



## LA RELAZIONE SULLA QUALITA' DELLA PRESTAZIONE 2019

## **PREMESSA**

La redazione della **Relazione sulla Qualità della Prestazione** è disciplinata dall'articolo 28 sexies del Decreto del Presidente della Giunta Regionale 24 marzo 2010, n. 33/R ad oggetto "*Regolamento di attuazione della Legge Regionale 08/01/2009, n. 1 (Testo unico in materia di organizzazione ed ordinamento del personale)*"; a norma di tale articolo la Relazione **evidenzia i risultati raggiunti**, nell'esercizio 2019, dalla struttura di ARTI **rispetto ai singoli obiettivi programmati**, con rilevazione degli eventuali scostamenti. La predisposizione della RQP è, inoltre, prevista anche dall'articolo 21 novies 1 della Legge Regionale n. 32 del 26 luglio 2002 (*Testo unico della normativa della Regione Toscana in materia di educazione, istruzione, orientamento, formazione professionale e lavoro*) come un adempimento da effettuarsi a carico del Direttore dell'Agenzia a conclusione dell'intero ciclo di programmazione, misurazione e valutazione.

Coerentemente con quanto previsto entro le Linee guida del ciclo di Programmazione, Monitoraggio e Valutazione, approvate con delibera della Giunta Regionale n. 77 del 10/02/2014 e modificate, in ultimo, con la delibera della Giunta Regionale n. 229 del 06/03/2018, i contenuti della **Relazione sulla Qualità della Prestazione** rappresentano la **conclusione dell'intero ciclo di Programmazione, Monitoraggio e Valutazione**, relativamente all'esercizio **2019**, delle prestazioni di tutta la struttura amministrativa dell'Agenzia, che ha visto il suo inizio con l'approvazione del Piano della Qualità della Prestazione Organizzativa (approvazione avvenuta con delibera Giunta Regionale n. 211 del 25/02/2019).

**Nel Piano della Qualità della Prestazione Organizzativa (PQPO) per l'anno 2019** sono stati, comunque, **definiti**, in armonia con quanto contenuto nei documenti programmatici regionali, **obiettivi di valenza strategica rappresentanti la descrizione dei risultati che l'Agenzia si è prefissa di raggiungere per eseguire con successo gli indirizzi politico programmatici**.

Gli obiettivi strategici sono da intendersi, quindi, quali obiettivi **di particolare rilevanza rispetto ai bisogni ed alle attese dei portatori di interesse** e sono programmati su base triennale e aggiornati annualmente con riferimento alle priorità dell'Agenzia. Nel PQPO per l'anno 2019 sono stati individuati i seguenti obiettivi strategici:

1. **politiche per il diritto e la dignità del lavoro;**
2. **progetti rivolti a determinate categorie di utenti;**
3. **progetto Med Interreg Italia Francia Marittima;**
4. **servizi alle imprese;**
5. **gestione efficiente ed efficace delle risorse.**

Il **conseguimento degli obiettivi strategici ha coinvolto l'intera struttura** dell'Agenzia in quanto gli stessi si caratterizzano per un impatto fortemente trasversale sulla "macchina burocratica". Ciò non toglie, ovviamente, che certi obiettivi siano da attribuirsi più marcatamente alla competenza di alcune unità organizzative piuttosto che a quella di altre, ma i medesimi, proprio in relazione al loro carattere strategico, sono stati conseguiti con il contributo dell'intera struttura.

Il **monitoraggio circa lo stato di avanzamento degli obiettivi strategici** individuati, in aderenza con quanto riportato entro il sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa, **è finalizzato alla misurazione del**

**contributo (risultato e modalità di raggiungimento del risultato) che una struttura/unità organizzativa/area di responsabilità apporta attraverso la propria azione al raggiungimento delle finalità e degli obiettivi e, in ultima istanza, alla soddisfazione dei bisogni per i quali l'organizzazione è stata costituita.**

La scheda-obiettivo consente, quindi, di rappresentare lo stato dell'arte conclusivo circa l'effettuazione delle attività connesse al conseguimento degli obiettivi strategici 2019 con riferimento agli indicatori, ai valori target ed ai risultati attesi. In particolare, **per ognuno degli indicatori contenuti nel Piano della Qualità della Prestazione Organizzativa 2019 sono state rappresentate le seguenti informazioni:**

