

(Codice interno: 273455)

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE n. 550 del 15 aprile 2014

Approvazione del progetto "e-work: servizi per il lavoro on line" presentato dall'ente strumentale Veneto Lavoro. L.R. n. 3/2009, artt. 13 e 28.*[Formazione professionale e lavoro]***Note per la trasparenza:**

Con il presente provvedimento la Giunta regionale, prosegue l'azione di modernizzazione dei servizi per il lavoro, approvando la realizzazione di un progetto presentato dall'ente Veneto lavoro finalizzato allo sviluppo dei servizi, in particolar modo telematici, e alla diffusione degli stessi.

L'Assessore Elena Donazzan riferisce quanto segue.

A partire dal 2008, si è avviato, in Veneto, con DGR n. 1023 del 6 maggio 2008, un complesso processo di modernizzazione e potenziamento dei servizi per l'impiego, volto a modificare in profondità gli approcci e gli strumenti a sostegno dell'occupazione, favorendo la formazione di una rete strutturata di servizi per il lavoro, comunque ancora basata sul modello classico "sportello - personale di servizio" promosso dalle Province.

Successivamente, la Regione del Veneto, con la Regge Regionale 13 marzo 2009 n. 3 "Disposizioni in materia di occupazione e mercato del lavoro", ha disegnato un modello di servizi per il lavoro fondato sulla cooperazione tra soggetti pubblici e privati.

L'implementazione di questo modello di modernizzazione si è sviluppata negli anni, secondo un programma finalizzato a realizzare un sistema integrato di servizi fondato su tre pilastri:

- a) il sistema di accreditamento degli operatori pubblici e privati idonei a fornire servizi per il lavoro nel territorio regionale;
- b) l'infrastruttura tecnologica di rete, basata sulla costruzione delle piattaforme di servizio telematiche "Borsa Lavoro Veneto" e "Sistema Informativo Lavoro Veneto" - volte ad abilitare la cooperazione dei sistemi - fruibili oggi attraverso il Portale *Cliclavoroveneto*;
- c) la definizione di standard operativi e gestionali, concernenti i requisiti dei servizi, delle prestazioni e dei processi di produzione, conseguita attraverso la sperimentazione di nuovi strumenti di politica attiva del lavoro, supportata da una massiccia informatizzazione delle procedure di gestione.

Le tappe fondamentali di questo processo sono segnate da alcuni provvedimenti fondamentali adottati dalla Giunta Regionale, la cui attuazione è stata demandata alle strutture regionali competenti, con l'assistenza tecnica di Veneto Lavoro, così come previsto dalla citata legge regionale n. 3 del 2009.

Sotto questo profilo la Regione Veneto, per quanto riguarda l'ambito dei servizi per il mercato del lavoro, ha già percorso un buon tratto di strada, uscendo da una logica burocratica e autoreferenziale, per aprirsi ad una prospettiva che vede i cittadini (lavoratori, imprese, operatori) non solo portatori di bisogni ma anche protagonisti del cambiamento.

Per non correre il rischio, tuttavia, che quanto realizzato non produca fino in fondo gli effetti sperati, si rende necessario avviare un'ulteriore fase, ponendo ulteriori obiettivi da raggiungere, per diffondere una cultura che porti la cittadinanza ad essere consapevolmente protagonista del cambiamento.

Il progetto *E-work* (Servizi per il lavoro on line), predisposto dall'ente strumentale Veneto Lavoro, si muove nell'ottica di orientare e sostenere questo processo, adottando in pieno il paradigma dell'*open government*, non solo per costruire nuovi servizi innovativi e innovare quelli esistenti, ma per stimolare la sussidiarietà e favorire l'autonoma iniziativa dei lavoratori e delle imprese, singoli o associati.

Nel contesto attuale le maggiori sollecitazioni che impongono una continua evoluzione ed adeguamento dei programmi e dei progetti messi in campo vengono da quattro versanti:

- l'oggettiva situazione di difficoltà organizzativa e funzionale in cui versano i Servizi pubblici per l'impiego a causa della crisi;

- le sollecitazioni che i nuovi Programmi comunitari, a partire dalla Garanzia Giovani, esercitano sul sistema dei servizi per il lavoro, quale condizione per efficaci politiche attive di contrasto alla crisi;
- l'esigenza di pensare ad un riassetto istituzionale delle competenze che si determinerà con il riordino delle Province;
- l'esigenza di confrontarsi con gli obiecti comunitari relativi a un aumento nell'uso dei servizi di *eGovernment*, raggiungendo nel 2015 una quota più elevata di partecipazione dei cittadini e delle imprese (rispettivamente dal 41% al 50% e dal 75% all'80%).

Il progetto in esame prevede la realizzazione di un vero e proprio piano di *e-government*, denominato *E-work*, che grazie all'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC), ha lo scopo di ottimizzare il lavoro e di offrire agli utenti (cittadini ed imprese) sia servizi più rapidi, sia nuove opportunità di accesso, rispondendo alle sfide attuali.

Nella sostanza il progetto *E-work*, si pone due macro obiettivi:

a) Riduzione del *digital divide* nel settore dei Servizi al lavoro, con interventi diretti a:

- l'ulteriore sviluppo dei canali di interscambio tra gli operatori della rete dei servizi per il lavoro;
- l'attivazione di punti di accesso assistiti per sostenere l'utenza più debole;
- l'adeguamento degli applicativi "servizi lavoro" al fine di offrire servizi sempre più personalizzati;
- una azione di supporto alla riqualificazione degli operatori dei servizi per il lavoro (pubblici e privati) coinvolti nel progetto.

b) Semplificazione amministrativa:

Questo obiettivo richiede un forte sforzo di sistema per rendere semplici, veloci e a costi ridotti tutti gli adempimenti dei cittadini e delle imprese nei confronti dei servizi per l'impiego. Sotto questo profilo si prevedono i seguenti interventi:

- progettazione del modello di erogazione dei servizi *on line*;
- digitalizzazione degli adempimenti in capo ai cittadini, imprese e/o professionisti;
- accesso alla propria posizione lavoro da parte del cittadino attraverso il canale telematico;
- aumento delle competenze e della capacità di risposta al cittadino a livello di sportello virtuale, anche multidisciplinare, con abbattimento di costi e tempi tra richiesta e risposta.

Il progetto *E-work* si pone dunque in continuità e sviluppa i programmi già approvati dalla Giunta regionale volti alla modernizzazione dei servizi per il lavoro attraverso l'impiego di sempre più aggiornate tecnologie.

Le azioni progettuali sono raggruppate in tre aree operative e sono meglio descritte nel progetto, **Allegato A** parte integrante e sostanziale della presente deliberazione:

- sviluppo del modello di funzionamento istituzionale, organizzativo e gestionale del piano di *e-government*;
- organizzazione e adeguamento degli standard informatici per la diffusione degli applicativi *on line*;
- disseminazione delle buone pratiche.

Si propone pertanto di approvare il progetto **Allegato A**, procedendo all'affidamento *in house* per la sua realizzazione all'ente strumentale Veneto Lavoro.

