



Piano per l'adeguamento e potenziamento delle strategie di comunicazione dell'Agenzia in ordine ai servizi e alle politiche attive del lavoro e della formazione offerti a persone e imprese nel territorio regionale

PREMESSA

La comunicazione, così come rimarcato in diversi documenti e norme della Commissione europea, riveste un ruolo determinante nell'attuazione del sistema nazionale delle politiche per le risorse umane e l'occupazione. Il mercato del lavoro è in rapida trasformazione ed è quindi necessario attivare un percorso di accompagnamento a tali cambiamenti: una strategia di comunicazione che raggiunga un'ampia fetta di popolazione interessata facilita pari opportunità di accesso ai servizi legati alle diverse attività di formazione e politiche attive del lavoro programmate a livello territoriale.

Sin dalla sua costituzione con LR 1/2018, per Arpal Umbria, come indicato nella DD n. 50 del 30/08/2018, è sottolineata la necessità di "dare ampio spazio alla promozione e comunicazione delle attività svolte con riferimento alle attività istituzionali e agli strumenti di politica attiva del lavoro e per tale obiettivo è opportuno costituire un gruppo di lavoro che possa garantire professionalità adeguate in materia".

La Regione Umbria, con DGR n. 325 del 06 aprile 2022 ha approvato il Piano annuale delle attività 2022 di Arpal Umbria che pone tra gli obiettivi generali e strategici dell'ente per l'anno 2022 l'adeguamento e il potenziamento delle strategie di comunicazione dell'Agenzia in ordine ai servizi e alle politiche attive del lavoro e della formazione offerti a persone e imprese nel territorio regionale, in raccordo e sinergia con gli altri enti e agenzie della Regione e gli stakeholders territoriali.

Occorre, pertanto, porre una particolare attenzione nella definizione della strategia di comunicazione e dell'attività di comunicazione che verranno realizzate e che dovranno tenere in considerazione il ruolo di ARPAL Umbria nella promozione del sistema Paese oltre che il rapido e continuo cambiamento nei tempi e modalità di fruizione dei cittadini che richiedono forme di comunicazione sempre più personalizzate.

Occorrerà altresì tenere conto delle potenzialità offerte dai nuovi sistemi informativi per la gestione delle politiche del lavoro e della formazione - di cui ARPAL Umbria si sta dotando - con particolare riguardo all'attuazione del programma Garanzia Occupabilità Lavoratori (GOL), potenziando il raccordo pubblico privato in una logica di cooperazione e l'offerta di servizi - con particolare riguardo alla formazione - orientati all'occupazione, al fine di abbattere il mismatch tra le qualifiche e le competenze richieste dalle imprese e la dotazione professionale delle persone in cerca di occupazione o bisognose di ricollocazione nel mercato del lavoro.

Per il raggiungimento degli obiettivi individuati sarà necessario completare il piano di potenziamento dei Centri per l'Impiego di cui all'art. 12 del D.l. 4 del 2019 così come convertito da L. 26/19 con cui Arpal intende potenziare gli organici assumendo 111 persone, oltre che costituire uno specifico gruppo di lavoro interno che possa interfacciarsi con il dirigente del Servizio Comunicazione e con il Direttore dell'Agenzia al fine di individuare periodicamente le priorità di comunicazione e condividere l'analisi dei risultati raggiunti attraverso le diverse attività programmate.

IL RUOLO STRATEGICO DELLA COMUNICAZIONE E L'INDIVIDUAZIONE DEI TARGET PRIORITARI

Arpal Umbria, nel potenziare la sua strategia di comunicazione, si ispira ai seguenti principi:

- accompagnare e supportare le azioni riferite ai servizi e alle politiche attive del lavoro e della formazione offerti a persone e imprese nel territorio regionale, in raccordo e sinergia con il Ministero del lavoro, ANPAL e la Regione;
- interagire con gli stakeholders istituzionali e del tessuto socio economico regionale;
- costituire una comunità d'interesse per la diffusione di informazione specialistica e l'implementazione della conoscenza.

Come riportato nel Brandbook 2018 – approvato con Delibera regionale 1097/2018 - il modello di comunicazione nella sua globalità, compreso il linguaggio utilizzato e il tono di voce, “è quello di una comunicazione efficace, semplice e diretta, incentrata su chi si avvale dei servizi messi a disposizione dall'Ente e non viceversa”.

Tuttavia, in riferimento a quanto ivi previsto, si rileva la necessità di rivedere l'accessibilità delle informazioni riguardo alle opportunità offerte da ARPAL Umbria rafforzando in particolare le Social Media Policy (di cui agli allegati C e D del medesimo atto) in relazione ai target destinatari.