- **il valore conseguito dall'indicatore**, come risultante dal monitoraggio condotto;
- **le note di monitoraggio**, con le quali si è provveduto a descrivere sinteticamente lo stato dell'arte conclusivo con riferimento all'attività compiuta nell'esercizio 2019; per gli indicatori procedurali (ove presenti) è fatto rinvio al relativo cronoprogramma sul quale è stato effettuato un monitoraggio dettagliato delle singole attività;
- **la fonte dati**, con la quale si è specificata la fonte dalla quale sono state tratte le informazioni relative ai precedenti due punti;
- **a livello di "indicatore" e di "obiettivo"** (per gli obiettivi composti da più indicatori la percentuale esprime la media dei relativi valori, a meno che non sia indicato diversamente) è riportata, altresì, la **percentuale determinata a seguito di un'analisi tecnica effettuata in base ai criteri di cui al successivo elenco** (tratti da quelli contenuti nelle Delibere della Giunta regionale n. 207 e n. 247, rispettivamente, del 25/02/2019 e del 04/03/2019):

1. gli indicatori conseguiti in ritardo sono decurtati di una percentuale che è proporzionale all'entità del ritardo: la percentuale è calcolata come rapporto tra il tempo teorico necessario come da valore target e il tempo effettivo occorso per il conseguimento dell'indicatore; nel caso in cui il compimento di alcune fasi di un cronoprogramma evidenzia un ritardo rispetto alla data di fine prevista, se il ritardo è stato successivamente riassorbito ed il procedimento si è comunque concluso entro la data finale prevista, lo stesso è da considerarsi in linea con le scadenze assegnate;
2. in presenza di un valore non quantificabile, la percentuale di conseguimento dell'indicatore è calcolata con riferimento al ritardo (in analogia con quanto fatto secondo il punto precedente) da stimarsi sulla base delle informazioni contenute nella nota di monitoraggio, a fronte dell'eventuale cronoprogramma approvato; qualora nella nota di monitoraggio non vi siano elementi utili per stimare il ritardo la percentuale di conseguimento dell'indicatore è posta pari a zero;
3. per gli indicatori numerici (anche quelli finanziari) è attribuita la percentuale di conseguimento in base alla seguente formula:

$$\frac{(\text{valore conseguito 2019}) \times 100}{(\text{valore target 2019})}$$

4. nel caso in cui la valutazione del risultato che emerge in sede tecnica sia superiore alla valutazione espressa nella nota di monitoraggio, viene assunto quest'ultimo valore.

E' stata effettuata, inoltre, una valutazione contestualizzata: nella misura in cui alcuni obiettivi non sono stati pienamente raggiunti per ragioni non direttamente imputabili alla responsabilità del soggetto valutato, si è provveduto a neutralizzare il mancato conseguimento del risultato, escludendo dalla valutazione gli indicatori (o

fasi dei relativi cronoprogrammi) interessati da "cause esterne".

- **eventuali specifiche relativamente ai criteri utilizzati per la determinazione delle percentuali** (colonna note).

A seguito della realizzazione del monitoraggio finale (si veda la scheda-obiettivo a pagina seguente), sono stati ritenuti **complessivamente conseguiti, nella percentuale del 99,01%, per l'esercizio 2019, gli obiettivi strategici** (organizzativi) posti con il PQPO 2019.

Per completezza si riportano, infine, nelle pagine immediatamente successive alla rappresentazione della scheda-obiettivo, anche i cronoprogrammi definiti per valutare il conseguimento degli obiettivi procedurali.