Tali attività possono e, in parte, debbono essere affidate all'ente strumentale Veneto Lavoro in ragione del fatto che, ai sensi della L.R. 13 marzo 2009 n. 3 art. 13, comma 2 e art. 28 comma 11, è il soggetto che istituzionalmente assicura le attività e lo sviluppo del sistema informativo lavoro. Il progetto allegato si situa in un percorso di sviluppo e di completamento di attività già affidate all'ente Veneto Lavoro con precedenti deliberazioni, in particolare si richiamano la DGR 3672 del 30 novembre 2009 e la DGR 2897 del 28 dicembre 2012. Inoltre si segnala la specializzazione e esperienza in materia di assistenza tecnica sui temi del lavoro, della formazione e dei programmi comunitari. L'utilizzo delle procedure *in house*, del resto, si rende nettamente preferibile rispetto a una normale procedura di appalto anche in ragione della flessibilità operativa garantita dall'Ente, di criteri di snellimento procedurale ed economicità del servizio.

Con nota del 20 marzo 2014, Veneto Lavoro ha attestato che le attività previste dal progetto non rientrano, neppure parzialmente, tra le attività già finanziate dal contributo ordinario o altrimenti già finanziate con la citata DGR 2897/2012 relativa al Progetto "Sistema telematico integrato Istruzione Formazione Lavoro", così come risulta anche da una verifica effettuata dagli uffici regionali sul progetto stesso.

Il progetto avrà una durata biennale a partire dalla data di sottoscrizione di apposita convenzione, da redigere entro 30 giorni dalla presente deliberazione d'intesa con Veneto Lavoro, e che dovrà prevedere le modalità di esecuzione delle attività secondo i contenuti del progetto **Allegato A** al presente provvedimento. Entro 60 giorni dalla data della presente deliberazione Veneto Lavoro dovrà presentare un Piano esecutivo delle attività, corredato di budget analitico.

Le risorse economiche necessarie per la realizzazione di detto progetto sono state quantificate, sulla base del costo aggiornato relativo ad analoghe attività, e sono pari a complessivi Euro 800.000,00 da impegnare sul capitolo di bilancio di competenza regionale. Il suddetto importo sarà riconosciuto all'Ente strumentale Veneto Lavoro, a fronte di idonea documentazione contabile, corredata da una relazione descrittiva delle attività svolte e i relativi costi sostenuti, specificando in particolare il numero di risorse umane impiegate, e per ognuna di loro il livello professionale, l'impegno lavorativo espresso in ore/persona e i relativi costi.

Per la realizzazione delle attività progettuali Veneto Lavoro prevede un rafforzamento dello *staff* con tre unità di personale esterno che saranno assunte nelle forme di legge e il cui costo graverà esclusivamente sul budget di progetto.

Con il presente provvedimento si propone di autorizzare il Direttore della Sezione Lavoro del Dipartimento Formazione, Istruzione e Lavoro, competente per materia, all'adozione dei provvedimenti necessari per dare attuazione alla presente deliberazione, ivi compresi l'approvazione del piano esecutivo, l'approvazione dello schema di convenzione e relativa sottoscrizione, l'assunzione degli impegni di spesa.

Il relatore conclude la propria relazione e propone all'approvazione della Giunta regionale il seguente provvedimento.

LA GIUNTA REGIONALE

Udito il relatore, il quale dà atto che la struttura proponente ha attestato l'avvenuta regolare istruttoria della pratica anche in ordine alla compatibilità con la vigente legislazione statale e regionale;

Vista la Legge Regionale 13 marzo 2009 n. 3;

Visto il D.lgs. n. 181/2000 e s.m.;

Vista la Legge 28 giugno 2012, n. 92;

Vista la DGR n. 2897 del 28 dicembre 2012;

Vista la DGR n. 3672 del 30 novembre 2009;

Vista la DGR n. 2897 del 28 dicembre 2012;

Vista la DGR n. 1255 del 16 luglio 2013;

Vista la DGR n. 2238 del 20 dicembre 2011;

Vista la DGR n. 295 del 15 marzo 2011;

Visto l'art. 2 co. 2 della L.R. n. 54 del 31 dicembre 2012;

Richiamata la nota in data 20 marzo 2014 di Veneto Lavoro;

Considerate le motivazioni e le proposte espone in premessa dal Relatore.

delibera

1. di approvare, quale parte integrante e sostanziale del presente atto, quanto riportato in premessa;
2. di approvare il progetto, **Allegato A**, parte integrante sostanziale del presente provvedimento, presentato da Veneto Lavoro "*E-work*: i servizi per il lavoro *on line*";
3. di disporre l'affidamento *in house* della realizzazione del progetto, così come formulato nell'**Allegato A**, all'ente strumentale Veneto Lavoro per le motivazioni espone in premessa che qui intendono integralmente richiamate;
4. di stabilire che entro 30 giorni dalla data della presente deliberazione dovrà essere redatta e sottoscritta apposita convenzione avente ad oggetto la disciplina delle modalità esecutive;
5. di stabilire che entro 60 giorni dalla data della presente deliberazione Veneto Lavoro dovrà presentare il Piano esecutivo delle attività, corredato di budget analitico;

6. di stabilire che il progetto avrà durata biennale dalla data di sottoscrizione della predetta convenzione e che eventuali proroghe debitamente motivate dovranno essere preventivamente autorizzate dal Direttore della Sezione Lavoro competente all'esecuzione del provvedimento;
7. di stabilire che le risorse necessarie alla realizzazione del progetto allegato per le attività sopra illustrate, sono determinate in complessivi Euro 800.000,00, sulla base del costo aggiornato relativo ad analoghe attività svolte in precedenza;
8. di determinare in Euro 800.000,00 l'importo massimo delle obbligazioni di spesa alla cui assunzione delle obbligazione provvederà con propri atti il Direttore della Sezione lavoro disponendo la copertura finanziaria a carico dei fondi stanziati sul capitolo n. 101315 "Fondo regionale per il sostegno al reddito e all'occupazione (artt. 31, 37, L.R. 13/03/2009, n. 3)" del Bilancio di Previsione 2014;
9. di stabilire che all'Ente strumentale Veneto Lavoro verranno erogate le somme indicate al punto 6 del presente provvedimento, a seguito di idonea documentazione contabile, corredata da una relazione descrittiva delle attività svolte e i relativi costi sostenuti, specificando in particolare il numero di risorse umane impiegate, e per ognuna di loro il livello professionale, l'impegno lavorativo espresso in ore/persona e i relativi costi;
10. di autorizzare l'Ente strumentale Veneto Lavoro ad avvalersi per la realizzazione degli adempimenti progettuali, dell'apporto di tre unità di personale esterno, attraverso incarichi di collaborazione da instaurarsi nelle forme previste dalla normativa vigente, dando atto che la spesa relativa graverà esclusivamente sulle risorse di cui al progetto, nell'ambito del budget progettuale;
11. di dare atto che la spesa di cui si prevede l'impegno con il presente atto non rientra nelle tipologie soggette a limitazioni ai sensi della L.R. n. 1/2011;
12. di incaricare, in qualità di responsabile del procedimento, il Direttore della Sezione lavoro all'adozione dei provvedimenti necessari per dare attuazione alla presente deliberazione, ivi compresi l'approvazione dello schema di convenzione e relativa sottoscrizione, l'approvazione del piano esecutivo e l'assunzione degli impegni di spesa;
13. di pubblicare la presente deliberazione nel Bollettino ufficiale della Regione.



ALLEGATO A alla Dgr n. 550 del 15 aprile 2014

pag. 1/18

Progetto

e-work

I Servizi per il Lavoro On-line

ALLEGATO A alla Dgr n. 550 del 15 aprile 2014

pag. 2/18

CONTESTO

Le nuove tecnologie dell'informazione stanno cambiando il modo di vivere della gente in tutto il mondo.

