piattaforma si dovrà integrare con altri strumenti di promozione dell'occupabilità, dalla formazione al career counseling. anche per questo si ritiene opportuno che la piattaforma - oltre ad es-

sere naturalmente disponibile sul web ai potenziali utenti - sia basata nelle sedi territoriali dell'Ente bilaterale, che così potranno: a) assistere l'utente nell'utilizzo della piattaforma; b) avviare azioni sperimentali di career counseling basate sugli output ottenibili dal ricorso ad essa.

Lo schema generale del modulo è basato sulla maschera presente sul sito del ministero del welfare "cliclavoro.gov.it". Questo anche per una coerenza generale tra gli esistenti strumenti per lo sviluppo dell'occupazione.

Il modulo prevede quattro sezioni:

1) una sezione introduttiva che riporta i dati essenziali;

2) una, relativa al curriculo degli utenti, è finalizzata immediatamente all'incontro tra domanda/offerta di lavoro. È organizzata su 5 sottosezioni: Anagrafica, Esperienze lavorative, Istruzione, Formazione, Competenze linguistiche e Competenze informatiche. è prevista anche la possibilità di inserire il proprio CV in formato europeo. Sarebbe utile che al termine dell'inserimento dei propri dati, l'utente potesse scaricarli in forma di CV;

3) una, relativa alle risorse di employability (vedi paragrafo descrittivo del concetto di employability e della sua applicazione nel settore turistico), contiene alcuni test in auto-compilabili che permettono di valutare il possesso di alcune risorse psicologiche che, insieme alle competenze possedute, influenzano l'occupabilità. è necessario che al termine della compilazione, l'utente possa avere un feed-back circa i propri risultati, idealmente sotto forma di un profilo sintetico;

4) l'ultima, relativa alle competenze possedute, è organizzata in due sottosezioni: profilo delle competenze e profilo delle risorse. Entrambi i profili risultano dall'acquisizione automatica di dati inseriti precedentemente nella prime due sezioni. Il profilo delle competenze risulta dall'elenco delle qualifiche e delle competenze inserite nella prima sezione, il profilo delle risorse è quanto risulta dalla compilazione dei test. sarebbe utile che l'utente potesse scaricare un output di questa sezione, da potersi utilizzare in sede di eventuali bilanci di competenze da svolgersi in ambito formativo o di career counseling.

Dettagli delle sezioni ipotizzate

Area	Sub-area	Campi	Modalità di compilazione	Contenuto	Contenuto 2
Pagina personale		Nome Cognome Data di nascita Cittadinanza Domicilio Indirizzo Cap Email telefono1 telefono2	Acquisisce automaticamente i dati dalle informazioni inserite nella sezione CV (vedi dopo)		

NOTA:

la sezione introduttiva rappresenta una sintesi dei dati identificativi dell'utente, recuperati automaticamente dalle informazioni inserite nella seguente sezione CV (vedi)

Area	Sub-area	Campi	Modalità di compilazione	Contenuto	Contenuto 2
CV	CV	file del curriculum	permette inserimento file .doc o .pdf	cv in formato europeo	
	Anagrafica	Codice Fiscale	campo libero		
		Sesso	menù a tendina	M/F	
		Nome	campo libero		
		Cognome	campo libero		
		Comune nascita	menù a tendina o compilazione automatica		
		Data nascita	giono/mese/anno		
		Cittadinanza	menù a tendina o compilazione automatica		
		Comune domicilio	menù a tendina o compilazione automatica		
		Cap	campo libero		
		Indirizzo	campo libero		
		Telefono 1	campo libero		
		Telefono 2	campo libero		
		Email	campo libero		
	Esperienze lavorative	da	mese/anno		
		a	mese/anno		
		tipo esperienza	menù a tendina		
		qualifica	menù a tendina o compilazione automatica	tipologia di qualifica	verifica esistenza di qualifiche codificate nel settore turistico
		mansioni	menù a tendina o compilazione automatica	mansione svolta	verifica esistenza di mansioni codificate nel settore turistico
		datore lavoro	campo libero		
		indirizzo ddl	campo libero		
	Istruzione	titolo di studio	menù a tendina	titoli di studio codificati	elenco di titoli di studio
		descrizione	menù a tendina	tipologia di istituto	catalogo di istituti di istruzione
		votazione	campo libero		
		anno conseguimento	anno		
		competenze acquisite	campo libero		inserire nota su definizione di competenza e esempi possibili tratti dai prof. scolastici
	Formazione	titolo del corso	campo libero		
		sede-città	menù a tendina o compilazione automatica		
		sede-indirizzo	campo libero		
		sede-istituto	campo libero		
		durata		n. ore	
		certificazione	menù a tendina o compilazione automatica	eventuale certificazione posseduta	Verificare elenchi di certificazioni utili nel settore turistico
		qualifica acquisita	menù a tendina o compilazione automatica	eventuale qualifica acquisita	verificare esistenza di qualifiche codificate nel settore turistico
		competenze acquisite	campo libero	conoscenze/capacità	inserire nota su definizione di competenza e esempi possibili tratti dai progetti formativi
	Conoscenze Linguistiche	lingua	menù a tendina o compilazione automatica	lingua conosciuta	
		letto	menù a tendina		riferimento agli standard europei di competenza linguistica
		scritto	menù a tendina		riferimento agli standard europei di competenza linguistica
		parlato	menù a tendina		riferimento agli standard europei di competenza linguistica
		zione	menù a tendina	eventuale certificazione posseduta	Elenco di certificazioni certifica-linguistiche (es.: First, TOEFL, ecc.)
	Conoscenze Informatiche	capacità di competenze possedute	campo libero	capacità	
		zione	menù a tendina	eventuale certificazione posseduta	Elenco di certificazioni certifica-informatiche (es.: ECDL, Microsoft, Cisco, SAP, ecc.)

Area	Sub-area	Campi	Modalità di compilazione	Contenuto	Contenuto 2
Risorse di employability	Test			Esito del test	Profilo: criticità e punti di forza

NOTA:

La precedente sezione **Curriculum Vitae** contiene tutte le informazioni tradizionalmente richieste in sede di selezione circa il CV del candidato.

I campi presenti sono coerenti con quelli previsti nel portale cliclavoro.it

Importanti segnalare i campi evidenziati in giallo, i cui contenuti dovrebbero confluire nella sezione Bilancio di Competenza *(vedi)*

NOTA:

La sezione **Risorse di Employability** contiene i risultati del test sull'occupabilità compilati on-line dall'utente. Da questa sezione l'utente può ricavare un feedback che lo aiuti a riflettere sulle proprie esigenze di sviluppo in termini di resilienza (flessibilità, direzione, efficacia, ecc).

Sarebbe utile poter estrarre i dati ricavabili, in modo nel tempo di costituire un benchmark dell'occupabilità nel settore turistico.

Area	Sub-area	Campi	Modalità di compilazione	Contenuto	Contenuto 2
Bilancio di competenze	Profilo sintetico delle competenze possedute	Elenco delle competenze possedute	assume automaticamente le informazioni circa le competenze acquisite (da istruzione, formazione, conoscenze linguistiche		
	Profilo delle risorse di employability	Elenco delle caratteristiche di employability	assume automaticamente i profili che emergono dai test		

NOTA:

La sezione **Bilancio di Competenze** raccoglie informazioni su due tipologie di risorse essenziali in termini di occupabilità: le risorse di employability (vedi sezione precedente) e le risorse di competenza (vedi sezione CV, in particolare i campi: istruzione e formazione). Entrambe vengono recuperate in automatico dalle sezioni precedenti.

Il Bilancio di Competenza contiene informazioni utili ad avviare un riorientamento dell'utente, in particolare in vista di un percorso di riqualificazione professionale.

Oltre al modulo qui descritto, il gruppo di lavoro ha realizzato un modulo per l'inserimento di offerte di lavoro che permette al lavoratore un matching.

A oggi è stata realizzata una prima versione – pilota – della piattaforma, che contiene solo parzialmente il modulo sopra proposto. Si tratterà ora di sperimentarne l'efficienza e l'efficacia sul campo e contestualmente modificare campi e funzionalità.

PARTE 3

Valutazione ed auto-valutazione dell'occupabilità

Abbiamo visto come il possesso di certe competenze e attitudini venga misurato attraverso la percezione individuale; in questi casi si valutano quelle competenze trasversali e risorse di resilienza che consentono alla persona di essere maggiormente capace di rispondere positivamente alle richieste che gli provengono dal mercato del lavoro e quindi ad incrementare le proprie possibilità di trovare e mantenere un'occupazione di qualità.

Da una ricognizione della letteratura scientifica relativa all'occupabilità abbiamo individuato alcune dimensioni particolarmente utili a predire in termini psicologici il livello di employability. Di seguito nel proponiamo una sintetica descrizione di tali risorse personali, che possiamo organizzare in due sezioni:

– risorse psicologiche specifiche di occupabilità
– risorse di resilienza utili all'incremento dell'occupabilità

Risorse per l'occupabilità

1. **IDENTITÁ LAVORATIVA.**
   Riflette il grado con cui ciascun individuo definisce sé stesso in relazione all'appartenenza ad un particolare lavoro o professione. Si caratterizza per un interesse genuino rispetto a ciò che uno fa, a come lo fa e a come viene valutato dagli altri.