# Cronoprogramma ARTI 1

OBBIETTIVO - Messa a regime del riordino istituzionale per la gestione operativa dei servizi per l'impiego e delle politiche attive del lavoro Valore target - entro il 31/12/2019							MONITORAGGIO		
Nr. fase	Descrizione fase	Output	Inizio previsto	Fine prevista	Struttura Responsabile	Peso %	Fine effettiva (se entro il 31/12)	Note di monitoraggio	Fonte dati
1	Messa a regime degli indicatori Irpet relativi al riordino dei Centri per l'impiego, tenuto conto del piano di rafforzamento previsto dal governo e delle novità normative (ad es. reddito di cittadinanza)	Report di analisi fornito dall'Istituto	01/01/2019	31/07/2019	Direzione - Direzione regionale Lavoro	15,00%	19/07/2019	Il lavoro è stato concluso con presentazione dei risultati a luglio (documentazione agli atti della Direzione Lavoro)	Direzione
2	Analisi dell'indagine qualitativa Irpet su competenze e fabbisogni professionali dei Centri per l'impiego	Documento che mappa il fabbisogno di competenze professionali sui vari territori	01/01/2019	31/07/2019	Direzione - Direzione regionale Lavoro - Settore regionale Organizzazione e Sviluppo Risorse Umane	15,00%	19/07/2019	La rilevazione si è conclusa e si è tenuto un incontro di presentazione in data 19/07/2019	Direzione
3	Definizione dei nuovi profili professionali del personale del mercato del lavoro	Bozza nuovi profili professionali da sottoporre al confronto con le organizzazioni sindacali	31/07/2019	30/09/2019	Direzione - Direzione regionale Lavoro - Settore regionale Organizzazione e Sviluppo Risorse Umane	20,00%	21/06/2019	Il 25/3 è stato avviato il confronto con le OO.SS. come disposto dall'art. 5 CCNL 2016-18 con l'invio della proposta della Direzione ARTI relativa all'individuazione dei profili professionali. Il primo incontro è avvenuto il 27/3 ed è iniziata la fase di valutazione da parte della Direzione ARTI della controproposta sindacale. Al tavolo del 21 giugno con le OO.SS. i contenuti sono stati aggiornati e si è raggiunto un nuovo accordo, sulla base del quale con DD 270 del 21/6/19 sono state istituite le posizioni lavorative standard dell'Agenzia	Documento di proposta profili della direzione di ARTI e Note incontri Direzione ARTI - OO.SS.
4	Programmazione fabbisogno del personale di ARTI 2019 - 2021. Nella programmazione dei fabbisogni sarà necessario tenere conto del rafforzamento dei centri per l'impiego come disposto dal comma 257 dell'articolo 1 della legge di bilancio 2019, nella quantificazione che sarà determinata con riguardo ai rapporti tra lo Stato e le Regioni	Bozza piano dei fabbisogni e proposta delibera in Comitato di Direzione	01/01/2019	non oltre 30 giorni dalla quantificazione e descritta nella fase	Direzione - Direzione regionale Lavoro - Settore regionale Organizzazione e Sviluppo Risorse Umane	25,00%	23/12/2019	Con Decreto n. 138 del 28/03/19 è stata definita la Proposta di Dotazione organica e Piano dei Fabbisogni di personale per l'anno 2019, approvata con DGR n. 448/2019. Con Decreto di ARTI n. 271 del 21/06/19 è stata modificata la dotazione organica per complessive 49 unità, approvata con DGR n. 840 del 25/06/2019. In data 28/06/2019 il Ministro del Lavoro e dello Sviluppo Economico ha firmato il decreto di riparto dei fondi per il potenziamento dei centri per l'impiego; a tale decreto si sono succeduti tutte una serie di interpretazioni, indicazioni operative ed incontri per la sua applicazione; in ultimo si cita la nota della Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome del 28/11/2019. Con decreto n. 395 del 18/12/2019, approvato con DGR 1630 del 23/12/2019, la dotazione organica è stata ulteriormente implementata con l'incremento di 242 posizioni	Decreti ARTI e delibere di Giunta Regionale
5	Stato dell'arte delle procedure concorsuali avviate nel 2018 ed effettuazione di quelle previste per il 2019 nel rispetto delle tempistiche definite	Monitoraggio da sottoporre al Comitato di Direzione	01/01/2019	31/12/2019	Direzione - Settore regionale Organizzazione e Sviluppo Risorse Umane	10,00%	31/12/2019	Sono stati realizzati: - lo scorrimento di graduatorie di concorso con DD 262/2019 per assunzioni alla Direzione, preceduto dalla procedura di mobilità esterna (DD 264/2019, con cui si è proceduto ad un'assunzione); - la stipula della convenzione con ANPAL (10/4, seguita dall'approvazione del Piano di Attuazione Regionale per il rafforzamento dei Servizi per l'impiego con DD 208/2019) e predisposta quella con il Ministero del Lavoro per l'assunzione di n. 60 unità C e n. 37 unità D a 2 anni; - il conferimento dell'incarico dirigenziale di Responsabile del Settore Servizi per il lavoro di Pisa e Siena con DD 210/2019; - la procedura di mobilità interna in seguito ad avviso con l'accettazione di n. 8 domande. Sono stati pubblicati (il 28 giugno 2019) n. 4 Bandi di concorso per l'assunzione di n. 49 unità complessive come previsto dai Decreti di ARTI n. 138 e dalle Delibere di giunta regionale n. 448 e 840 del 2019. In data 9 e 10 dicembre si sono svolte le prove scritte rispettivamente per Assistente e Funzionario in politiche del lavoro senior. Con decreto 372 del 14/11/2019 è stato indetto un concorso per titoli ed esami, per la copertura a tempo indeterminato di n. 3 posti di Dirigente esperto in Servizi per il Lavoro. L'avviso è stato pubblicato sul BURT nel mese di dicembre. Trimestralmente, in occasione del monitoraggio degli obiettivi inseriti nel Piano della Qualità della Prestazione Organizzativa 2019, è stato descritto lo stato dell'arte delle procedure concorsuali di cui alla descrizione della fase ed è stato condiviso in sede di Comitato di Direzione	Documenti predisposti negli uffici di riferimento e avvisi pubblicati
6	Adeguamento disposizioni regionali sui nuovi strumenti quale il reddito di cittadinanza	Delibere Giunta Regionale e/o disposizioni aggiornate	01/01/2019	31/12/2019	Direzione regionale Lavoro	15,00%	31/12/2019	Il 10/4 è stato realizzato un incontro con i responsabili territoriali di ARTI sulle indicazioni operative in fase di prima applicazione del reddito di cittadinanza e sull'utilizzo del sistema informativo IDOL, seguito dall'invio ai CPI di ulteriori indicazioni il 17/4 e il 19/4 tramite e-mail. Il 30/4 è stato fornito ai CPI un manuale operativo per la gestione del Reddito di Cittadinanza. In data 18 novembre è stata trasmessa ai CPI la Circolare del DG di ANPAL n. 3del 15/11/2019 recante "Prime istruzioni operative per l'attuazione da parte dei centri per l'impiego delle disposizioni sul reddito di cittadinanza". In sostanza con le disposizioni emanate si è in linea rispetto allo stato della normativa nazionale. Anpal - Agenzia nazionale politiche attive lavoro - non ha ancora fornito l'applicativo informatico nazionale a supporto delle azioni previste dal reddito di cittadinanza	Note inviate via mail ai CPI dalla Direzione Lavoro. Verbali analisi modifiche a IDOL
<b>Peso complessivo delle fasi (100%)</b>						<b>100,00%</b>			