La capacità di innovare dal punto di vista organizzativo, procedurale e tecnologico è la sfida dell'immediato futuro. Anche il mercato del lavoro deve entrare nell'era digitale e basare la propria diffusione sulla conoscenza, sulla trasparenza e sulla partecipazione. Il modo in cui questo processo sarà realizzato influenzerà la qualità della vita dei cittadini, le condizioni e le prospettive di lavoro, la competitività dell'industria e dei servizi sul grande scenario della ripartenza dopo la crisi.

Sotto questo profilo la Regione Veneto, per quanto riguarda l'ambito dei servizi per il mercato del lavoro, ha già percorso un buon tratto di strada, uscendo da una logica burocratica e autoreferenziale, per aprirsi ad una prospettiva che vede i cittadini (lavoratori, imprese, operatori) non solo portatori di bisogni ma anche protagonisti del cambiamento. Per non correre il rischio, tuttavia, che quanto realizzato non produca fino in fondo gli effetti sperati, si rende necessario avviare un'ulteriore fase, alzando l'asticella degli obiettivi da raggiungere, con l'obiettivo di diffondere una cultura che porti la cittadinanza ad essere consapevolmente protagonista del cambiamento.

Il Progetto *e-work (Servizi per il lavoro on line)* si muove nel filo conduttore di orientare e sostenere questo processo, adottando in pieno il paradigma dell'*open government*, non solo per costruire nuovi servizi e innovare quelli esistenti, ma per stimolare la sussidiarietà e favorire l'autonoma iniziativa dei lavoratori e delle imprese, singoli o associati.

Per conseguire questi obiettivi la componente tecnologica in senso stretto passa in secondo piano, pur essendo sempre necessaria la progettazione e la realizzazione di nuove soluzioni, ed entrano in campo due fattori fondamentali: il superamento delle barriere di accesso da parte dei cittadini ai servizi *on line*, il coinvolgimento degli operatori dei servizi, pubblici e privati, in un percorso di trasformazione del loro modo di operare, non imposto dall'alto ma costruito con la partecipazione.

Pertanto, i *driver* di contesto fondamentali su cui si muove il progetto riguardano:

- a) un più diffuso, rapido e sicuro accesso ad internet;
- b) un più ottimizzato e mirato investimento nelle risorse umane dedicate ai servizi.

Due *driver* che producono immediatamente positive ricadute in tutti i servizi pubblici, ma in particolare nell'*e-work, e-training, e-education*.

A conferma che i tempi sono maturi ed il contesto più che favorevole, bastano queste poche note, tratte dalla Commissione Europea - Comunicato stampa del 28 maggio 2013.

ALLEGATO A alla Dgr n. 550 del 15 aprile 2014

pag. 3/18

"eGovernment": i cittadini apprezzano ma chiedono di più

Quasi metà dei cittadini UE (il 46%) va online per cercare un lavoro, usare le biblioteche pubbliche, presentare la dichiarazione dei redditi, registrare una nascita, richiedere il passaporto o ricorrere ad altri servizi di eGovernment. L'80% dichiara che i servizi pubblici online gli fa risparmiare tempo, il 76% apprezza la flessibilità e il 62% dice che riesce a risparmiare denaro. Ma gli stessi utenti dichiarano poi di essere più soddisfatti dei servizi bancari online (8.5 di soddisfazione su una scala da 0 a 10), e dello shopping online (7.6) rispetto ai servizi pubblici online (6.5).

La vicepresidente della Commissione europea Neelie Kroes ha così commentato i risultati del sondaggio: "Si tratta di una tendenza promettente per l'eGovernment in Europa. Tuttavia, il fatto che gli utenti siano più soddisfatti dei servizi bancari online che dei servizi pubblici online dimostra che le pubbliche amministrazioni devono progredire nella progettazione di servizi di eGovernment commisurati ai bisogni dei cittadini. Inoltre dobbiamo fare di più per fare funzionare l'eGovernment anche al di là delle frontiere."

L'agenda digitale europea mira ad incentivare i servizi di eGovernment, raggiungendo entro il 2015 una quota del 50% di cittadini UE che vi ricorrono.

Lo studio di analisi comparativa eGovernment 2012 ha analizzato il comportamento di 28.000 utenti della rete in 32 paesi. Ecco alcuni dei principali risultati:

I servizi maggiormente utilizzati sono stati quelli relativi alla dichiarazione dei redditi (il 73% la presenta online), al cambiamento di domicilio o residenza (57%) e all'iscrizione a un ciclo di studi superiori e/o alla candidatura per una borsa di studio (56%).

Mentre il 54% degli intervistati continua a preferire un contatto diretto o altri canali tradizionali, almeno il 30% dichiara che ricorrerebbe regolarmente all'eGovernment se fossero offerti servizi più adatti ai propri bisogni.

Il 47% degli utenti dell'eGovernment è pienamente soddisfatto del servizio offerto, mentre il 46% dichiara di avere ottenuto solo parzialmente ciò che cercava.

Inoltre dalla relazione emerge che sono necessari miglioramenti ai servizi online per importanti eventi che si verificano nell'arco della vita, come la perdita del posto di lavoro o una nuova assunzione, la fondazione di un'impresa o l'iscrizione a un ciclo di studi.

ALLEGATO A alla Dgr n. 550 del 15 aprile 2014

pag. 4/18

PREMESSA

Per meglio descrivere finalità ed obiettivi della proposta progettuale è utile ripercorre brevemente il percorso che ha portato la Regione Veneto all'avanguardia nel processo di modernizzazione dei servizi per il lavoro.

Un lungo cammino di modernizzazione

A partire dal 2008, si è avviato, in Veneto, con l'approvazione della DGR n. 1023/2008 della Giunta Regionale, un complesso processo di **modernizzazione e potenziamento dei servizi per l'impiego**, volto a modificare in profondità gli approcci e gli strumenti a sostegno dell'occupazione, favorendo la formazione di una rete strutturata di servizi per il lavoro, ma comunque ancora basata sul modello classico sportello/personale di servizio promosso dalle Province.

Successivamente, la Regione del Veneto, con la legge regionale n. 3/2009 "Disposizioni in materia di occupazione e mercato del lavoro", ha disegnato un **modello di servizi per il lavoro** fondato sulla **cooperazione tra soggetti pubblici e privati**.

L'implementazione di questo modello di modernizzazione si è sviluppata negli anni, secondo un programma finalizzato a realizzare un **sistema integrato di servizi** imperniato strutturalmente su tre pilastri:

- a) il **sistema di accreditamento** degli operatori pubblici e privati idonei a fornire servizi per il lavoro nel territorio regionale;
- b) l'**infrastruttura tecnologica di rete**, basata sulla costruzione delle piattaforme di servizio telematiche "Borsa Lavoro Veneto" e "Sistema Informativo Lavoro Veneto" - volte ad abilitare la cooperazione dei sistemi – fruibili oggi attraverso il Portale *Cliclavoroveneto*;
- c) la **definizione di standard operativi e gestionali**, concernenti i requisiti dei servizi, delle prestazioni e dei processi di produzione, conseguita attraverso la sperimentazione di nuovi strumenti di politica attiva del lavoro (doti individuali, voucher di servizio), supportata da una massiccia informatizzazione delle procedure di gestione.

Le tappe fondamentali di questo processo sono segnate da alcuni provvedimenti fondamentali adottati dalla Giunta Regionale, la cui attuazione è stata demandata alle strutture regionali competenti, con l'assistenza tecnica di Veneto Lavoro, così come previsto dalla citata legge regionale n. 3/2009.