2. **BOUNDARYLESS CAREER MINDSET.**
   Capacità di navigare tra cambiamenti del paesaggio lavorativo interpretando una carriera caratterizzata da differenti livelli di spostamenti fisici e psicologici
3. **APERTURA AL CAMBIAMENTO NEL LAVORO**
   Capacità di accettare e vivere i cambiamenti nel proprio lavoro come opportunità positiva e sentimento di auto-efficacia nel gestirli
4. **PRONTEZZA ALLA MOBILITÁ LAVORATIVA.**
   Grado con cui un individuo si prepara ad essere pronto nell'agire opportunità di carriera interne o esterne
5. **RIFLESSIONE SULLA CARRIERA.**
   Capacità di riflettere sulle capacità e motivazioni personali riguardanti la propria carriera
6. **AUTOEFFICACIA:**
   - *6.1. NELLA RICERCA DEL LAVORO.*
     Confidenza personale di perseguire efficacemente specifiche azioni di ricerca di lavoro.
   - *6.2. DI CARRIERA.*
     Credenza personale circa la propria competenza ed abilità nel gestire autonomamente la propria carriera
   - *6.3. DI TRANSIZIONE.*
     Credenza nella propria capacità di gestire la transizione di carriera con successo
7. **LOCUS OF CONTROL NEL TROVARE UN LAVORO.**
   Grado con cui il soggetto ritiene di avere un margine di controllo rispetto alla possibilità di trovare un altro lavoro

Risorse per la resilienza

1. **PERSONALITÁ PROATTIVA.**
   Persone che non si sentono vincolate dalle forze e dai limiti posti dalle circostanze, agiscono efficacemente cambiamenti dell'ambiente, intravedono opportunità, prendono l'iniziativa e perseverano fino a che non hanno portato a termine il cambiamento intrapreso.
2. **OTTIMISMO.**
   Aspettative generalizzate circa l'occorrenza di esiti positivi nella propria esperienza presente e futura

3. **APERTURA ALL'ESPERIENZA.**
   Definizione di sé come persone immaginative, empatiche, sensibili, curiose, tolleranti
4. **FLESSIBILITÁ**
   4.1. PSICOLOGICA. Si riferisce a un numero di processi dinamici quali: adattarsi alle richieste di situazioni fluttuanti, riconfigurare le risorse mentali, essere in grado di cambiare prospettiva, equilibrio tra desideri e bisogni competitivi. Incorpora necessariamente ripetute transizioni tra le persone e il contesto.
   4.2. COGNITIVA. Si riferisce alla consapevolezza della persona che in qualsiasi situazione data ci sono opzioni e alternative disponibili, alla volontà di essere flessibili e adattabili alle diverse situazioni, alla percezione di efficacia nell'essere flessibili cognitivamente.
5. **ADATTABILITÁ DEGLI OBIETTIVI.**
   Capacità di di-sinvestire da un punto di vista cognitivo, emotivo e comportamentale rispetto a obiettivi di vita che si presentano come non perseguibili e di reinvestire in altri e nuovi obiettivi.
6. **COPING PROATTIVO.**
   È uno stile di coping orientato al futuro e consiste nell'impegno personale nel costruire risorse generali che facilitano la promozione di obiettivi sfidanti e di crescita personale, è orientato alla gestione di obiettivi rispetto che alla gestione dei rischi e nasce da un valutare gli ostacoli come sfide più che impedimenti o minacce.
7. **SELF-CONTROL.**
   Capacità di modificare le tendenze cognitive e comportamentali in altre maggiormente favorenti una riposta efficace agli stimoli del contesto
8. **MEANING MAKING.**
   Riflessione consapevole sull'impatto di eventi ambigui o sfidanti a partire dai significati, valori e obiettivi personali.
9. **SIGNIFICATIVITÁ.**
   Consapevolezza che la vita ha uno scopo per la quale vale la pena essere vissuta e valutazione del proprio contributo
10. **COMPRENSIBILITÁ.**
    pervasivo, duraturo ma dinamico sentimento di fiducia che gli stimoli provenienti dall'ambiente interno ed esterno sono strutturati, prevedibili, spiegabili

Per ciascuna delle risorse individuate è possibile individuare una o più misure che ci permettano di coglierne il livello, in modo da risultare da un lato predittive della maggiore o minore employability dell'utente, dall'altro poter indicare delle piste di sviluppo perseguibili al fine di incrementare l'occupabilità stessa.

Il passaggio successivo è stato dunque quello di individuare le dimensioni più utili al fine di valutare lo specifico dell'employability nel settore turistico, in modo da definire il panel di strumenti da integrare nella piattaforma web-based per fornire un feedback auto-valutativo agli utenti. Da un'ulteriore riflessione condotta insieme al gruppo di lavoro sono state individuate le seguenti dimensioni:

Dimensioni di resilienza:

1. *Flessibilità,* cioè essere consapevoli che in qualsiasi situazione ci sono opzioni e alternative disponibili; oltre a ciò la flessibilità dipende dalla volontà e dalla capacità di essere adattabili nelle diverse situazioni.
2. *Orientamento all'obiettivo:* essere tenaci nel perseguire i nostri obiettivi professionali, ma anche essere capaci di cambiarli se i nostri obiettivi si rivelano irraggiungibili.
3. *Proattività,* cioè essere capaci di attivare iniziative personali nel perseguire i nostri obiettivi occupazionali.

Dimensioni di occupabilità:

4. *Apertura al cambiamento.* È importante non temere il cambiamento, ma anzi considerarlo un'opportunità per sé.
5. *Valore e Identità:* che spazio che il lavoro ha nella nostra vita, in termini di importanza e di valore, e che motivazione al lavoro abbiamo.
6. *Autoefficacia occupazionale:* confidare nella possibilità di trovare, se necessario, un altro lavoro che sia adeguato e/o interessante per sé.

Azioni promozionali:

7. *Azioni.* Resta poi fondamentale capire quali azioni si siano effettivamente intraprese per tradurre l'occupabilità psicologica in una

concreta opportunità di occupazione. (Nel nostro test di autovalutazione risulta dai punteggi di alcune scale costruite ad hoc)

Lo strumento di autovalutazione

Se – come abbiamo visto – è ampiamente dimostrato che il possesso di determinate risorse psicologiche sviluppa l'occupabilità, date le finalità del nostro progetto, dobbiamo porci la domanda di come si possa promuovere uno sviluppo di tali risorse.

Per rispondere a questa domanda dobbiamo innanzitutto interrogarci su come si formino nel soggetto simili risorse. Non è questa la sede per esplorare in modo adeguato i processi evolutivi che determinano il consolidarsi di determinate caratteristiche psicologiche personali, possiamo però sinteticamente evidenziare da un lato il ruolo giocato a tale riguardo dall'educazione e, dall'altro, dalle esperienze fatte. Di conseguenza, se vogliamo incrementare il livello di tali caratteristiche dovremo utilizzare strumenti di tipo educativo, ad esempio la formazione, nonché strumenti che aiutino la persona a fare e a tesorizzare l'esperienza.

Rispetto quest'ultima osservazione è noto il ruolo che la valutazione e l'autovalutazione giocano nel processo di riflessione sull'esperienza e sulla conseguente introiezione e generalizzazione di quanto elaborato al fine di stabilire nuove e più funzionali modalità di condotta. Disporre di strumenti che ci permettano di verificare la presenza e l'incidenza di alcune caratteristiche psicologiche funzionali al raggiungimento di determinati obiettivi di vita, ci permette di cogliere spunti relativi all'adozione di condotte utili a tale riguardo.

In altri termini quanto più io mi conosco, quanto più dispongo di informazioni circa le mie caratteristiche funzionali o disfunzionali, tanto più sarò facilitato nell'avviare una riflessione su di me, che potrà essere l'avvio di un processo di cambiamento a partire dall'assunzione di alcune piste di auto-sviluppo.

Questa riflessione ci ha guidato nella costruzione di un test autovalutativo, semplice nella compilazione anche se scientificamente fondato,

che potesse essere somministrato on-line contestualmente all'utilizzo della piattaforma EBNT.

Anche in relazione all'esigenza di disporre uno strumento relativamente agile, abbiamo operato una selezione importante tra le risorse psicologiche note ai fini dell'occupabilità (vedi precedenti paragrafi), individuando complessivamente 6 dimensioni (3 attinenti alle risorse di resilienza, 3 alle risorse di occupabilità propriamente dette).

Abbiamo quindi svolto una ricognizione tra gli strumenti presenti in letteratura scientifica, che permettono una misura di queste dimensioni. All'interno di questi strumenti abbiamo operato un'ulteriore selezione degli items previsti nelle diverse scale, procedendo quindi ad una randomizzazione degli items rimasti ed alla costruzione definitiva del test di autovalutazione.

Per tenere ulteriormente conto delle caratteristiche di contesto, il test è stato poi realizzato in due versioni, una per persone attualmente occupate, una differente per persone non occupate, che si differenziano per alcuni items ritenuti non adeguati rispetto l'una o l'altra condizione occupazionale.

Il risultato è stato quindi un test che contiene 58 items scritti in forma affermativa, organizzati su alcune scale likert a 5 punti. La persona dovrà indicare sulla scala di risposta il proprio grado di accordo con le diverse affermazioni riportate. Da un pretest effettuato la compilazione necessità di circa 10 minuti per essere completata.

A valle della compilazione la persona potrà ricevere un profilo personale, che oltre al punteggio ottenuto rispetto alle diverse dimensioni considerate, contiene alcuni suggerimenti circa comportamenti e strategie di condotta da adottarsi al fine di migliorare la propria occupabilità in relazione all'esito del test.