## Cronoprogramma ARTI 2

OBIETTIVO - Promozione dei servizi erogati dalla nuova rete regionale dei Centri per l'impiego Valore target – entro il 30/11/2019							MONITORAGGIO		
Nr. fase	Descrizione fase	Output	Inizio previsto	Fine prevista	Struttura Responsabile	Peso %	Fine effettiva (se entro il 31/12)	Note di monitoraggio	Fonte dati
1	Acquisizione spazio fiera e programmazione evento	Affidamento	01/01/2019	30/06/2019	Direzione - Direzione regionale Lavoro	35,00%	05/11/2019	Il luogo è stato individuato presso la Fortezza da Basso di Firenze e sono stati avviati i contatti per l'acquisizione degli spazi. È stato fornito il preventivo. È stato definito il cronoprogramma delle fasi di organizzazione dell'evento e della realizzazione dei vari prodotti. Sono stati prodotti documenti (PPT di presentazione, regolamento di partecipazione, form di iscrizione), nonché avviati i confronti con i colleghi del settore FSE e comunicazione, coinvolti nella Fiera. È stata approvata la DGR 797 del 17/6/2019 "Organizzazione dell'evento "La Regione Toscana mette l'impiego al Centro" - Firenze, 5 e 6 dicembre 2019". È stato approvato il disciplinare di partecipazione (DD 13099/2019). È stata espletata la procedura di affidamento per l'acquisizione dello spazio fiera	Direzione Lavoro - banca dati atti regionali
2	Predisposizione materiali promozionali e campagna pubblicitaria	Incarico società comunicazione	01/05/2019	30/11/2019	Direzione - Direzione regionale Lavoro	20,00%	29/11/2019	La preparazione dei materiali e la preparazione delle procedure di affidamento sono iniziate nel mese di maggio e si sono concluse il 29 novembre eseguendo i seguenti ordinativi diretti di spesa: ODS 20824 del 10/10/19 JANOVIKZ - Servizio di stampa di 65 cartelli interni tramvia; ODS 20825 del 10/10/19 IGP DECAUX - Servizio di affissione di 65 cartelli interni tramvia; ODS 20832 del 11/10/19 INERA - Servizio di ideazione grafica; ODS 20833 del 11/10/2019 MHL. Diffusione spot radiofonica da 30" con 6 passaggi al giorno per 15 giorni su RADIO SPORTIVA, RADIO CUORE e RADIO FANTASTICA; ODS 20834 del 11/10/2019 MYNET - Diffusione spot radiofonico da 30" con 6 passaggi al giorno per 15 giorni su RADIO R.D.F. 102.7 e RADIO MITOLOGY; ODS 20835 del 11/10/2019 RADIO SIENA - Diffusione spot radiofonico da 30" con 6 passaggi al giorno per 15 giorni su RADIO SIENA; ODS 20836 del 11/10/2019 TOSCANA COMUNICA - Diffusione spot radiofonico da 30" con 6 passaggi al giorno per 15 giorni su RADIO NOSTALGIA; ODS 21103 del 29/11/19 MUGELLO PROMOTIONAL - Fornitura di gadget	Direzione Lavoro e START
3	Realizzazione evento a Firenze e a livello diffuso sul territorio	Svolgimento fiera ed eventi collaterali	01/09/2019	30/11/2019	Direzione - Direzione regionale Lavoro	45,00%	13/12/2019	Il 5-6 dicembre a Firenze si è svolto l'evento Fiera del Lavoro (slittamento delle date rispetto alla fine prevista dovuto anche alla disponibilità della location). Inoltre nelle prime due settimane di dicembre sono stati realizzati circa 40 recruitment days nei centri per l'impiego della Toscana. Complessivamente sono state 150 le aziende coinvolte, per un totale di 400 profili professionali ricercati, 850 posti di lavoro disponibili, circa 4000 i candidati preselezionati per sostenere colloqui con le aziende	Direzione Lavoro e www.fieratoscanalavoro.it
<b>Peso complessivo delle fasi (100%)</b>						<b>100,00%</b>			