ALLEGATO A alla Dgr n. 550 del 15 aprile 2014

pag. 5/18

Servizi per il lavoro – Provvedimenti della Regione Veneto

Provvedimenti	Oggetto	Descrizione
<i>DGR n. 1445/2009</i> <i>DGR n. 2238/2011</i> <i>DGR n. 295/2011</i>	Sistema di accreditamento	Definizione del sistema di accreditamento e regolazione dell'accesso al SILV da parte degli operatori accreditati
<i>DGR n. 3672/2009</i> <i>DGR n. 2897/2012</i>	Servizi telematici	Realizzazione di un piano di razionalizzazione dei sistemi informativi e creazione di un portale (ClicLavoroVeneto) quale canale unico di accesso ai servizi telematici per le diverse tipologie di utenti (aziende, lavoratori, operatori dei servizi, istituzioni scolastiche ed enti di formazione).
<i>DGR n. 1321/2011</i> <i>DGR n. 1255/2013</i>	Standardizzazione processi, procedure e prestazioni	Definizione degli indirizzi operativi ai Servizi pubblici per l'impiego (SPI) delle Province ed individuazione delle priorità per un piano di miglioramento finalizzato a qualificare i servizi offerti, ottimizzare le procedure amministrative, rafforzare il sistema di cooperazione con gli operatori accreditati, al fine di assicurare i prerequisiti necessari per un sistema regionale dei servizi per il lavoro in grado di garantire i livelli essenziali delle prestazioni (LEP) previsti dalla legge n. 92/2012

In questi anni è stato progettato un **sistema di servizi per il lavoro la cui architettura organizzativa ed informativa è ben definita** e che, per gran parte delle sue componenti essenziali, è pienamente operativa.

Da un lato, infatti, **è giunto a regime il processo di attivazione del sistema di accreditamento** ai servizi per il lavoro, che si è ormai completato con l'istituzione dell'elenco regionale, la realizzazione del sistema telematico per la richiesta di accreditamento, la concessione definitiva dell'accredimento agli operatori in possesso dei requisiti, l'introduzione di un sistema di monitoraggio e valutazione degli operatori accreditati.

Complessivamente ad oggi gli operatori accreditati sono n. **179** (per un totale di 570 sedi operative), di cui n. **129** operano in rete utilizzando i servizi informatici del SILV, avendo sottoscritto con Veneto Lavoro la convenzione di accesso.

Gli operatori accreditati affiancano i **42** centri per l'impiego (CPI) - le cui funzioni sono state attribuite alle Province dalla richiamata legge regionale n. 3/2009 - nell'erogazione dei servizi per il lavoro, nelle tre aree di prestazione essenziali (informazione e accesso ai servizi – mediazione per l'incontro tra domanda e offerta di lavoro – progetto individuale e misure di accompagnamento al lavoro).

ALLEGATO A alla Dgr n. 550 del 15 aprile 2014

pag. 6/18

Restano nell'esclusiva **competenza dei centri per l'impiego pubblici** le funzioni di tenuta dell'anagrafe del lavoro, la gestione dello stato di disoccupazione, il collocamento mirato dei disabili.

Contestualmente è stato avviato un **processo di razionalizzazione del sistema informativo lavoro (Silv)**, secondo linee di sviluppo sempre più orientate ai servizi on line, all'interoperabilità e alla cooperazione applicativa. Al riguardo è importante ricordare i principali risultati conseguiti:

- è stato sviluppato e adottato un sistema unitario di gestione degli account utente per tutte le applicazioni del SILV e dei servizi telematici erogati tramite ClicLavoroVeneto;
- sono stati effettuati una serie di adeguamenti alle applicazioni del SILV (es. l'adozione di una piattaforma unitaria di database) che hanno portato a disporre di un sistema informativo integrato e complessivamente coerente, funzionale allo sviluppo di servizi integrati e alla loro pubblicazione nel portale ClicLavoroVeneto;
- è stata realizzata l'integrazione tra il sistema regionale di incontro tra domanda ed offerta di lavoro con il sistema nazionale Cliclavoro;
- è stato realizzato e pubblicato il portale ClicLavoroVeneto con l'adozione di una gestione unitaria dei contenuti relativamente alle tematiche del lavoro, formazione e orientamento. Ciò ha comportato anche una revisione e riorganizzazione globale delle informazioni esistenti e l'adozione di uno standard comune per tutte le strutture regionali interessate alla loro produzione, organizzazione e pubblicazione

Nel Portale sono stati inoltre integrati tutti i servizi esistenti, per cui attraverso lo stesso è oggi possibile accedere ai servizi di incontro domanda-offerta di lavoro, comunicazioni obbligatorie, apprendistato, cassa integrazione in deroga, collocamento mirato disabili, lista dei lavoratori in mobilità, anagrafe regionale studenti.

Definire un quadro stabile

Quanto sopra esposto, se da un lato fa emergere la positiva evoluzione del piano di modernizzazione per la realizzazione del sistema dei servizi per il lavoro voluto dal legislatore regionale, dall'altro impone di non trascurare le continue sollecitazioni di natura esogena, che condizionano fortemente i processi in atto ed impongono una continua evoluzione ed adeguamento dei programmi e dei progetti messi in campo.

Sotto questo profilo le sollecitazioni maggiori giungono da quattro versanti:

1. l'oggettiva situazione di **difficoltà organizzativa e funzionale in cui versano i SPI** a causa della crisi;
2. le sollecitazioni che i nuovi **Programmi comunitari**, a partire dalla "Garanzia per i giovani", esercitano sul sistema dei servizi per il lavoro, quale condizione per efficaci politiche attive di contrasto alla crisi;

ALLEGATO A alla Dgr n. 550 del 15 aprile 2014

pag. 7/18

3. l'esigenza di pensare ad un riassetto istituzionale delle competenze che si determinerà con il **riordino delle Province**;
4. l'esigenza di confrontarsi con gli obiettivi comunitari relativi a un aumento nell'uso dei **servizi di eGovernment**, raggiungendo nel 2015 una quota più elevata di partecipazione dei cittadini e delle imprese (rispettivamente dal 41 % al 50% e dal 75% all'80%).

Per quanto riguarda il **primo aspetto**, è innegabile che la crisi economica ed occupazionale abbia generato un notevole incremento dei lavoratori disponibili (nel 2013 sono arrivati a circa 190 mila, a fronte dei circa 70 mila del 2007 prima della crisi) e ad un forte aggravamento della disoccupazione di lunga durata, con un notevole incremento della mole di lavoro di tipo amministrativo, ma anche con **una forte ricaduta sulla capacità di assicurare i livelli essenziali delle prestazioni**, che le recenti riforme del lavoro (da ultimo la legge n. 92/2012) hanno definito in termini puntuali e vincolanti. Ad aggravare tale situazione hanno contribuito in questi anni le politiche di **forte contenimento della spesa pubblica, che hanno portato ad una sensibile riduzione delle risorse finanziarie** destinate al funzionamento degli SPI, da un lato a causa dei mancati trasferimenti da parte dello Stato, dall'altro a causa dei limiti imposti dal patto di stabilità interno all'uso delle risorse locali. Tutto ciò ha determinato una sensibile riduzione di personale dei CPI, cui si è cercato di far fronte agendo sulla leva della riorganizzazione, del recupero di efficienza e dell'incremento della produttività, investendo soprattutto nell'innovazione di processo e di prodotto, grazie soprattutto allo sviluppo di servizi telematici on line.