Il profilo di occupabilità

Sulla base delle ricerche scientifiche relative al tema dell'occupabilità e degli strumenti psicometrici utilizzati per costruire il test autovalutativo, abbiamo quindi proceduto a stilare uno schema di profilo individuale

che potesse guidare la riflessione su di sé. Di seguito il testo (i termini in grassetto si riferiscono a condizioni alternative, le sigle indicano le diverse scale del test e gli items considerati, le frasi sottolineate all'interno delle parentesi quadre sono quindi da collegarsi alle diverse condizioni al fine di differenziare i profili):

> "Sinteticamente il livello di occupabilità dice delle possibilità (e probabilità) che una persona ha di trovare un lavoro adeguato alle proprie caratteristiche o di mantenerlo se ce l'ha già. Dire che una persona è altamente occupabile significa che le sue probabilità di trovare un'occupazione, di fare carriera nella sua occupazione, di non perderla in circostanze critiche sono alte.
>
> L'occupabilità di una persona dipende da più elementi: dalle competenze che possiede, dalle esperienze fatte e – naturalmente – da alcune caratteristiche psicologiche e di azione.
> Il test che ha appena compilato in conclusione del suo curriculum considera proprio queste ultime caratteristiche. Dai dati raccolti emerge che lei ha un livello **ALTO – MEDIO – BASSO** (risulta dalla media dei punteggi totali) di occupabilità.
> Nel profilo che segue verranno illustrate le diverse caratteristiche considerate per fare questa valutazione. Potranno esserle utili per riflettere su di esse, sui suoi punti di forza e sulle sue debolezze, e per provare a riorientarsi in modo da rafforzarle ove fosse necessario per aumentare la sua occupabilità.
>
> Per avere un buon livello di occupabilità le persone devono essere resilienti, cioè in grado di non essere schiacciati dagli eventi sfavorevoli e dalle circostanze difficili (ad esempio, cambiamenti di mercato, crisi aziendali, nuove competenze da sviluppare ed altro ancora) che dovessero accadergli.
> Per essere resilienti occorre innanzitutto essere flessibili, cioè essere consapevoli che in qualsiasi situazione ci sono opzioni e alternative disponibili; oltre a ciò la flessibilità dipende dalla volontà e dalla capacità di essere adattabili nelle diverse situazioni. Nel nostro test lei risulta MOLTO– ABBASTANZA – POCO flessibile (risulta dal punteggio della scala CFS).
> [Se ABBASTANZA o POCO. Provi a riflettere su ciò che le accade nelle situazioni di cambiamento e si interroghi sull'esistenza di diverse opzioni tra cui scegliere.]

Un secondo ingrediente della resilienza è l'orientamento all'obiettivo: essere tenaci nel perseguire i nostri obiettivi professionali, ma anche essere capaci di cambiarli se diventano irraggiungibili. Nel nostro test emerge che la sua tenacia nel perseguire i suoi obiettivi è ALTA – MEDIO – BASSA (risulta dal punteggio della scala TGP). La sua capacità di adattamento rispetto alla necessità di modificarli e ALTA – MEDIO – BASSA (risulta dal punteggio della scala FGA).

[Se MEDIO o BASSO in uno qualsiasi delle due dimensioni. Provi a riflettere sui suoi obiettivi professionali e sul suo modo di affrontarli: è capace di tenere con forza e determinazione nel percorso per realizzarli, anche quando è faticoso? Rifletta però anche sull'inutilità di insistere troppo, quando risulta ormai evidente che sono irraggiungibili.]

Infine, avere un buon orientamento all'obiettivo non serve se non si è anche proattivi, cioè capaci di attivare iniziative personali nel perseguirlo. Nel nostro test lei risulta MOLTO – ABBASTANZA – POCO proattivo (risulta dal punteggio della scala PIS).

Dalla resilienza all'occupabilità il passo è, innanzitutto, quello di essere aperti al cambiamento. È importante non temere il cambiamento, ma anzi pensare che possa rappresentare un'opportunità per sé. Dal nostro test risulta che lei è MOLTO – ABBASTANZA – POCO aperto al cambiamento (risulta dal punteggio della scala OCW).

Un ulteriore importante elemento della nostra occupabilità è rappresentato dallo spazio che il lavoro ha nella nostra vita, in termini di importanza e di valore, e dalla motivazione al lavoro che abbiamo. Sicuramente la nostra occupabilità aumenta se chi ci potrebbe scegliere per un lavoro si accorge della rilevanza che questo ha per noi e di come siamo motivati a svolgerlo con impegno e cura. Dal nostro test emerge che il lavoro per lei MOLTO – ABBASTANZA – POCO importante (risulta dal punteggio delle scale VALUES + CI).

[Se MOLTO. Di conseguenza la sua identità professionale è forte

e questo la aiuterà nella relazione con le aziende per cui lavora.

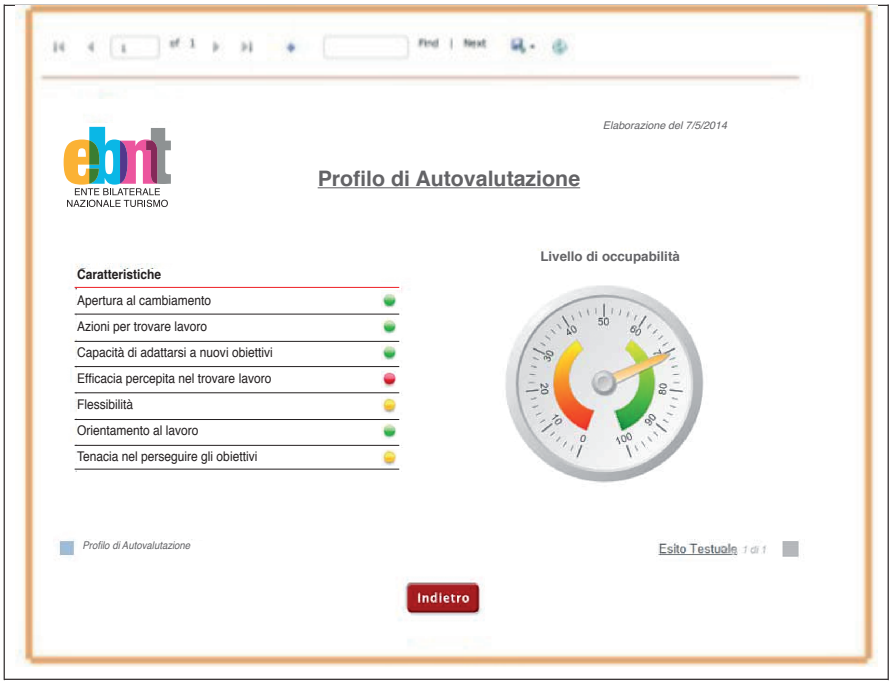
Se POCO. Di conseguenza la sua identità professionale è debole e questo potrebbe rendere debole anche la relazione con le aziende per cui lavora.]

È anche molto importante confidare nella possibilità di trovare, se necessario, un altro lavoro che sia adeguato e/o interessante per sé. Questa confidenza aumenta la fiducia nelle proprie opportunità e permette quindi una maggiore efficacia nella ricerca di occupazione. Dal nostro test risulta una ALTA – MEDIA – BASSA fiducia circa la facilità del trovare lavoro (risulta dal punteggio della scala EOIP). Ricordi che avere fiducia è importante, d'altronde non vanno sottovalutata nemmeno la fatica che trovare un'occupazione inevitabilmente comporta.

Queste sono alcune caratteristiche psicologiche che concorrono fortemente a rafforzare o a indebolire la sua occupabilità. Resta poi fondamentale capire quali azioni lei abbia effettivamente intrapreso per tradurre la sua occupabilità psicologica in una concreta opportunità di occupazione. A questo proposito dal nostro test risulta che lei abbia realizzato MOLTE – POCHE azioni (risulta dai punteggi delle scale ATT) utili a trovare lavoro o a migliorare la sua attuale condizione lavorativa.
[Se MOLTE. Questo è sicuramente l'atteggiamento più giusto. Non ci deve spaventare il fatto che possa non esserci un esito immediato della nostra azione, ma dobbiamo impegnarci con fiducia e costanza.

Se POCHE. Rifletta sul fatto che senza agire concretamente la sua occupabilità non può esprimersi, dobbiamo quindi assumerci il rischio e la fatica di mettersi in gioco per sviluppare la nostra professionalità e occupazione.]

Grazie ad un algoritmo che calcola automaticamente il punteggio e lo confronta con i range di punteggio definiti nel profilo alto, medio o basso, il compilatore ottiene il suo profilo immediatamente al termine della compilazione e può altresì vedere i propri punteggi rappresentati sinteticamente in forma grafica.



Concludendo, quali ulteriori prospettive?
Come abbiamo visto, l'occupabilità, che è il concetto chiave del nuovo contratto psicologico tra lavoratore e mercato, deriva dall'incrocio di diverse variabili: dalla condizione del mercato del lavoro, alle competenze possedute dal lavoratore, fino alle risorse psicologiche di cui dispone.

Fermo restante la rilevanza del dato ambientale, sia esso strutturale che congiunturale, l'intreccio tra competenze e risorse psicologiche risulta oggi particolarmente decisivo. Non disponiamo oggi, infatti, di condizioni ambientali stabili e rassicuranti, ci troviamo in una condizione di incertezza strutturale aggravata dal perdurare della crisi economica. In questo contesto dovremo promuovere quindi il più possibile le altre risorse di occupabilità, in primis il know-how e la career resilience[9].