## Cronoprogramma ARTI 3

OBIETTIVO - Promozione delle opportunità per i migranti Valore target – entro il 31/12/2019							MONITORAGGIO		
Nr. fase	Descrizione fase	Output	Inizio previsto	Fine prevista	Struttura Responsabile	Peso %	Fine effettiva (se entro il 31/12)	Note di monitoraggio	Fonte dati
1	Attività finanziarie ed amministrative per la rendicontazione delle attività svolte	Inserimento documenti secondo le regole ministeriali	01/01/2019	31/12/2019	Direzione	20,00%	31/12/2019	Sono state rispettate le tre scadenze del monitoraggio trimestrale del 19/1, del 12/4 e del 19/10 per il caricamento dei documenti necessari all'invio della scheda di monitoraggio del periodo ed è in corso il caricamento dei documenti per la scadenza del 15/01/2020 del 4° trimestre. Tutte le spese sostenute sono state rendicontate nel sistema	Scheda di monitoraggio su modello ministeriale
2	Monitoraggio e gestione del progetto tramite il comitato di pilotaggio	Report di tutte le riunioni	01/03/2019	31/12/2019	Direzione	30,00%	31/12/2019	Preparazione e partecipazione alle riunioni del comitato di pilotaggio del 1 aprile e del 30 maggio e del 4 ottobre e una riunione congiunta dei CdP dei progetti Commit e Teams per l'integrazione delle azioni il 13 giugno. Partecipazione il 9 e 10/9 a commissione di gara per affidamenti nell'ambito delle azioni di Commit come membro CdP	Verbali riunioni
3	Accoglienza e primi colloqui dei destinatari del progetto nei centri per l'impiego	Schede di profilazione secondo le regole ministeriali	01/05/2019	31/12/2019	Direzione	50,00%	31/12/2019	Dopo aver svolto la pianificazione delle attività da realizzare, la definizione di dettaglio dei rapporti fra i vari partner, l'elaborazione, condivisione e predisposizione dei documenti ad uso interno necessari per la gestione del progetto, dal mese di aprile sono iniziate le azioni all'interno dei CPI. Dalla primavera 2019 sono quindi proseguite all'interno dei CPI le attività di accoglienza e relativi colloqui. Dette attività si sono svolte utilizzando le schede di profilazione adottate dal mese di giugno, secondo le regole ministeriali	Schede, materiali, linee guida interne
<b>Peso complessivo delle fasi (100%)</b>						<b>100,00%</b>			