Con riguardo al **secondo aspetto**, l'avvio del nuovo ciclo di programmazione dei fondi strutturali europei ha messo in luce il ruolo cruciale che lo sviluppo di moderni e performanti servizi per il lavoro riveste nelle politiche comunitarie per la crescita e l'occupazione. A differenza del passato, in cui la tematica dei servizi per il lavoro era ricondotta ad una mera logica di obiettivo/azione, nel nuovo impianto programmatico il tema dei servizi è posto in termini di "condizionalità ex ante". Ciò significa che **la Regione nel momento in cui indica i propri obiettivi di politica del lavoro deve fornire la prova che il proprio sistema dei servizi è adeguato a raggiungerli**. Il banco di prova sotto questo aspetto è costituito dall'imminente avvio del Programma comunitario **"Garanzia per i giovani"**, che si caratterizza per la sua natura strutturale, nel senso che esso non si limita a finanziare interventi d'emergenza per affrontare una situazione contingente, ma vuole stimolare gli Stati membri a dotarsi di una politica stabile di sostegno al lavoro giovanile, fondata su politiche attive di istruzione, formazione e inserimento lavorativo.

Con riguardo al **terzo aspetto**, seppur con molte incertezze, **il processo di riordino delle Province** ha innescato una riflessione in ordine alla riattribuzione delle competenze in materia di servizi per l'impiego attualmente in capo alle stesse. Sotto questo profilo la Regione, in virtù delle proprie competenze legislative in materia di tutela del lavoro, sarà chiamata a determinare una nuova attribuzione delle competenze. In quest'ottica la piena realizzazione del sistema regionale integrato pubblico privato dei servizi per il lavoro, le cui prestazioni siano facilmente fruibili attraverso una qualificata rete di operatori,

ALLEGATO A alla Dgr n. 550 del 15 aprile 2014

pag. 8/18

può costituire una risposta adeguata. Questo aspetto è fondamentale per poter affrontare in termini non solo difensivi, ma in un'ottica di potenziamento e rilancio anche la complessa partita della riforma dei servizi, da lungo tempo rinviata, ma che il riordino delle Province renderà inevitabile.

Per quanto riguarda il **quarto aspetto**, è fondamentale prendere in considerazione gli obiettivi dell'**Agenda Digitale del Veneto** che, organica al più ampio scenario europeo e italiano della strategia Europa 2020, **sostiene un processo ampio di innovazione e di crescita** della competitività del territorio attraverso le tecnologie digitali.

Al di là delle scelte che matureranno a livello istituzionale, la descritta situazione generale in cui versano i servizi pubblici sotto il profilo finanziario, organizzativo e funzionale, rende quasi inevitabile una proposta di **riorganizzazione ispirata ai seguenti criteri**:

1. **unitarietà** del sistema a livello regionale (integrazione delle politiche secondo i principi della flexicurity e unificazione delle tre fondamentali funzioni dell'orientamento, della formazione professionale e dell'impiego), quale componente strutturale delle "azioni di sviluppo locale";
2. **semplificazione** della "governance", ferma restando la netta separazione tra ruolo di indirizzo e programmazione (in capo alla Regione) e funzioni organizzative e gestionali;
3. **snellimento** e semplificazione delle strutture e contenimento delle spese di funzionamento;
4. **nuova articolazione** territoriale dei servizi, con aggregazione e riduzione dei CPI e sviluppo dei servizi- on – line per gli utenti ;
5. **consolidamento** e sviluppo della cooperazione tra operatori pubblici e privati (Rete dei servizi per il lavoro), imperniata sul sistema regionale di accreditamento.

Le nuove sfide, che il quadro generale in continua evoluzione pone, sollecitano un ulteriore sforzo progettuale da parte della Regione, al fine di consolidare, estendere e diffondere quanto fin qui realizzato e al contempo innescare nuovi processi evolutivi in una **logica non di adattamento ma di anticipazione**.

Si fa osservare, infatti, che i progetti di sviluppo dei servizi telematici per il lavoro, realizzati in questi anni dalla Regione del Veneto tramite Veneto Lavoro, hanno agito da stimolo alla modernizzazione dei servizi, alla semplificazione amministrativa, alla revisione dei processi, alla riorganizzazione delle strutture. Il ricorso alle tecnologie informatiche non si è limitato alla produzione di "tecnologie abilitanti" per servizi più avanzati, ma ha innescato processi di cambiamento in termini di rapporto con gli utenti, reingegnerizzazione dei processi organizzativi, ottimizzazione delle risorse, incrementi di produttività. Inoltre, la flessibilità e la scalabilità delle soluzioni adottate ha reso possibile il repentino adattamento organizzativo e funzionale delle strutture operative alle variabili esterne, consentendo in tempi brevi di rispondere a tutte le sollecitazioni intervenute in questi anni di crisi.

L'esperienza di questi anni, tuttavia, ha insegnato che la costruzione di una ampia offerta di servizi, in grado di rispondere alle nuove pressanti esigenze del mercato del lavoro, non può limitarsi all'innovazione dei

ALLEGATO A alla Dgr n. 550 del 15 aprile 2014

pag. 9/18

modelli organizzativi, dei processi e dei prodotti, ma va sorretta da mirate azioni di sistema in termini di assistenza tecnica agli operatori nell'uso dei nuovi strumenti, in termini di diffusione e promozione tra gli utenti intermedi e finali, senza trascurare l'esigenza di continui interventi di manutenzione evolutiva dei sistemi, sia sotto il profilo delle funzionalità sia sotto quello della sicurezza.

OBIETTIVI

Il presente documento sviluppa un **Progetto di massima** per la realizzazione di un Piano di **e-Government**, denominato **e-work**, che grazie all'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC), ha lo scopo di ottimizzare il lavoro e di offrire agli utenti (cittadini ed imprese) sia servizi più rapidi, sia nuove opportunità di accesso.

Nella sostanza il progetto **e-work**, si pone due macro obiettivi:

1. Riduzione del *digital divide* nel settore dei servizi al Lavoro

Questo obiettivo, nello specifico dei servizi telematici per il lavoro, richiede interventi diretti a superare le difficoltà che si riscontrano in gran parte dei lavoratori, delle imprese, ma anche degli operatori del mercato del lavoro, al pieno utilizzo dei servizi disponibili. Gli ambiti di intervento riguardano:

- l'ulteriore sviluppo dei canali di interscambio tra gli operatori della rete dei servizi per il lavoro, attraverso i protocolli e le tecnologie messe a disposizione da Veneto Lavoro, con una maggiore apertura all'accesso diretto ed alla consultazione dei flussi informativi SILV, secondo il modello codificato di *e-government*;
- l'attivazione di punti di accesso assistiti (sportelli lavoro presso gli enti locali, i patronati sindacali, informagiovani ed altri organismi di prossimità) per sostenere l'utenza più debole;
- l'adeguamento degli applicativi "servizi lavoro", in configurazione "mydesk", al fine di offrire servizi sempre più personalizzati;
- una azione di supporto alla riqualificazione degli operatori dei servizi per il lavoro (pubblici e privati) coinvolti nel progetto, per migliorare conoscenze e competenze nell'uso dei servizi telematici.