A tal fine la formazione resta lo strumento elettivo. Si tratta però di sviluppare percorsi formativi che non trattino esclusivamente le competenze tecniche relative alle figure professionali, ma anche le meta-competenze utili a rafforzarne la spendibilità e la fungibilità, nonché

quelle risorse psicologiche che – come abbiamo visto – sostengono l'adattabilità positiva del lavoratore.

La possibilità di costruire percorsi formativi integrati, utili a sviluppare professionalità e risorse di occupabilità, si lega inevitabilmente al tema dell'orientamento e del riorientamento professionale dei lavoratori del turismo, sia di quanti siano in cerca di iniziale occupazione in questo settore, sia di chi si trova obbligato ad una riconversione per l'inevitabile cambiamento in atto.

Il processo di orientamento, del resto, altro non è che lo sviluppo di una nuova e realistica pensabilità positiva di sé in un ruolo lavorativo. Il necessario realismo di ogni efficace processo orientativo passa inevitabilmente attraverso la conoscenza del mercato e delle sue dinamiche, e delle proprie attese e caratteristiche. Per questo il profilo derivante dal nostro test di autovalutazione potrebbe essere un'utile strumento per attività di orientamento che si volessero attivare sui territori.

Per quanto detto finora, la piattaforma e gli strumenti di matching e di profiling che contiene sono risorse che possono favorire una migliore sinergia tra le parti sociali, al fine di incrementare l'occupabilità. Le associazioni di rappresentanza dei lavoratori potranno offrire un nuovo servizio ai propri associati, nonché disporre di una risorsa funzionale all'acquisizione di nuovi associati. D'altra parte le associazioni datoriali potranno costruire nel tempo una banca dati utile a monitorare l'andamento del mercato del lavoro in campo turistico, sia a partire dall'incontro tra domanda e offerta di lavoro, sia delle caratteristiche positive e critiche dei potenziali collaboratori.

Questo ci porta all'ultimo punto: l'opportunità di costruire e manutenere un benchmark di occupabilità nel settore turistico. I testimoni da noi intepellati per la costruzione dello strumento ci hanno confermato che si sta evidenziando un'evoluzione non solo del mercato del turismo e, di conseguenza, delle professionalità necessarie al suo interno, ma anche un cambiamento delle caratteristiche in ingresso delle persone

[9] Intendiamo sinteticamente con questo termine la capacità di adattamento efficace ai cambiamenti richiesti dai contesti per consentire uno sviluppo nella carriera professionale. In questa prospettiva quindi quello di career resilience è un concetto molto sovrapponibile con l'occupabilità "psicologica".

che vi desiderano operare. Questa la constatazione empirica; sarebbe successivamente utile disporre di un dato sistematico che mostri tale evoluzione e consenta lo sviluppo di politiche efficaci di reclutamento, formazione e sviluppo in rapporto ad essa. Il nostro test può essere utilizzato anche in questa prospettiva, andando ad alimentare un benchmark nel turismo che ci permetta di cogliere i mutamenti nelle risorse umane occupate ed occupabili.

Capitolo 4

Presentazione manuale operativo piattaforma SEDIIN

di Gianluca Spaziani
(DBA SQL Server - SEDIIN)

Fon.Te.

ILLUMINA IL TUO FUTURO!

Fon.Te.
FONDO PENSIONE COMPLEMENTARE PER I DIPENDENTI DA AZIENDE DEL TERZIARIO COMMERCIO TURISMO E SERVIZI

Numero Verde
800-403.633

www.fondofonte.it

callcenter@fondofonte.it

Via Cristoforo Colombo, 137 - 00147 Roma
Tel. 06/58.30.35.58 Fax 06/58.09.074

CONFCOMMERCIO
IMPRESE PER L'ITALIA

CGIL
FILCAMS

CISL
FISASCAT

UILTuCS

(Contributo tratto dal Seminario "Incontro tra domanda ed offerta di lavoro" - Trieste, 14 maggio 2013 - XVIII Congresso Nazionale FISASCAT)

La SEDIIN è l'azienda informatica che ha curato la realizzazione tecnica della piattaforma di incrocio domanda-offerta di lavoro dell'Ente Bilaterale Nazionale Turismo, piattaforma che va a soddisfare una duplice necessità: da un lato abbiamo le aziende del settore del Turismo, che sono alla ricerca di personale per le proprie esigenze lavorative, e dall'altra parte abbiamo i lavoratori, che sono alla ricerca di un contesto occupazionale ed hanno bisogno di una vetrina sempre aperta ed aggiornata sulle possibilità lavorative.

Per questi ultimi il fatto di avere il proprio profilo professionale messo in bella evidenza e per le imprese, che cercano personale, il fatto di avere un canale preferenziale il quale permetta un incontro diretto, costituisce sicuramente un valore aggiunto, che in un contesto come quello attuale ha un grande valore sociale.

In un sistema come quello descritto i profili di utenza che si possono immediatamente individuare sono due: il profilo azienda ed il profilo candidato, ognuno con delle proprie caratteristiche. Nel particolare il candidato lavoratore, che accede al sistema, avrà la possibilità attraverso delle schermate di compilare il proprio curriculum.

In realtà ne potrà compilare anche più di uno, perché comunque abbiamo dato la possibilità all'utente candidato di gestire più curriculum, dato che ci può essere l'esigenza di mettere in risalto determinate professionalità rispetto ad altre in differenti situazioni, per cui avere una gestione multipla dei propri curriculum può essere utile.

Oltre a questo il candidato può fare una ricerca degli annunci inseriti da parte delle aziende ed avanzare una sua candidatura, quindi proporsi sulla base delle richieste dell'azienda: a tale scopo può utilizzare un questionario di autovalutazione per la definizione delle proprie competenze.

Per quanto riguarda invece il profilo azienda, questa potrà con le proprie credenziali di accesso fare una ricerca nell'ambito delle professionalità inserite da tutti i candidati, potrà inserire i propri annunci, in cui andrà ad offrire la propria attività lavorativa, indicando le caratteristiche pecu-

liari dell'offerta e potrà essere supportata al fine di un primo processo di selezione attraverso il portale. Infatti tra le varie funzioni dell'azienda vi è anche un facility che l'aiuta appunto ad operare un primo processo di selezione.

Questo ovviamente è un sistema che consente l'accesso in seguito ad un processo di registrazione: in fase di registrazione le informazioni che vengono richieste sono tutte obbligatorie. Da parte del candidato si tratta delle informazioni anagrafiche e di quelle di contatto, mentre per quanto riguarda la registrazione dell'azienda il sistema richiede le informazioni dell'operatore che sta in quel momento facendo la registrazione e tutte le informazioni identificative delle caratteristiche dell'azienda stessa.

Oltre ai due profili elencati vi è il profilo dell'amministratore di sistema, che ha la possibilità di fare una ricerca su tutto il panorama di informazioni che il sistema ha acquisito, per cui può ricercare tra tutte le aziende, tra tutti i candidati e può comunque fare ogni tipo di statistica: abbiamo creato dei cruscotti di analisi, che siano di supporto al management nelle scelte decisionali, in modo tale che all'amministratore viene lasciato il compito di supervisore.

Noi sappiamo che un sistema come questo può avere degli utenti che non hanno una buona dimestichezza con l'informatica, che non hanno un know how molto elevato e proprio per questo motivo, nell'ideare questo programma, abbiamo pensato di creare una struttura leggera ed intuitiva sia dal punto di vista grafico che dal punto di vista operazionale, proprio per fare in modo che tutti gli utenti che accedono a questo sistema informatico non abbiano grandi difficoltà nell'operare.

A verifica di ciò all'interno della nostra realtà aziendale abbiamo individuato una serie di persone, a cui sostanzialmente abbiamo fatto fare le cavie, perché non hanno un grande skill informatico. Abbiamo chiesto loro di fare alcune operazioni nel sistema ed esse sono riuscite senza troppa fatica a portare a termine il compito loro assegnato.

Nel presentare il software realizzato dalla SEDIIN, passeremo dal profilo candidato al profilo azienda, per dimostrare come le operazioni fatte da un utente si ripercuotano poi su tutto il panorama dati ed influenzino anche gli altri profili.

Attraverso la maschera principale di accesso è possibile richiedere l'iscrizione come azienda o come candidato e, facendo la scelta adeguata, verranno richieste le informazioni di cui abbiamo già parlato.

Se accediamo direttamente con il profilo candidato, vediamo una schermata che si divide in più sezioni: in alto abbiamo un menu di navigazione, in cui il candidato può usufruire di una serie di funzionalità, quali la visualizzazione degli annunci, la gestione dei suoi curriculum ed un file di guida molto dettagliato per gli utenti che non hanno una buona dimestichezza con sistemi del genere.

Sotto il banner di navigazione abbiamo nella parte sinistra le comunicazioni che l'Ente fa agli utenti quando essi accedono al portale; sono in ordine cronologico ed in ordine di importanza, perché si possono mettere delle priorità, cosa che è a carico dell'amministratore. Cliccando, l'utente ha la possibilità di vedere il testo della comunicazione.

Questa funzione può essere utilizzata per fare comunicazioni puntuali direttamente al candidato o all'azienda, ma anche per dare dei documenti, per passare delle informative, quindi in generale per contattare l'utente che sta operando sulla piattaforma. Inoltre possiamo utilizzare questa funzione se vogliamo sponsorizzare delle attività formative o per altre necessità comunicative.

Accanto abbiamo una piccola schermata di riassunto dei dati utente, in cui è possibile eventualmente modificare le credenziali di accesso, sotto abbiamo la parte di autovalutazione delle competenze, che vedremo più tardi, e nella parte centrale abbiamo la gestione dei curriculum.