## Cronoprogramma ARTI 4

OBIETTIVO - Scambio di buone prassi con le regioni partner <i>Valore target – entro il 31/12/2019</i>							MONITORAGGIO		
Nr. fase	Descrizione fase	Output	Inizio previsto	Fine prevista	Struttura Responsabile	Peso %	Fine effettiva (se entro il 31/12)	Note di monitoraggio	Fonte dati
1	Preparazione e coordinamento incontro transfrontaliero di ambito tematico per la partecipazione di ARTI	Linee guida	01/04/2019	30/06/2019	Direzione	50,00%	13/07/2019	E' stato concluso con DD 258 del 11/6 tramite procedura su Start l'affidamento a società esterna, che ha presentato il piano di attività con comunicazione del 21/6. La società ha consegnato in data 13/7/19 le linee guida di supporto all'attività dell'osservatorio, come prodotto dell'affidamento	Report incontro. Decreto 258/2019 di affidamento, mail di consegna e fattura della società esterna
2	Partecipazione a incontro transfrontaliero di ambito tematico da parte di rappresentanti territoriali di ARTI	Report e raccomandazioni a livello tematico	01/07/2019	31/12/2019	Direzione	20,00%	13/07/2019	Il personale di ARTI del territorio di Livorno ha partecipato agli incontri transfrontalieri di marzo e settembre. La società esterna incaricata ha consegnato le raccomandazioni a livello tematico in data 13/7/19 ed ha organizzato e curato le convocazioni dell'incontro dell'osservatorio del 25/9	Report incontri, mail di consegna e fattura della società esterna
3	Prima mappatura fabbisogni nei territori per gli ambiti tematici del progetto	Report	01/09/2019	31/12/2019	Direzione	30,00%	31/12/2019	E' stato concluso con DD 258 del 11/6 tramite procedura su Start l'affidamento a Sociolab per la realizzazione della mappatura dei fabbisogni rilevati dai CPI, secondo una griglia già distribuita. Il 05/10/2019 Regione Toscana e Arti, col supporto di Sociolab, hanno approvato una griglia di profili professionali carenti e/o innovativi in vari ambiti connessi alle filiere dell'economia del mare. Si è volto in data 25/09 a La Spezia un incontro di "animazione" curato da Sociolab, che ha successivamente prodotto un report consegnato in data 31/10	Decreto 258/2019 di affidamento a società esterna
<b>Peso complessivo delle fasi (100%)</b>						<b>100,00%</b>			

## Cronoprogramma ARTI 5

OBIETTIVO - Potenziare e sviluppare l'immagine dei Centri per l'Impiego <i>Valore target – entro il 31/12/2019</i>							MONITORAGGIO		
Nr. fase	Descrizione fase	Output	Inizio previsto	Fine prevista	Struttura Responsabile	Peso %	Fine effettiva (se entro il 31/12)	Note di monitoraggio	Fonte dati
1	Creazione di un ufficio interno alla Direzione dedicato alla comunicazione	Ordine di servizio al personale	01/02/2019	28/02/2019	Direzione	40,00%	29/04/2019	Con ordine di servizio n. 6 del 29/4/19 è stato costituito l'Ufficio Comunicazione, in ritardo a causa della ridefinizione in corso dell'assetto organizzativo e della necessità di dotare gli incaricati degli strumenti di lavoro e relazionali opportuni per un'efficace comunicazione, con il supporto di uffici regionali competenti	Direzione
2	Alimentazione del sito web di ARTI	Inserimento documenti e informazioni sui servizi	01/03/2019	31/12/2019	Direzione	30,00%	31/12/2019	Il sito web di ARTI è stato correttamente implementato dal 01/01/2019 e al 31/12/2019 risulta aggiornato con tutte le informazioni pubblicabili. E' iniziata la creazione di nuove sezioni che recepiscono il passaggio di competenze all'agenzia e lo sviluppo della rete Intranet per i dipendenti	sito web ARTI
3	Ricognizione, coordinamento e sviluppo della comunicazione su social network	Canale di social network ARTI	01/07/2019	31/12/2019	Direzione	30,00%	23/09/2019	E' stato individuato il canale social Facebook da realizzare. Dopo la progettazione del canale, è stato creato un profilo su cui testare il servizio, che è diventato definitivamente operativo il 23/09/19. Il canale social è risultato utile per promuovere gli eventi della Fiera del Lavoro svoltasi il 5 e 6 dicembre	Direzione
<b>Peso complessivo delle fasi (100%)</b>						<b>100,00%</b>			