Ciò al fine di valorizzare le attività poste in essere, anche in attuazione del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza e più in generale oggetto di intervento dei Fondi comunitari, dai Centri per l'impiego e dalla rete regionale dei servizi per il lavoro - che costituiscono Livelli Essenziali delle Prestazioni (LEP) previste dal Dlgs 150/2015 e smi e dal DL 4/2019 - dalla sede del Centro di Formazione Professionale di ARPAL Umbria e più in generale dal sistema formativo regionale.

Tale rafforzamento dovrà:

- contribuire all'inclusività del mercato del lavoro favorendo il raggiungimento delle fasce della popolazione a rischio di esclusione sociale o maggiormente vulnerabili al fine di orientarli verso le opportunità formative e strumenti d'inserimento lavorativo, quali tra l'altro, quelli offerti nell'ambito dei programmi Garanzia Giovani e GOL;
- attrarre le imprese del territorio al fine di coinvolgerle nell'offerta di servizi per l'incrocio domanda offerta di lavoro, per la definizione del fabbisogno formativo e professionale e più in generale sulle opportunità di crescita delle competenze e della propria forza lavoro e di possibili agevolazioni.

Per quanto sopra prioritari i seguenti target:

- *Cittadini tra i 16 e i 65 anni*
 - Giovani con particolare riguardo a quelli in stato di NEET (Not engaged in Education, Employment or Training) e neo diplomati/laureati;

- Disoccupati o inoccupati, ai sensi del decreto legislativo 14 settembre 2015, n. 150 e successive modifiche e integrazioni con particolare riguardo ai disoccupati di lunga durata e over 50;
 - Destinatari di ammortizzatori sociali in costanza di rapporto di lavoro e in stato di disoccupazione;
 - Soggetti svantaggiati quali disabili e persone a rischio d'esclusione sociale e povertà.
- *Tessuto economico*
- imprese con unità operative nel territorio regionale e datori di lavoro regionali (lavoratori autonomi, liberi professionisti) e tutti gli altri soggetti che “offrono” lavoro;
 - istituti scolastici ed università, con particolare riguardo agli uffici di job placement;
 - agenzie per il lavoro e enti di formazione accreditati;
 - Associazioni datoriali, organizzazioni sindacali e altri stakeholder istituzionali e socio-economici.

AZIONI DI COMUNICAZIONE, STRUMENTI E MODALITÀ DI REALIZZAZIONE

Pianificazione strategica social e potenziamento comunicazione social

Tale attività si sostanzia in una revisione della pianificazione strategica social, finalizzata ad analizzare i risultati attuali e i target da raggiungere per prevedere un potenziamento della comunicazione sulle piattaforme già in essere (Facebook) e ipotizzare l'apertura di profili su altri social network (Instagram, LinkedIn, Twitter o altri).

Nello specifico partendo dall'analisi dei dati 2022 e 2021 relativi agli accessi ai social network site attualmente in uso ad Arpal si prevede la redazione di piano di revisione delle social media policy interne ed esterne che, in relazione alle risorse umane e finanziarie disponibili, dia conto:

- dell'attività editoriale Facebook e del suo potenziamento per il coinvolgimento dell'utenza (video pillole, grafiche, infografiche, ecc.);
- apertura di canali Instagram, Twitter e LinkedIn, quest'ultimo con particolare riguardo alle attività dei servizi per l'impiego e delle potenzialità offerte dal nuovo sistema informativo di cui saranno a breve dotati;
- redazione piano eventi online (dirette) di formazione/informazione sui servizi Arpal.

Rebranding e creazione di un nuovo logo

Rebranding e creazione di un nuovo logo di ARPAL Umbria, con aggiornamento di tutti i materiali, adottando un'immagine coordinata in tutte le sedi - a partire dal CFP di Terni, dei CPI e dei loro sportelli territoriali - una grafica comune in modo da rendere immediatamente riconoscibile l'appartenenza all'Agenzia di tutte le sedi e strutture collegate

- attività di rebranding logo (con valutazione fornitore al quale commissionare il lavoro)

- aggiornamento sito e materiali di comunicazione
- aggiornamento canali social
- realizzazione di un “kit” di comunicazione istituzionale (identità grafica del logo, materiali informativi di base)
- realizzazione roll up per eventi fisici con nuovo logo
- aggiornamento dei documenti e della carta intestata Arpal Umbria.