Sostanzialmente il sistema guida il candidato nelle fasi di compilazione e può anche evidenziare il fatto che uno o più dei curriculum dell'utente non è stato compilato in tutte le sue sezioni.

Apprendo un curriculum completo, si può notare che esso si compone di sette schede; la seconda, che è la parte anagrafica, è comune a tutti i curriculum, perché si presuppone che, nel momento in cui c'è una variazione a questa scheda, tale variazione si ripercuota in tutti gli altri curriculum inseriti.

La scheda successiva è dedicata ai titoli di studio e può essere modificata ed aggiornata: chiaramente tutte le informazioni saranno poi viste dall'azienda, nel momento in cui essa visualizzerà il profilo del candidato, quindi è interesse del candidato completare il più possibile il set di informazioni che il sistema propone.

La scheda seguente, la quale può essere ovviamente a sua volta modificata ed aggiornata, presenta i corsi di formazione: qui il sistema chiede l'anno di partecipazione e di conseguimento dell'attestato, il titolo del corso, che è un dato fondamentale per la fase di ricerca delle aziende, e la durata del corso; vi sono poi le indicazioni relative alla geografia del corso stesso, ma queste non sono obbligatorie, anche se è logico che il candidato abbia interesse a dare tutte le informazioni possibili.

L'altra scheda riguarda le esperienze lavorative: il sistema richiede di indicare le date di ciascuna esperienza; nel caso in cui il candidato stia ancora lavorando, è sufficiente indicare "esperienza ancora in corso", per cui non ci sarà a sistema l'indicazione della fine dell'esperienza lavorativa.

È poi richiesta l'indicazione del tipo di rapporto ed il settore di appartenenza. Abbiamo introdotto anche un'informazione aggiuntiva, perché sappiamo che sarà sicuramente utilizzata in fase di ricerca: chiediamo all'utente di inserire l'area di attività, mentre non andiamo a chiedere né il livello né la qualifica del lavoratore.

Molto importante è poi la mansione, che è un campo di testo in cui l'utente può indicare ciò che meglio crede; noi abbiamo creato dei motori di ricerca che fanno filtro su questo campo: chiaramente sta al buon senso di chi compila una scheda come questa non mettere una descrizione eccessivamente complessa della mansione, perché questo avrebbe delle influenze negative sulle operazioni associate.

Quindi il sistema richiede il grado di conoscenza delle lingue conosciute. La penultima informazione riguarda le eventuali disponibilità del candidato e qui il sistema dà la possibilità di indicare se il candidato è disponibile a trasferte, eventualmente in che area geografica sarebbe disponibile a trasferirsi ed altri attributi che potrebbero essere utili in fase di ricerca di occupazione, come la disponibilità a lavorare di notte, di domenica, nelle festività e altro.

Per ultimo chiediamo al candidato di individuare un'eventuale area lavorativa desiderata, questo semplicemente per dare la possibilità agli utenti, che magari non hanno un profilo professionale dal punto di vista lavorativo o dal punto di vista scolastico relativo ad un certo settore, di indicare alle aziende una determinata area di attività, in cui virtualmente ciascun candidato sarebbe disponibile a lavorare.

La parte del curriculum è abbastanza lunga da compilare, perché, se ci troviamo di fronte ad un candidato che ha numerose esperienze e diverse qualifiche professionali, le operazioni saranno abbastanza complesse. Perciò abbiamo pensato di realizzare questo curriculum a schede, per facilitarne la compilazione e l'aggiornamento.

Tornando nella pagina iniziale del candidato, in basso troviamo gli annunci inseriti dalle aziende, dei quali sono visibili gli ultimi tre in ordine di tempo: semplicemente cliccando su uno di questi annunci, il candidato ne può vedere i dettagli, quali la tipologia di lavoro richiesto, il settore di attività, ecc., tutte notizie utili per il candidato che intende proporsi per una determinata offerta di lavoro.

In questo caso il candidato può semplicemente tornare indietro, se non desidera offrirsi, oppure candidarsi immediatamente all'annuncio esplorato. In questo secondo caso il sistema verifica il profilo del candidato, vede che il candidato in realtà nel suo bagaglio di curriculum ne ha, ad esempio, tre differenti e gli chiede quale dei curriculum deve essere inviato all'azienda richiedente, per cui il candidato sceglie il curriculum che ritiene più appropriato all'esigenza specifica. Inoltre vi è la possibilità di inserire delle note o una lettera di presentazione o di motivazione per avallare la candidatura.

Se si clicca semplicemente "càndidati", il sistema manda una e-mail all'azienda che ha inserito l'annuncio, indicando che per l'annuncio in oggetto è presente una candidatura.

Si vuole infatti evitare che il candidato contatti direttamente l'azienda bypassando il sistema e quindi si è deciso di veicolare tutte le informazioni tramite e-mail, perché la procedura è più trasparente e noi abbiamo la possibilità di fare delle indagini statistiche sui dati inseriti a sistema, compresi gli annunci e le tipologie delle figure ricercate, cosa che potrebbe essere proprio il valore aggiunto di una piattaforma di questo genere.

Ciò facendo, entriamo nella business intelligence, per definire i trend, i percorsi, le figure più ricercate, le preferenze a livello territoriale, il che potrebbe costituire anche un veicolo per definire la formazione professionale in modo più mirato: nel caso in cui ci si dovesse accorgere, per esempio, che a Trieste sono richiesti più pizzaioli, potremmo pensare in accordo con l'Ente di agire di conseguenza.

Infatti non va dimenticato che questo strumento deve andare a vantaggio sia del lavoratore che dell'impresa ed il bagaglio di conoscenza che accumulerà potrà essere molto importante per la definizione delle politiche del settore.

Il professor Stefano Gheno, docente di discipline psicologiche (psicologia dei gruppi e psicologia sociale) presso la Facoltà di Sociologia dell'Università Cattolica di Milano, ci ha fornito il materiale necessario per realizzare la scheda di autovalutazione del candidato; le aziende non avranno accesso direttamente a ciò che emergerà da questo profilo di autovalutazione, per cui è semplicemente un oggetto che va a vantaggio del candidato, una cosa che gli servirà per valutare le proprie competenze e le proprie prospettive nel mondo del lavoro.

Il sistema propone una versione "occupati" ed una versione "disoccupati". L'utente può modificare il suo questionario di autovalutazione in qualsiasi momento andando su "compila"; il questionario si compone di sette schede a risposta multipla, rispondendo alle quali si definisce il proprio profilo. Siccome si tratta di 58 domande, si può effettuare un salvataggio parziale e continuare la compilazione in un secondo momento. In tutto occorrono complessivamente circa 10 minuti, ma noi abbiamo dato questa possibilità, perché riteniamo che su alcune domande il candidato debba avere la possibilità di riflettere.

Alla fine il sistema restituisce un punteggio complessivo, il quale può offrire spunti di riflessione al candidato relativamente alle competenze che già possiede ed a quelle che eventualmente potrebbero favorirne l'occupazione futura.

Capitolo 5

JOBMATCH
Manuale d'uso

INDICE

1. INTRODUZIONE pag. 82
1.1. Scopo del documento » 83

2. REGISTRAZIONE » 83
2.1. Registrazione Azienda » 84
2.2. Registrazione Candidato » 85

3. ACCESSO ALL'AREA RISERVATA » 86
3.1. Area riservata: profilo Azienda » 86
3.1.1. Inserimento annuncio di lavoro » 87
3.1.2. Ricerca curriculum » 89
3.1.3. Valutazione curriculum » 89

3.2. Area riservata: profilo Candidato » 91
3.2.1. Inserimento curriculum » 92
3.2.2. Ricerca annunci di lavoro » 97
3.2.3. Candidatura per annunci di lavoro » 98
3.2.4. Compilazione questionario di autovalutazione » 98

1. INTRODUZIONE

1.1. Scopo del documento

Il presente documento viene redatto allo scopo di descrivere i contenuti e le funzionalità presenti nell'area riservata degli utenti a cui è rivolto il portale.
Nei paragrafi successivi si distingue la fase di registrazione rispettivamente per le diverse tipologie di utenti (Azienda e Candidato), la fase di accesso all'area riservata ampliata con la descrizione delle principali funzionalità, sia per l'Azienda sia per il Candidato. La descrizione è arricchita da immagini che illustrano la porzione di portale che si sta spiegando, aiutando così la comprensione e l'utilizzo da parte dell'utente.

2. REGISTRAZIONE

Il sistema consente l'accesso all'area riservata per le seguenti tipologie di utenti:

- Azienda
- Candidato

Per essere abilitati ad operare sulla piattaforma è necessario effettuare la registrazione. La piattaforma presenta due differenti tipologie di registrazione in base al profilo con cui si vuole accedere, pertanto è possibile avviare la fase di registrazione scegliendo uno dei due profili tra Azienda e Candidato.

2.1. Registrazione Azienda

La registrazione dell'azienda si articola attraverso la compilazione di 4 schede contenenti informazioni di carattere anagrafico.
Di seguito, vengono elencate le diverse informazioni richieste per ciascuna scheda.

Scheda 1:

- username
- password
- nome
- cognome
- codice fiscale

Scheda 2:

- partita iva
- ragione sociale
- regione sede legale
- provincia sede legale
- comune sede legale

Scheda 3:

- CAP
- indirizzo
- email
- telefono

Scheda 4:

riepilogo delle informazioni precedentemente inserite e presa visione dell'informativa sulla privacy, senza la quale non è possibile confermare la registrazione.
Una volta compilate tutte le schede e accettato l'informativa sulla privacy, premere sul tasto "Completa" per terminare l'operazione.