2. Semplificazione amministrativa

Questo obiettivo richiede un forte sforzo sistematico per rendere semplici, veloci e a costi ridotti tutti gli adempimenti dei cittadini e delle imprese nei confronti dei servizi per l'impiego. L'architettura di una amministrazione semplice si basa su quattro pilastri: regole chiare, vademecum esplicativi, modulistica essenziale e di semplice compilazione, eliminazione della documentazione attraverso l'autocertificazione. Sotto questo profilo si prevedono i seguenti interventi:

- progettazione del modello di erogazione dei servizi on-line, con la definizione puntuale di norme e regole (regolamenti), che descrivano il rapporto tra l'ente erogatore e gli utilizzatori (cittadini e/o imprese);

ALLEGATO A alla Dgr n. 550 del 15 aprile 2014

pag. 10/18

- digitalizzazione degli adempimenti in capo ai cittadini, imprese e/o professionisti al fine di ottimizzare il processo di interazione in fase di redazione e presentazione delle istanze inerenti gli interventi dei servizi al lavoro. In questo ambito rientrano anche la predisposizione di supporto e di ausilio per la definizione delle pratiche e del loro trattamento;
- accesso alla propria posizione lavoro da parte del cittadino attraverso il canale telematico, corredata delle informazioni in possesso della Pubblica Amministrazione, prevedendo anche interscambio dati con altri Enti (es.: Comuni, Inps, Inail, Agenzia delle Entrate);
- aumento delle competenze e della capacità di risposta al cittadino a livello di sportello virtuale, anche multidisciplinare, con abbattimento di costi e tempi tra richiesta e risposta.

Con queste finalità **il progetto si articola in tre aree obiettivo:**

- 1. sviluppo del modello di funzionamento istituzionale, organizzativo e gestionale del piano di e-government;**
- 2. organizzazione e adeguamento degli standard informatici per la diffusione degli applicativi;**
- 3. disseminazione delle buone pratiche.**

PIANO DELLE ATTIVITÀ

Per conseguire gli obiettivi indicati, per ciascuna delle aree obiettivo, si prevedono le seguenti attività:

- 1. Sviluppo del modello di funzionamento istituzionale, organizzativo e gestionale del piano di e-government.**

Stesura delle Linee Guida per la gestione documentale lavoro:

- definire le linee guida comuni in condivisione con la Regione Veneto e i soggetti intermediari, per l'erogazione del servizio telematico e la gestione documentale digitale giuridicamente corretta e standardizzata;
- supportare/affiancare/monitorare il recepimento delle linee guida da parte di tutti i soggetti intermediari nell'ambito dei propri scambi documentari.

In questa prospettiva le linee guida si configurano come strumento a disposizione del Dipartimento Lavoro, Istruzione e Formazione, per normare il processo di e-government e giungere ad una corretta e piena gestione documentale informatica.

Assistenza tecnica agli operatori dei servizi per il lavoro

ALLEGATO A alla Dgr n. 550 del 15 aprile 2014

pag. 11/18

Saranno realizzate una serie di attività di supporto rivolte agli operatori dei servizi per il lavoro per facilitare l'utilizzo delle nuove funzionalità applicative di back-office e l'utilizzo di procedure omogenee nella gestione dei servizi. Le attività previste sono:

- un servizio specifico di assistenza, dedicato agli operatori dei servizi, allo scopo di formare il territorio alle soluzioni applicative del Progetto e-work e all'applicazione degli standard di servizio;
- una serie di seminari informativi rivolti agli operatori dei CPI, con lo scopo di illustrare ruoli e compiti nel processo di erogazione dei servizi on line;
- un servizio specifico di assistenza rivolto agli organismi accreditati, che comprende la sottoscrizione della convenzione di accesso al SILV, il supporto all'attivazione degli account degli operatori e l'illustrazione, anche attraverso incontri di gruppo, delle funzionalità applicative dei sistemi informatici di back-office;
- iniziative specifiche di assistenza-informazione per tipologie particolari di sportelli che operano su target specifici di utenza o per progetti particolari (es. sportelli gestiti dagli istituti scolastici per il *placement* dei neodiplomati);
- la gestione di un sistema di rilevamento delle problematiche ed esigenze riscontrate dagli operatori che verrà utilizzato per garantire il costante miglioramento dei contenuti dei servizi e delle relative funzionalità applicative.

Predisposizione guide all'uso per gli utenti

Saranno predisposte guide all'uso per ogni funzionalità dei servizi on line, garantendone l'aggiornamento in presenza di ciascuna evoluzione ed integrazione dei servizi offerti. Le guide oltre a contenere l'illustrazione delle specifiche funzionali conterranno anche indicazioni tecnico-amministrative sui contenuti dei servizi, così da rendere più agevole per l'utente la comprensione dei benefici dei singoli servizi e delle eventuali condizioni per l'accesso. Molte delle informazioni saranno integrate direttamente nelle relative applicazioni come *help* contestuali. L'implementazione dei contenuti avverrà attraverso un sistema unitario di *content management* che permetterà un loro rapido aggiornamento.

Sostegno per lo *switch-off* dei servizi al digitale

Sarà realizzata una specifica azione volta a sostenere lo *switch-off*, fase terminale del passaggio dei servizi al digitale, che supporti l'operatore nell'avviare il profondo cambiamento nelle logiche di erogazione dei servizi agli utenti. Si provvederà all'aggiornamento degli operatori del *Contact Center* unificato, che fornisce assistenza agli utenti dei servizi telematici presenti in ClicLavoroVeneto. L'aggiornamento è finalizzato all'acquisizione di tutti gli elementi necessari per fornire un'assistenza di primo livello agli utenti dei Servizi Lavoro on-line.

ALLEGATO A alla Dgr n. 550 del 15 aprile 2014

pag. 12/18

2. Organizzazione e adeguamento degli standard informatici per la diffusione degli applicativi on-line.

La digitalizzazione e la conseguente integrazione dei servizi si è resa possibile attraverso l'utilizzo di particolari linguaggi di programmazione come il sistema *portlet* di Liferay. L'organizzazione delle informazioni e dei servizi si è svolta in una logica di integrazione che ha permesso di **avvicinare gli access point** degli utenti garantendo un migliore reperimento sia delle informazioni che dei servizi. Questa logica ha permesso a Veneto Lavoro e alle Strutture regionali di organizzare il flusso di lavoro, di dati e informazioni con modalità più economiche ed efficienti, evitando importanti dispersioni di risorse umane ed economiche.

I servizi per il lavoro ad oggi stanno percorrendo un naturale processo di integrazione e miglioramento costante delle proprie performance.

E' necessario però concentrarsi maggiormente sulla **user experience** (esperienza utente) affinché si riesca a garantire ai target di interesse una fruizione logica e consequenziale dei propri servizi e alle proprie informazioni. La navigazione lato utente nel mondo web è in costante evoluzione determinando nuove abitudini e nuove consuetudini nella navigazione e fruizione di servizi e informazioni. Da questo punto di vista è necessario aggiornare costantemente il sistema prevedendo un programma annuale di manutenzione migliorativa di questi importanti aspetti strategici. L'integrazione dei servizi sta avvenendo proprio in questa logica di miglioramento dei flussi di navigazione e dell'usabilità degli applicativi.

Per fare un ulteriore passo avanti è tuttavia necessario arrivare ad una più sostanziale **sistematizzazione dei servizi per il lavoro**, sia in termini di capacità di acquisire, memorizzare ed accedere a grandi volumi di dati, sia in termini di capacità di effettuare analisi in tempi reali, sia di gestirne la varietà, in ragione delle varie tipologie di dati, provenienti da fonti diverse (strutturate e non), nonché di garanzia di qualità in ordine al valore informativo estratto.

