



## Strumenti di rete per una rete efficace

### Abstract della relazione Maria Carmen Russo

#### PREMESSA

Il Servizio Università Informagiovani del Comune di Cremona fin dalla sua nascita ha avuto una forte propensione alle relazioni esterne, alla costante interazione con le realtà pubbliche e private a livello territoriale e nazionale nella precisa convinzione che la Rete sia un presupposto basilare per valorizzare e diffondere le buone prassi e di conseguenza strumento di reciproco arricchimento nell'ottica di una pubblica amministrazione attenta ai bisogni dei cittadini.

La capacità di ascoltare è il presupposto che porta a mettersi in gioco per comprendere e affrontare i cambiamenti epocali avvenuti a cavallo di due secoli: tecnologie informatiche avanzate, nuovi approcci comunicativi basati sui social network, crisi del mercato del lavoro e di conseguenza maggiore attenzione per il momento della scelta scolastica e formativa da parte di genitori e studenti.

Questo il punto di partenza, nel 1998, per una Rete degli Informagiovani della provincia di Cremona con lo scopo di favorire la diffusione di sportelli Informagiovani sul territorio, per condividere anche con i piccoli comuni strategie e buone prassi e mettere a disposizione servizi per i giovani anche in piccole realtà locali.

Nel corso degli anni diversi comuni hanno aderito all'iniziativa e ancora oggi la Rete Informagiovani è un "luogo di dialogo e confronto", mezzo privilegiato per entrare in contatto con gli altri comuni della provincia, per sperimentare nuovi interventi e nuove iniziative modulate in base alle esigenze di ciascun territorio.

L'Agenzia Servizi Informagiovani del Comune di Cremona partecipa inoltre ai tavoli di coordinamento regionale e nazionale degli Informagiovani. Dal 2008 coordina il Tavolo Tecnico regionale delle Reti territoriali Informagiovani, collabora con Anci Lombardia (che formalmente ospita il coordinamento regionale) nella progettazione di iniziative e proposte.

Partendo dall'analisi dei bisogni dell'utenza, dalla lettura delle caratteristiche territoriali e dalla necessità imprescindibile di essere al passo con i nuovi linguaggi di comunicazione, l'Agenzia Servizi Informagiovani del Comune di Cremona ha implementato nuove strumentazioni tecnologiche come di seguito dettagliato:

### **CVQUI - Banca Dati Curricula**

È un database realizzato in collaborazione con l'Associazione Industriali della provincia di Cremona - Gruppo Giovani a Confronto e la società AemCom come partner tecnologico. E' stato attivato ad ottobre 2013 ed è uno strumento gratuito rivolto a tutti i cittadini in cerca di occupazione e a tutte le aziende che offrono opportunità lavoro.

CVQUI presenta 4 sezioni:

- una dedicata agli utenti
- una dedicata alle aziende
- una che riporta uffici e servizi per il lavoro presenti sul territorio
- una sezione di aiuto/informazioni generali sul funzionamento del sito e video tutorial

Nel database si trovano notizie sul mercato del lavoro in continuo aggiornamento, annunci di lavoro, possibilità di condivisione sui principali social network, ecc.

CVQUI offre a chi cerca un lavoro o uno stage la possibilità di:

- creare un cv in formato europass (con aggiornamenti diretti), scaricare il documento, allegare progetti e video presentazioni;
- farsi conoscere dalle aziende che cercano personale;
- candidarsi alle offerte direttamente online;
- tenersi informati sulle opportunità professionali, sulle ultime notizie dal mondo del lavoro e sui servizi del territorio.

È inoltre uno strumento pensato per migliorare l'attività di selezione delle aziende che, previa registrazione, possono accedere ad un'area riservata dove effettuare la ricerca di figure professionali selezionando direttamente i curriculum dei candidati più

interessanti e/o pubblicare un annuncio di lavoro o di stage che favorisce chi è alla ricerca di lavoro (accompagnando passo a passo nella stesura del curriculum con informazioni sulla corretta compilazione di ogni sezione anche attraverso video tutorial) e che facilita le aziende nella ricerca di personale (hanno già aderito al progetto il Comune di Pavia, Bergamo e Lodi).

Oltre a tutte le caratteristiche sopra elencate è uno strumento strutturato per essere replicabile.

**BAU - Bacheca Alloggi Università** è una bacheca online progettata per garantire agli studenti universitari l'accesso alle diverse offerte di alloggio presenti sul territorio in modo semplice e diretto.