2.2. Registrazione Candidato

La registrazione del candidato si articola attraverso la compilazione di 4 schede contenenti informazioni di carattere anagrafico.
Di seguito, vengono elencate le diverse informazioni richieste per ciascuna scheda.

Scheda 1:

- username
- password
- email
- nome
- cognome
- codice fiscale

Scheda 2:

- sesso
- nazionalità
- data di nascita
- provincia di nascita
- comune di nascita

Scheda 3:

- regione di domicilio
- provincia di domicilio
- comune di domicilio
- CAP
- indirizzo

Scheda 4:

riepilogo delle informazioni precedentemente inserite e presa visione dell'informativa sulla privacy, senza la quale non è possibile confermare la registrazione.
Una volta compilate tutte le schede e accettato l'informativa sulla privacy, premere sul tasto "Completa" per terminare l'operazione.

3. ACCESSO ALL'AREA RISERVATA

Dopo aver effettuato la registrazione con uno dei profili (Azienda o Candidato), è possibile accedere all'area riservata inserendo username e password (dati inseriti in fase di registrazione).
L'accesso all'area riservata consente di avere a disposizione una serie di contenuti e funzionalità a seconda della tipologia di utente che ha effettuato l'accesso.

3.1. Area riservata: profilo Azienda

L'Azienda, dopo essersi autenticata, visualizza una pagina contenente una serie di contenuti divisi in sezioni.
Di seguito vengono descritte le sezioni che costituiscono la home page dell'Azienda.

Comunicazioni: si tratta di avvisi che l'Ente pubblica e che sono di interesse per l'Azienda

Dati utente: vengono visualizzati i principali dati dell'Azienda con possibilità di cambiare la password di accesso

Annunci inseriti: viene indicato il numero totale di annunci di lavoro inseriti dall'Azienda e il numero totale di Candidati agli annunci dell'Azienda stessa

Annunci attivi: viene indicato il numero totale di annunci nello stato "attivo", il numero totale di Candidati agli annunci attivi e il numero di curriculum da visionare

Ultimi curriculum: vengono visualizzati gli ultimi curriculum inseriti dai Candidati

Per il profilo Azienda il sistema rende disponibili una serie di funzionalità che sono accessibili nella parte superiore della home page. Tali funzionalità sono:

- inserire annunci di lavoro
- ricercare curriculum
- valutare curriculum

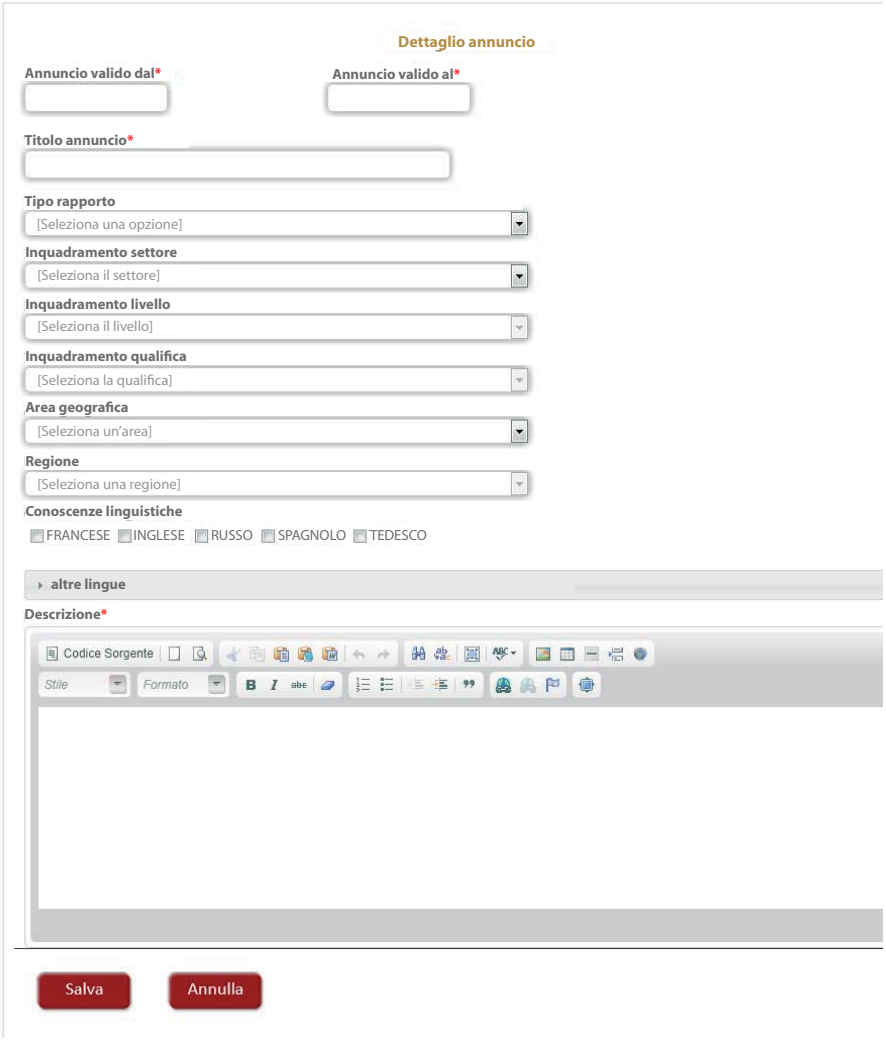
3.1.1. Inserimento annuncio di lavoro

Questa funzionalità consente all'Azienda di inserire un annuncio di lavoro. Nella sezione "I tuoi annunci" del profilo dell'Azienda viene visualizzato l'elenco degli annunci inseriti dall'Azienda stessa.

Titolo	Settore	Qualifica	Valido dal	Valido al	Candidati				
Cameriera/e di Sala	Pubblici esercizi (bar, ristoranti)	Commis di cucina, sala tavola calda, self service	22/02/2014	30/06/2014	0	0	0	0	0
Cuoco di Ristorante	Pubblici esercizi (bar, ristoranti)	Cuoco capo partita	22/03/2014	30/06/2014	1	1	0	0	0
Gestione relazioni estero	Imprese di viaggi	Impiegato con buona conoscenza di almeno due lingue estere addetto all'assistenza e/o accompagnamento di gruppi e crociere all'estero	06/05/2014	31/07/2014	1	0	0	1	0
Responsabile Ristorante	Pubblici esercizi (bar, ristoranti)	Assistente Senior di direzione	02/03/2014	05/06/2014	10	9	1	0	0

Cliccando su "Aggiungi", l'Azienda deve inserire i dati dell'annuncio, in particolare il titolo, il periodo di validità dell'annuncio (inteso come finestra temporale durante la quale l'annuncio risulta visibile ai Candidati), la

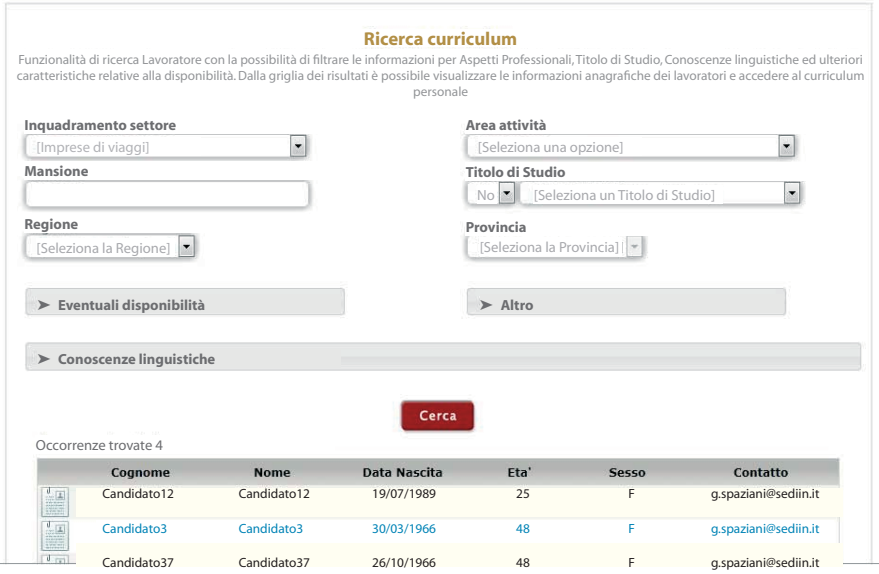
tipologia di rapporto (ad esempio contratto a tempo determinato, apprendistato, ecc), l'inquadramento di settore, l'inquadramento di livello e di qualifica, l'area geografica in cui risulta aperta la posizione che l'Azienda vuole inserire e il testo dell'annuncio contenente i dettagli dell'offerta di lavoro.



Cliccando su "Salva" il sistema salva tutti i dati inseriti dall'Azienda.

3.1.2. *Ricerca curriculum*

Questa funzionalità consente all'Azienda di cercare curriculum che corrispondano a dei profili che l'Azienda ricerca per offrire opportunità di lavoro.
Per effettuare tale ricerca, il sistema mette a disposizione alcuni filtri in modo da avere un risultato più puntuale rispetto alla specifica esigenza dell'Azienda. Quindi è possibile indicare l'inquadramento di settore, l'area dell'attività (amministrazione, manutenzione, ecc), la mansione, il titolo di studio e poi altre informazioni aggiuntive come la disponibilità a lavorare di notte o il possesso di un proprio mezzo di trasporto.