Proprio in questa logica di gestione dei **big data** è necessario immaginare un adeguamento futuro di tutti i servizi ad un protocollo di interoperabilità in grado di garantire uno sviluppo più rapido degli adeguamenti o sviluppi del sistema.

Questo può avvenire solo disegnando definitivamente i flussi di navigazione di tutti gli applicativi in forza al sistema, perfezionando le modalità di autenticazione e di accesso per ottenere

ALLEGATO A alla Dgr n. 550 del 15 aprile 2014

pag. 13/18

l'ingresso su un area "**my desk**" che rappresenti davvero la **scrivania virtuale** dei servizi per il lavoratore, l'azienda, lo studente e l'operatore.

Per ottenere questa importante sistematizzazione è fondamentale quindi avere chiara **l'architettura dei servizi** per poter predisporre i software a gestire i *Big Data* incrociando correttamente informazioni e servizi. Attività quanto mai necessaria al fine di garantire la massima usabilità e fruibilità dei contenuti del sistema. Siano essi informazioni, siano essi dati, da mettere in relazione. Una volta infatti identificata l'architettura attuale del sistema sarà necessario procedere ad una **progettazione esecutiva** che permetta una migliore usabilità degli applicativi da parte del target di interesse, come prossimo obiettivo prioritario dei portali di servizio del sistema informativo lavoro.

Così come dovrà essere garantita la fruizione **cross-device**, con la maggiore retro compatibilità possibile dei browser, al fine di consentire la massima accessibilità.

Per disegnare una progettazione esecutiva efficace che garantisca sicurezza, stabilità e accessibilità, sarà necessario ragionare sulle **interoperabilità del sistema**. Reimpostando la capacità di interscambio tra applicativi sarà possibile non solo ridisegnare i servizi già attivi, ma soprattutto agevolarne lo sviluppo futuro e aggiungerne di nuovi. Si predispone così **l'architettura del sistema** alle azioni di sviluppo o di manutenzione future. Nella progettazione esecutiva di ogni applicativo sarà necessario quindi capitalizzare un lavoro di analisi dell'architettura, per garantire l'ottimizzazione dell'usabilità e della fruizione dell'applicativo e assicurare che il sistema sposi naturalmente il processo di organizzazione interna degli uffici preposti al servizio.

La nuova logica di sistema garantisce un'organizzazione più semplice ed efficace in grado di condurre i target di interesse ad usufruire dei servizi e delle informazioni in modo semplice e diretto garantendo però al tempo stesso un profondo grado di analisi e incrocio dei dati in possesso al sistema.

Il portafoglio applicativo del Sistema informativo lavoro veneto è ricco, ma richiede ancora interventi tecnici di diversa natura a seconda dei diversi obiettivi di miglioramento, uniformando la logica di navigazione ad una usabilità e ad una grafica omogenea.

Si elencano di seguito i vari **pacchetti applicativi**, di cui alcuni completamente integrati, altri da adeguare, altri da evolvere:

1. SIL LOCALE (gestione back office dei Centri per l'Impiego)
2. CO-VENETO
 - Comunicazioni Obbligatorie
 - Cassa Integrazione in Deroga (front e back)

ALLEGATO A alla Dgr n. 550 del 15 aprile 2014

pag. 14/18

- Tirocini/Progetti Formativi
- 3. IDO
 - Incontro Domanda Offerta intermediato
 - ClicLavoro pubblico
 - IDO Disabili
 - Portale Servizi Lavoro
 - CPI on line (front e back)
- 4. SISTEMA APPRENDISTATO
 - Adempimenti Formazione Regionale
 - AGFA (back office)
- 5. ACCREDITAMENTO ON LINE
- 6. COLLOCAMENTO MIRATO
 - Istanze L. 68
 - Liquidazione Fondo Disabili
 - BackOffice
- 7. ANAGRAFE DEGLI STUDENTI
 - ARS
 - SopraLaMedia
 - ARIS
 - Iscrizioni On Line
 - Gestione Progetti Orientamento
 - Borsino delle Professioni
- 8. UNIVENETO
- 9. SISTEMA FORMAZIONE (vetrina dei corsi regionali)
- 10. VERIFICHE"PA"
- 11. SISTEMA INTEROPERABILITA'
 - Porte di Dominio
- 12. SISTEMA DI REGISTRAZIONE
 - Gestione registrazione
 - Gestione Accordi di Servizio
 - Generatore di PIN CODE
- 13. SISTEMA PORTALI LIFERAY

3. Disseminazione delle buone pratiche

Le attività saranno specificamente indirizzate a realizzare una competizione virtuosa tra amministrazioni pubbliche e soggetti privati (intermediari del mercato del lavoro, aziende, reti, associazioni...), per offrire in modo "amicale" i servizi per il lavoro nei luoghi più vicini e familiari ai cittadini e alle imprese.

ALLEGATO A alla Dgr n. 550 del 15 aprile 2014

pag. 15/18

A tal fine si prevede di realizzare:

- **campagna di animazione territoriale “Con un Clic...lavoro!”:** il percorso di animazione territoriale si articola in attività di ricerca azione, di animazione socio economica e d’assistenza tecnica alla concertazione e alla progettazione di piani e progetti di sviluppo dei servizi per il lavoro on-line. Il primo obiettivo dell’azione d’animazione territoriale è attivare una *riflessione collettiva sulle opportunità di sviluppo dei servizi per il lavoro on-line in ogni territorio*. Alla base dello sviluppo non ci stanno solo numeri e indicatori statistici, ci sono le *persone*, con i loro interessi, i loro progetti, la loro cultura. Allo stesso modo ci sono le *comunità locali*, con la loro identità, con la loro coesione sociale, ma anche con le loro specifiche organizzazioni, veicolo di interfaccia locale indispensabile in un periodo di grandi trasformazioni come quello che stiamo vivendo. È quindi importante cominciare a *fare racconto dei territori e delle comunità*, fare lavoro d’inchiesta territoriale, in sostanza, fare un lavoro di *ricerca azione*. Scopo della ricerca azione non è solo mappare e approfondire dal punto di vista qualitativo la conoscenza del contesto locale in merito alla diffusione dei Servizi per il Lavoro, ma anche rendere partecipi i soggetti sociali del processo di programmazione dello sviluppo degli stessi. Sulla base di quanto emerso nella fase di ricerca-azione vengono attivate iniziative di animazione socio-economica e di assistenza tecnica finalizzate ad un più vasto coinvolgimento e partecipazione degli *stakeholder* nell’elaborazione di piani e programmi, nella definizione di azioni di sistema e nell’elaborazione di specifiche progettualità utili a diffondere i servizi telematici per il lavoro. In quest’ambito, è possibile definire percorsi volti ad orientare l’utente tra progettualità pubbliche e private, alla guida all’uso di iniziative di *workfare* locale, alla valorizzazione di metodologie locali, all’individuazione di modelli di sviluppo integrato in ambito di servizi dedicati al lavoro, formazione, istruzione.