Il sistema è stato predisposto per essere replicato in altri contesti cittadini a partire dal Comune di Crema, partner del progetto; alla luce delle potenzialità gestionali e dei risultati raggiunti, il sistema è stato in seguito condiviso anche con il Comune di Pavia .

Il Sistema è attivo da: ottobre 2013 presenta la seguenti funzionalità:

- visualizzare gli appartamenti disponibili e rappresentati su una mappa in cui sono riportate le sedi universitarie e i principali servizi presenti in città rivolti agli studenti universitari (Informagiovani, biblioteche, ecc.) oltre ai servizi di trasporto;
- conoscere la disposizione dei locali, il numero di posti letto e i servizi presenti (es. riscaldamento autonomo, lavatrice, cantina ecc.);
- verificare i costi e contattare direttamente i proprietari per poter visitare l'appartamento
- visionare un'immagine dello stabile entro cui è collocato l'appartamento e, dove disponibili, anche delle fotografie degli interni.

Nella bacheca online sono tra l'altro raccolte anche le altre soluzioni residenziali destinate a studenti universitari come istituti e collegi.

**S.I.T.O. Lavoro - Sistema Informativo Territoriale di Orientamento al Lavoro:** la piattaforma online è una progettualità che ha lo scopo di raccogliere e diffondere informazioni sul mondo del lavoro rivolgendosi a tre target principali: persone alla ricerca di lavoro o che si vogliono tenere aggiornate sull'argomento, aziende, operatori di settore.

Le informazioni di interesse, presenti sui siti dei partner progettuali e su siti autorevoli a livello nazionale e locale, saranno recuperate ed "aggregate" attraverso un motore interno per essere pubblicate sul portale dopo la moderazione da parte dell'operatore.

La piattaforma aggregherà in un unico "luogo" le informazioni ma anche i servizi e le notizie, darà spazio alla partecipazione attraverso i social network e sarà personalizzabile per ogni territorio. Partendo da presupposti evidenziati in premessa e dal confronto con gli enti del territorio è emersa sempre più l'esigenza della condivisione di idee, progettualità e buone prassi che ha portato già all'avvio di collaborazioni con alcuni comuni della provincia di Cremona nell'ambito di una Rete Territoriale degli Informagiovani e con alcuni comuni in ambito regionale per la condivisione delle strumentazioni informatiche sopra descritte.

Qui di seguito si elencano brevemente gli step per:

#### **1) CREARE UNA RETE INFORMAGIOVANI INTERPROVINCIALE E CONDIVIDERE STRUMENTI E NUOVE PRASSI**

Il Comune che decide di aderire ad una Rete per la condivisione di strumenti e buone prassi potrà scegliere di fruire di uno o più dei seguenti servizi:

- Accesso al software "Bacheca Alloggi Università";
- Accesso alla piattaforma "CVQui";
- Accesso alla piattaforma S.I.T.O. Lavoro;
- pubblicazione sulla piattaforma CVQui delle notizie reperite direttamente dal sito ministeriale click lavoro e possibilità di inserimento di altre notizie di rilievo locale;
- personalizzazione dello/gli strumento/i per cui si chiede l'accesso, compatibilmente con le loro caratteristiche tecniche, attraverso l'inserimento di loghi e/o elementi distintivi del richiedente;
- training del personale attraverso incontri formativi presso la sede dell'Informagiovani di Cremona e presso la sede dell'ente richiedente. Si tratta di una formazione mirata in base al servizio richiesto e sarà di carattere generale oltre che specifica e tecnica in relazione allo strumento utilizzato/condiviso;
- condivisione di progettualità finalizzata alla valorizzazione dei servizi offerti;

- consulenza e supporto nella progettazione di iniziative ordinari e straordinarie sul proprio territorio;
- help desk per gli operatori dello sportello dell'ente richiedente ai quali è garantita consulenza telefonica e telematica;

La Bacheca Alloggi Università, il database CVQui e la piattaforma S.I.TO Lavoro rimarranno di proprietà del Comune di Cremona e saranno accessibili dall'ente richiedente per la durata degli accordi sottoscritti.