In tale ambito rientra anche

- la migrazione di tutte le caselle di posta elettronica a nuovo dominio identificativo dell’Agenzia che si distingua da quello fino ad oggi utilizzato (da @regione.umbria a @arpalumbria.it) e l’azione di comunicazione a tutti gli stakeholder del nuovo nome a dominio delle email di Arpal Umbria;
- la revisione delle caselle di posta elettronica che rispecchi l’attuale assetto organizzativo e i servizi erogati da ARPAL;
- la revisione delle caselle PEC che fornisca una indicazione univoca all’utenza del servizio di ARPAL Umbria destinatario/mittente: una pec per la direzione e una per ciascun servizio riportante il numero del servizio stesso.

Revisione organizzativa del sito web

Azioni di revisione e rafforzamento dell’architettura del sito di ARPAL Umbria per favorire la massima accessibilità e trasparenza agli utenti.

In tale ambito rientra anche un potenziamento ed integrazione:

- dei servizi di georeferenziazione e di facilitazioni di ricerca quali l’utilizzo della scheda *mybusiness* di Google delle sedi degli sportelli per il lavoro e più in generale di tutte le sedi di Arpal Umbria al fine di rendere più facilmente accessibile il contatto con gli uffici da parte dell’utenza (telefona ad ARPAL con un click sul numero di contatto);
- della diffusione di dati di monitoraggio dei servizi erogati, delle opportunità di impiego e dei principali indicatori del mercato del lavoro desumibili dal nuovo sistema informativo e dagli strumenti per l’analisi della domanda di competenze nel mercato del lavoro locale anche attraverso l’utilizzo di *big data* e le metodologie di *machine learning*;
- dell’accesso web ai servizi per l’impiego sia amministrativi che per l’inserimento collegato al nuovo sistema informativo.

Realizzazione di una nuova App

Superamento dell’App attualmente in uso per una nuova applicazione, collegata al nuovo sistema informativo dei servizi per il lavoro, che consenta l’accesso a tutti servizi erogati sia di incrocio domanda offerta sia amministrativi consentendo di compilare la modulistica online e di ricevere aggiornamenti sulle pratiche in corso.

Organizzazione di webinar ed eventi mirati a far conoscere i servizi

- individuazione tematiche/progetti di interesse da promuovere;

- pianificazione calendario eventi;
- individuazione modalità di realizzazione eventi online;
- realizzazione materiali promozionali ;
- individuazione format utili (video, infografiche, videografiche o altro) a fare attività di comunicazione in base al target da raggiungere;
- rapporti con ufficio stampa della Giunta regionale e con i media per la diffusione di comunicati stampa.

Newsletter da realizzare su specifico target, mirata a diffondere iniziative specifiche

- individuazione periodicità newsletter e del suo format grafico sui temi di interesse che dia conto anche delle tendenze in essere del mercato del lavoro e delle principali politiche attive poste in essere con particolare riguardo a:
 - analisi prodotte da osservatorio e diffusione dei dati desumibili dal nuovo sistema informativo e dalle funzioni di *data analytics* previste;
 - occasioni di lavoro comunicate dal tessuto economico regionale ai servizi per l'impiego;
 - occasioni di formazione e altre politiche attive finanziate, offerte da ARPAL Umbria.

Carta dei Servizi ARPAL Umbria

Redazione, pubblicazione e diffusione di un documento che, ispirandosi ai principi definiti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sull'erogazione dei servizi pubblici, descriva gli impegni nei confronti dell'utenza riguardo i servizi, le modalità di erogazione, gli standard di qualità e le modalità di tutela secondo i principi ivi previsti di Uguaglianza, Imparzialità, Continuità, Chiarezza e trasparenza, Efficienza ed efficacia

Si ritiene necessario, infatti, mettere in trasparenza i servizi che ARPAL Umbria è chiamata ad erogare in attuazione di compiti assegnati dalla normativa nazionale (v Dlgs 150/2015 e smi) e regionale (LR 1/2018 e smi) con particolare riferimento ai servizi per l'impiego. Tale Carta contribuirà a diffondere la revisione degli standard di servizio che ARPAL ha in corso di revisione, nel rispetto dei livelli essenziali delle prestazioni di cui al DM 4/2018 e degli standard definiti da ANPAL, da ultimo, in attuazione del programma GOL.

Punti informativi territoriali

Sviluppare una rete diffusa di punti informativi, presso i centri per l'impiego e gli sportelli del lavoro e comuni capofila delle zone sociali, con il coinvolgimento dei Comuni, del terzo settore e i servizi del patronato per supportare all'accesso dei principali programmi di politiche attive, o più in generale ai servizi per il lavoro offerti dalla rete pubblico privata e all'offerta formativa mirata all'inserimento, al fine di arrivare ai target più deboli di popolazione che rischiano di rimanere esclusi per mancanza di informazione.

Produzione e diffusione di apposita documentazione (dépliant, brochure, locandine, etc) rappresentativa delle opportunità e dei servizi erogati.