La campagna sarà sostenuta anche con la produzione di materiale d’uso *ad hoc*, utile a sostenere le azioni di animazioni territoriali e orientare gli *stakeholder* alla più incisiva conoscenza della azioni di sviluppo dei servizi telematici per il lavoro.
- **consolidamento di “punti pubblici di accesso”:** la capillare azione di animazione territoriale sarà la leva per incrementare una logica aggregativo- sociale, importante per creare dinamiche inclusive, soprattutto per alcune categorie quali gli anziani, i disabili, ecc. Aggregando quali punti pubblici di accesso ai servizi per il lavoro *on line* Enti Locali, Scuole e Enti di Patronato, saranno avviate iniziative locali per far conoscere e rendere fruibili i servizi per il lavoro anche a quelle fasce di popolazione che mostrano bassi tassi di utilizzo di Internet. Attraverso i “punti pubblici di accesso” si vuole incentivare un uso attivo e consapevole del web e delle risorse disponibili, e per il raggiungimento di tali obiettivi è importante andare a sostenere un’apertura continuativa di tali centri e la loro messa in rete.
- **promozione di protocolli di cooperazione tra ClicLavoroVeneto e aziende private:** questa specifica azione è destinata alle imprese, ed in particolare a quelle di minori dimensioni, che si ritrovano in una

ALLEGATO A alla Dgr n. 550 del 15 aprile 2014

pag. 16/18

situazione di ritardo nell'utilizzo delle nuove tecnologie dedicate ai servizi per il lavoro. Essa mira a favorire l'entrata in azienda di nuove logiche e strumenti digitali attraverso i quali soddisfare i propri bisogni dedicati all'area del personale. Attraverso protocolli di cooperazione si vuole creare una connessione diretta tra imprese e portale ClicLavoroVeneto attraverso la costruzione di una vetrina pubblica e di un'area riservata dedicata ai servizi specifici.

- **promozione di protocolli di cooperazione tra ClicLavoroVeneto e intermediari del MdL:** uno dei pilastri su cui si basa il progetto di diffusione è la promozione di protocolli sperimentali con soggetti Intermediari del mercato del lavoro, soprattutto le Agenzie per il Lavoro, per favorire l'intera dematerializzazione delle azioni di intermediazione attraverso un'area dedicata all'interno di ClicLavoroVeneto. Si tratta di sperimentare una vera e propria stanza virtuale dove promuovere le opportunità offerte dal singolo operatore ed effettuare le prime azioni di intermediazione.

DURATA DEL PROGETTO

Il progetto avrà la durata di mesi 24 a decorrere dalla data di inizio delle attività.

PIANO ECONOMICO

Il percorso prospettato nel presente progetto di massima è di ottimizzazione di un sistema informativo telematico - ClicLavoroVeneto - che allo stato attuale:

- *garantisce*, grazie alla struttura informatica utilizzata, la piena operatività di ampliamento di servizi e contenuti;
- *offre* un sistema integrato di Data Base, che consente con facilità agli operatori dei servizi di agganciarsi al sistema complessivo definito dal Portale ClicLavoroVeneto;
- *necessita delle sole* attività di sviluppo, evoluzione e mantenimento dei vari servizi, tecnologici, di supporto e di conduzione, per essere performante nella logica dell'erogazione digitale di servizi.

La stima del piano economico, tiene conto dei seguenti fattori:

- l'infrastruttura tecnologica che compone ClicLavoroVeneto è attualmente condotta da un mix di professionalità impegnate nelle attività di coordinamento, supervisione, manutenzione (adeguata, correttiva ed evolutiva) e conduzione dei sistemi informativi, oltre che da uno staff impegnato nel sistema redazionale dei contenuti;
- lo staff messo a disposizione, ha permesso di progettare e realizzare l'intero sistema della piattaforma tecnologica ed i contenuti informativi;

ALLEGATO A alla Dgr n. 550 del 15 aprile 2014

pag. 17/18

- per i nuovi servizi si prevede un'ottimizzazione complessiva sia delle attività di sviluppo evolutivo, che delle attività di supporto e adeguamento.

La realizzazione delle attività previste nel piano richiede il rafforzamento dello staff, con l'inserimento di tre nuovi collaboratori:

- 2 esperti senior per l'assistenza tecnica rivolta agli operatori dei servizi per il lavoro;
- 1 operatore tecnico-informatico senior.

Si prevede, inoltre, l'acquisizione, mediante affidamento esterno a società specializzate, dei servizi di supporto tecnico-informatico e di animazione territoriale, così specificati:

- modifiche evolutive, adeguate e correttive; evoluzione database; gestione cooperazione applicativa; progettazione del sistema informativo; sistematizzazione dei servizi offerti; allineamento dei servizi online all'interno della piattaforma Liferay con il sistema di erogazione nel modello *e-government*;
- implementazione policy di sicurezza e garanzia privacy;
- piano di animazione territoriale; consolidamento dei "punti pubblici di accesso"; promozione di protocolli di cooperazione con intermediari e aziende.

Si sottolinea, infine, che la presente proposta progettuale mira a realizzare, nel solco della strategia intrapresa con il Progetto Clic Lavoro (DGR n. 2897/2012), un ulteriore passo avanti nel processo di ottimizzazione costi-benefici, nel senso che l'investimento finanziario nello sviluppo telematico consente di ridurre notevolmente la spesa che si renderebbe necessaria per lo sviluppo di adeguati servizi per il lavoro nel modello organizzativo classico a sportello fisico.

Ciò è evidente già nella mera comparazione di puro costo, per cui a fronte dell'impegno finanziario richiesto per far fronte alle complessità informatica necessaria per erogare in sicurezza transazioni di dati personali con "sportelli virtuali", si riducono sensibilmente gli attuali costi di funzionamento delle strutture per l'erogazione dei medesimi servizi a sportello fisico. Ma lo è ancor di più se si considera anche l'incremento di valore che si genera nell'attività dei servizi, sia in termini di maggiore produttività del lavoro, ma soprattutto in termini di maggiore qualità delle prestazioni erogate.

Può servire al riguardo una comparazione tra l'entità delle risorse finanziarie trasferite dalla Regione (DGR n. 1023/2008) alle Province nel 2008 che, per sostenere lo sviluppo dei servizi per l'impiego nella forma classica a sportello, prevedeva nel complesso circa 8 milioni di euro, a fronte di una spesa ottimizzabile grazie all'impatto economico del piano di *e-government* sotto riportato.

ALLEGATO A Dgr n. del pag. 18/18

Scheda finanziaria

Attività	Azioni	I anno	II anno
1. Sviluppo del modello di funzionamento istituzionale, organizzativo e gestionale del piano di e-government	1.1 Stesura delle Linee Guida per la gestione documentale lavoro 1.2 Assistenza tecnica per gli operatori dei servizi per il lavoro 1.3 Predispersione guide all'uso per utenti 1.4 Sostegno per lo switch-off dei servizi al digitale	15.000 56.250 15.000 3.750	15.000 63.750 7.500 3.750
2. Organizzazione e adeguamento degli standard informativi per la diffusione degli applicativi on-line	2.1 Realizzazione e implementazione di nuovi servizi applicativi e adeguamento e manutenzione evolutiva degli applicativi esistenti 2.2 Manutenzione adeguata e correttiva del sistema Portale Liferay 2.3 Analisi dei livelli di sicurezza dei sistemi e adeguamento degli applicativi esistenti	140.000 40.000 55.000	110.000 40.000 30.000
3. Disseminazione delle buone pratiche	3.1 Campagna di animazione territoriale "Con un Clic...lavoro!". 3.2 Consolidamento di "punti pubblici di accesso". 3.3 Promozione di protocolli di cooperazione tra ClicLavoroVeneto e aziende private 3.4 Promozione di protocolli di cooperazione tra ClicLavoroVeneto e intermediari del MdL	45.000 10.000 10.000 10.000	70.000 40.000 10.000 10.000
TOTALE		400.000	400.000