Dopo aver effettuato la ricerca, l'Azienda può visualizzare il curriculum cliccando sull'icona a fianco del cognome del Candidato.

3.1.3. *Valutazione curriculum*

Questa funzionalità consente all'Azienda di valutare i Candidati che si sono proposti per gli annunci di lavoro pubblicati dall'Azienda stessa. Questa valutazione consiste nel visionare un curriculum e associare ad esso uno stato che rappresenta l'idoneità del Candidato rispetto all'annuncio. Gli stati in cui si può trovare un curriculum sono:

- da visionare: è lo stato iniziale, indica che il Candidato si è appena proposto per l'annuncio di lavoro
- in valutazione: rappresenta lo stato in cui l'Azienda prende in carico il curriculum per deciderne l'idoneità
- idoneo: l'Azienda ritiene idoneo il curriculum visionato
- non idoneo: l'Azienda ritiene non idoneo il curriculum visionato

Nella sezione "I tuoi annunci" del profilo dell'Azienda viene visualizzato l'elenco degli annunci inseriti dall'Azienda stessa. Accanto ad ogni annuncio, sono presenti il numero di curriculum associati (quindi rappresentano i Candidati che hanno risposto all'annuncio di lavoro), divisi secondo il proprio stato.

Titolo	Settore	Qualifica	Valido dal	Valido al	Candidati				
Cameriera/e di Sala	Pubblici esercizi (bar, ristoranti)	Commis di cucina, sala tavola calda, self service	22/02/2014	30/06/2014	0	0	0	0	0
Cuoco di Ristorante	Pubblici esercizi (bar, ristoranti)	Cuoco capo partita	22/03/2014	30/06/2014	1	1	0	0	0
Gestione relazioni estero	Imprese di viaggi	Impiegato con buona conoscenza di almeno due lingue estere addetto all'assistenza e/o accompagnamento di gruppi e crociere all'estero	06/05/2014	31/07/2014	1	0	0	1	0
Responsabile Ristorante	Pubblici esercizi (bar, ristoranti)	Assistente Senior di direzione	02/03/2014	05/06/2014	10	9	1	0	0

Cliccando sul corrispondente numero, l'Azienda può visualizzare un curriculum e modificarne lo stato. Di seguito vengono elencati i possibili cambi di stato:

- da visionare ➤ in valutazione
- in valutazione ➤ idoneo
- in valutazione ➤ non idoneo
- da visionare ➤ idoneo
- da visionare ➤ non idoneo
- idoneo ➤ non idoneo
- non idoneo ➤ idoneo

3.2. *Area riservata: profilo Candidato*

Il Candidato, dopo essersi autenticato, visualizza una pagina contenente una serie di contenuti divisi in sezioni.
Di seguito vengono descritte le sezioni che costituiscono la home page del Candidato.

Comunicazioni: si tratta di avvisi che l'Ente pubblica e che sono di interesse per il Candidato

Dati utente: vengono visualizzati i principali dati del Candidato con possibilità di cambiare la password di accesso

Autovalutazione: sono presenti i link a questionari compilabili dal Candidato; si tratta di questionari di autovalutazione, distinguendo il questionario per gli occupati e quello per i disoccupati

Completamento CV: viene visualizzato il titolo del curriculum predefinito del Candidato con la percentuale di completamento

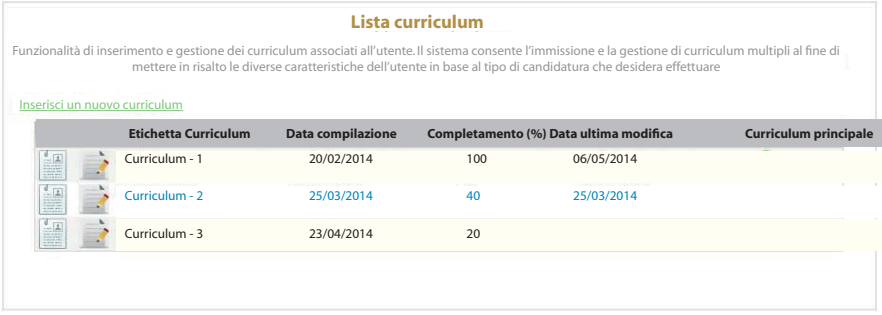
Ultimi annunci: vengono visualizzati gli ultimi annunci di lavoro inseriti dalle aziende

Per il profilo Candidato, il sistema rende disponibili una serie di funzionalità che sono accessibili nella parte superiore della home page. Tali funzionalità sono:

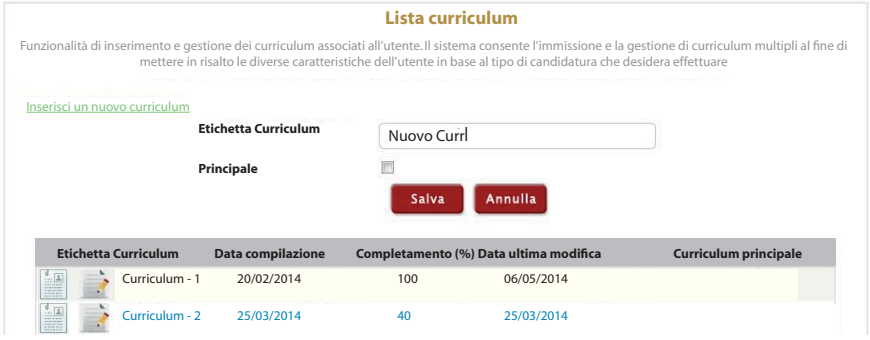
- inserire uno o più curriculum
- ricercare annunci di lavoro
- candidarsi ad annunci di lavoro
- compilare questionari di autovalutazione

3.2.1. Inserimento curriculum

Questa funzionalità consente al Candidato di inserire un curriculum. Nella sezione "Curriculum" del profilo del Candidato viene visualizzato l'elenco dei curriculum inseriti dal Candidato stesso.



Cliccando su "Inserisci un nuovo curriculum", il Candidato deve indicare un titolo per il curriculum che vuole inserire.



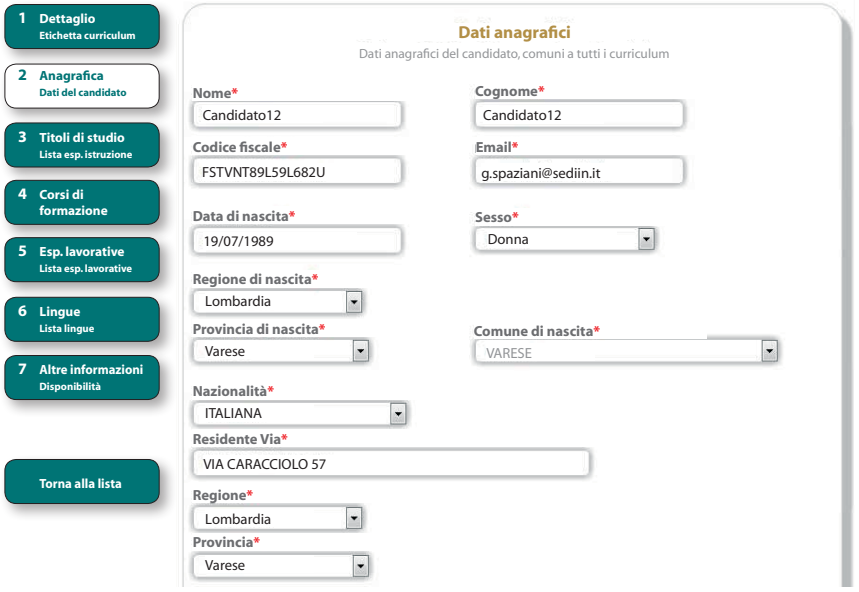
Una volta dato un titolo al curriculum, il Candidato può procedere con la compilazione delle sezioni previste e di seguito mostrate.

Sezione 1: Dettaglio – Etichetta curriculum

In questa sezione viene visualizzato il titolo del curriculum precedentemente indicato e che può essere modificato.

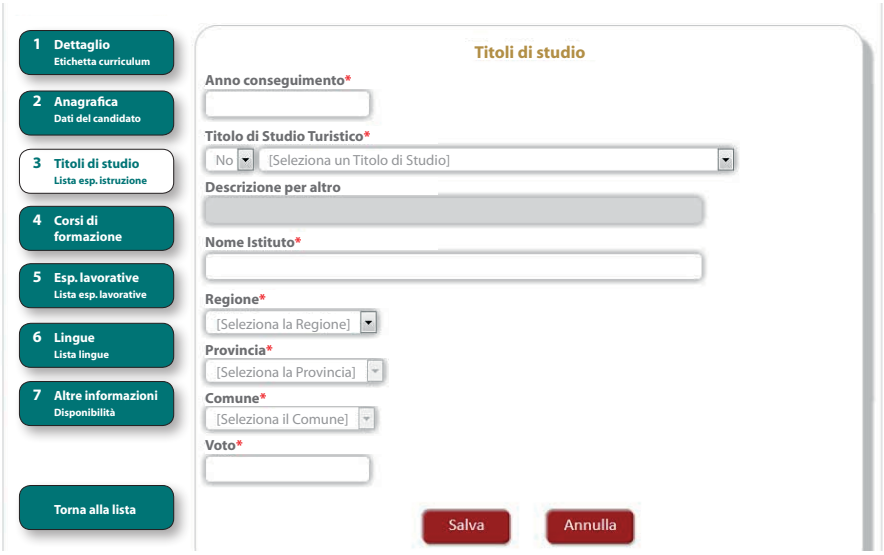
Sezione 2: Anagrafica – Dati del candidato

In questa sezione vengono visualizzati i dati anagrafici del Candidato; tali dati sono stati inseriti in fase di registrazione e possono essere modificati.