#### **IMPEGNI DELL'ENTE RICHIEDENTE:**

- individuare operatori in grado di garantire l'implementazione, la gestione e l'aggiornamento dello strumento informatico;
- partecipare attraverso gli operatori individuati ad un percorso formativo organizzato dall'Agenzia Servizi Informagiovani e ad un tirocinio teorico-pratico presso lo sede di Cremona, nonché agli aggiornamenti e alle attività di coordinamento previsti dall'Agenzia Servizi Informagiovani;
- attivare la ricerca delle informazioni, la loro implementazione e l'aggiornamento dei database;
- assicurare una costante promozione del servizio sul proprio territorio, attivando tutti i canali disponibili;
- rispettare le indicazioni gestionali ed operative dell'Agenzia Servizi Informagiovani;
- garantire attrezzature informatiche idonee al funzionamento del servizio;
- attivare la ricerca delle informazioni, il contatto con soggetti significativi del territorio, l'implementazione e l'aggiornamento del database;
- assicurare una costante promozione del servizio sul proprio territorio, attivando tutti i canali disponibili;
- rispettare le indicazioni gestionali ed operative dell'Agenzia Servizi Informagiovani
- garantire attrezzature informatiche idonee al funzionamento del servizio.

#### **4) DURATA**

Gli accordi eventualmente sottoscritti tra gli enti dovranno avere durata minima di 3 anni.

#### **5) COME ATTIVARE LA RETE E CONDIVIDERE STRUMENTI E BUONE PRASSI**

L'accordo tra gli enti potrà essere formalizzato attraverso Convenzione o Protocolli d'intesa.

Nel caso di Convenzione tra Comuni

Il Comune richiedente invia formale richiesta scritta di adesione alla Rete Informagiovani Interprovinciale indirizzata al Comune di Cremona, Servizio Università Informagiovani, via Palestro 11/A, Cremona.

Il Comune di Cremona approva con Deliberazione Consiliare una bozza di Convenzione contenente gli obblighi reciproci e successivamente sarà poi sottoscritta dalle parti.

Nel caso di Protocollo di Intesa tra Comuni

Il Comune richiedente invia formale richiesta scritta di adesione alla Rete Informagiovani Interprovinciale indirizzata al Comune di Cremona, Servizio Università Informagiovani, via Palestro 11/A, Cremona.

Il Comune di Cremona approva con Deliberazione di Giunta una bozza di Protocollo d'Intesa contenente gli obblighi reciproci e successivamente sarà poi sottoscritta dalle parti.

Si stima un tempo di circa un mese e mezzo per il perfezionamento della pratica che decorre dalla ricezione della lettera di richiesta di adesione fino alla sottoscrizione.

#### **6) COSTI RELATIVI ALL'ADESIONE AD UNA RETE INFORMAGIOVANI INTERPROVINCIALE**

L'adesione prevede un onere a carico del Comune richiedente che contempla una quota di ingresso utile alla predisposizione del sistema e una quota di mantenimento utile alla gestione in remoto e all'assistenza.

## **7) SOSPENSIONE TEMPORANEA DEL SERVIZIO**

In caso di sospensione temporanea del servizio, l'ente sottoscrittore deve darne tempestiva e motivata comunicazione dichiarando gli eventuali tempi di ripristino. Ciò comporterà comunque il pagamento della quota dell'anno in corso.

Nel caso di mancato rispetto degli impegni l'Agenzia Servizi Informagiovani invierà comunicazione all'ente sottoscrittore, che dovrà attivarsi per la risoluzione del problema al fine di garantire il livello qualitativo adeguato di efficienza, efficacia e di immagine del sistema. In caso di mancato provvedimento, l'Agenzia Servizi Informagiovani potrà sospendere il servizio esigendo comunque il pagamento della quota in corso.

## **8) ULTERIORI ACCORDI**

Gli enti sottoscrittori, nell'ambito delle proprie competenze e risorse, si impegnano ad attivare tutte le forme di collaborazione per assicurare la piena funzionalità ed efficacia del sistema e per favorirne lo sviluppo.

## **9) RECESSO**

L'ente sottoscrittore potrà recedere dalla Convenzione/protocollo a mezzo di comunicazione motivata inviata al Comune di Cremona. Il recesso, per quanto attiene gli aspetti economico-finanziari, avrà efficacia dall'annualità successiva alla comunicazione dello stesso.

Il Comune di Cremona si riserva il diritto di recesso in caso di sopraggiunti impedimenti relativi agli impegni presi, dandone comunicazione entro il 31 dicembre dell'anno precedente lo scioglimento.

La complessità del progetto, pur richiedendo sforzi e fatiche a tutti i soggetti coinvolti, sembra dare risultati positivi, che di volta in volta vengono rimessi in discussione e analizzati per poter procedere con nuove progettazioni, dove pensiero ed esperienza s'incontrano.