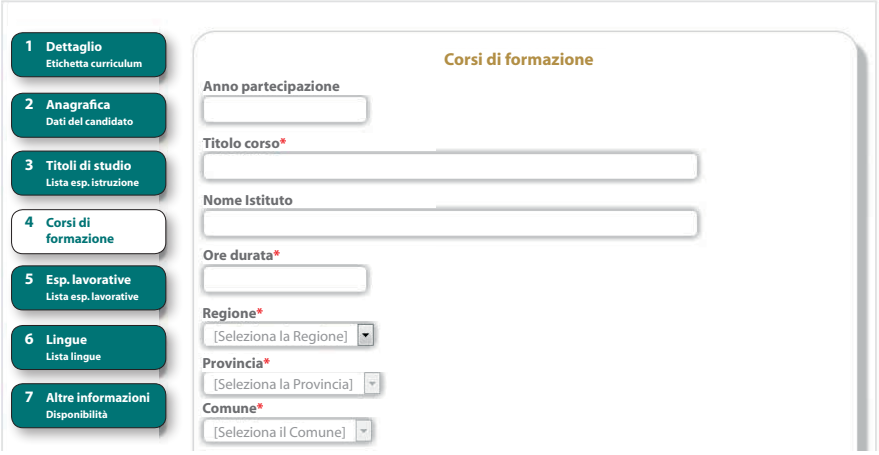
Sezione 3: Titoli di studio: Lista esperienze istruzione

In questa sezione il Candidato può indicare uno o più titoli di studio, specificando la tipologia, l'anno di conseguimento e il voto.



Sezione 4: Corsi di formazione

In questa sezione il Candidato può indicare uno o più corsi di formazione, specificando titolo, anno di partecipazione e qualifica conseguita.



Sezione 5: Esperienze lavorative

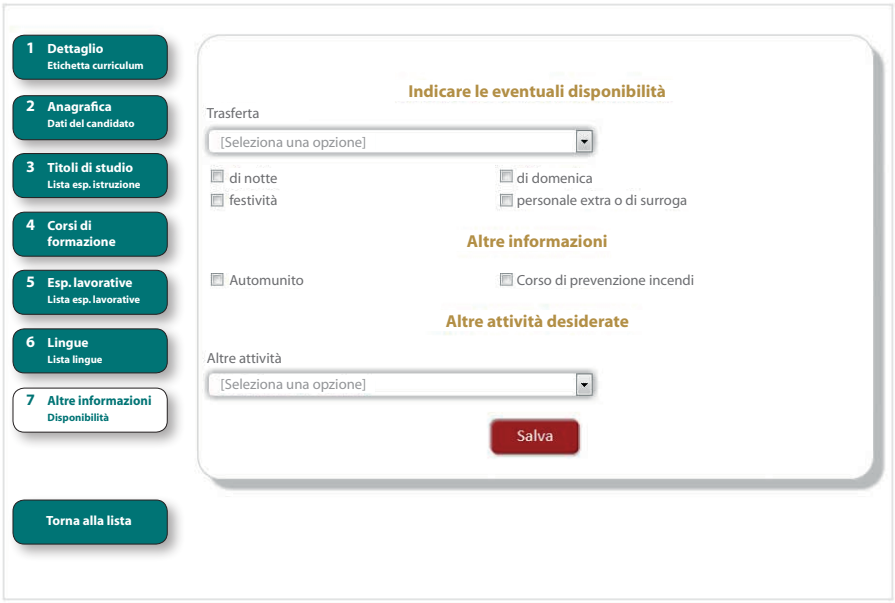
In questa sezione il Candidato può indicare uno o più esperienze lavorative, specificando il tipo di rapporto lavorativo, il periodo di esecuzione, la mansione e il datore di lavoro.

Sezione 6: Lingue – Lista lingue

In questa sezione il Candidato può indicare uno o più lingue di propria conoscenza, specificando la lingua, il grado di conoscenza per letto, scritto e parlato, e l'eventuale possesso di certificazione.

Sezione 7: Altre informazioni – Disponibilità

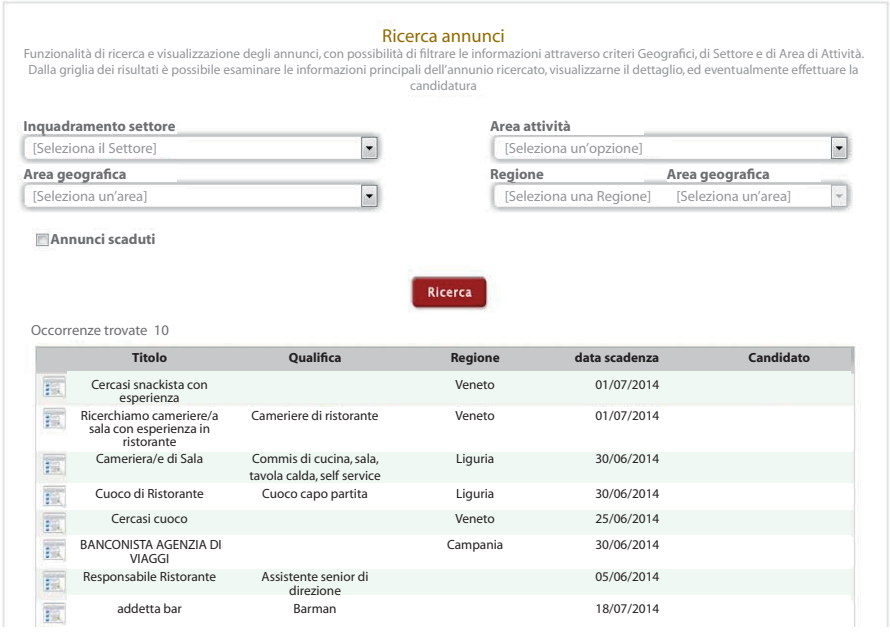
In questa sezione il Candidato può indicare informazioni come la disponibilità alla trasferta, il possesso di un proprio mezzo di trasporto e l'area per l'attività lavorativa di interesse.



Cliccando su "Salva" il sistema salva tutti i dati inseriti dal Candidato.

3.2.2. Ricerca annunci di lavoro

Questa funzionalità consente al Candidato di effettuare la ricerca di annunci di lavoro che vengono periodicamente inseriti dalle aziende.
Nella sezione "Annunci" del profilo del Candidato viene visualizzato l'elenco degli annunci di lavoro; il sistema mette a disposizione dei filtri di ricerca, come il settore, la tipologia di attività e l'area geografica, che il Candidato può utilizzare per una ricerca più puntuale dell'annuncio di interesse.



Dopo aver effettuato la ricerca, il Candidato può visualizzare il dettaglio dell'annuncio cliccando sull'icona a fianco del titolo dell'annuncio.

3.2.3. Candidatura per annunci di lavoro

Questa funzionalità consente al Candidato di proporsi per uno o più annunci di lavoro.
Dopo aver cercato e visualizzato l'annuncio, cliccare su "Candidati"; il sistema mostra una maschera in cui il Candidato deve selezionare uno dei propri curriculum da associare alla candidatura e indicare, se vuole, informazioni aggiuntive. Cliccare su "Candidati" per inviare la candidatura.

3.2.4. Compilazione questionario di autovalutazione

Questa funzionalità consente al Candidato di compilare uno dei questionari di autovalutazione, distinguendo tra:

- autovalutazione per disoccupati
- autovalutazione per occupati

Ciascuno dei due questionari è costituito da una serie di domande le cui risposte consentono di valutare l'occupabilità del Candidato. Si tratta di domande che puntano a conoscere le competenze possedute dal Candidato, le esperienze fatte e, naturalmente, alcune caratteristiche psicologiche e di azione.

Compilare il questionario di autovalutazione può aiutare il Candidato a riflettere sulle caratteristiche di tali domande, sui propri punti di forza e punti di debolezza, e per provare a riorientarsi in modo da rafforzarle ove fosse necessario per aumentare la propria occupabilità.

Nella home page del profilo Candidato, cliccare su uno dei due questionari presenti nella sezione "Autovalutazione".

Il questionario è costituito da 7 schede, ciascuna delle quali contenente le domande con a fianco le possibili risposte.
Cliccare su "Salva" per salvare le risposte inserite.

Per visualizzare l'esito del questionario, ritornare sulla home page e cliccare sul questionario di valutazione (sezione Autovalutazione).
Il sistema mostra una schermata che riassume lo situazione del questionario intesa come la data di compilazione e se è stato completato o no; se risulta concluso, viene mostrato il punteggio ottenuto e il giudizio corrispondente, sia in formato testuale sia in formato grafico.

Ad esempio, il formato grafico descrive il livello di occupabilità del Candidato attraverso degli indicatori (rosso, giallo, verde) associati alle seguenti caratteristiche:

- adattamento
- aperto al cambiamento
- azioni per trovare lavoro
- capacità di adattamento
- facilità nel trovare lavoro
- flessibile
- importanza del lavoro
- proattivo

Note

NOTE

Stampa
Romana Editrice S.r.l.
Via dell'Enopolio, 37
00030 San Cesareo (Roma)

Finito di stampare nel mese di Maggio 2014

ENTE BILATERALE
NAZIONALE TURISMO