

(Codice interno: 298982)

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE n. 786 del 14 maggio 2015

Programma operativo F.S.E. 2014-2020. Asse I Occupabilità - Obiettivo Tematico 08 - Priorità di intervento 8.vii - Obiettivo specifico 6 - Borsalavoroveneto: sistema telematico integrato su istruzione, formazione e lavoro - ClicLavoro Veneto anni 2015 - 2017 - Affidamento in house providing a Veneto Lavoro.

[Formazione professionale e lavoro]

Note per la trasparenza:

Con il presente provvedimento la Regione Veneto affida in house providing all'Ente strumentale Veneto Lavoro un progetto volto a consolidare ed ulteriormente evolvere il Sistema telematico integrato "ClicLavoroVeneto", quale piattaforma di supporto ai servizi regionali dell'istruzione, della formazione professionale e del lavoro per gli anni 2015-2017.

Estremi dei principali documenti dell'istruttoria:

DGR n. 3508 del 30 dicembre 2010;

DGR n. 2897 del 28 dicembre 2012;

Relazione intermedia dell'ente Veneto Lavoro relativa allo stato di avanzamento lavoro della DGR 2897 del 2012;

Nota dell'ente Veneto Lavoro prot. n. 2108/15 del 24 aprile 2015.

L'Assessore Elena Donazzan riferisce quanto segue.

Negli ultimi anni le diverse esigenze informative e di erogazione di servizi, oltre che l'evolversi della normativa statale e regionale, hanno spinto la Regione Veneto a creare una pluralità di strumenti informativi negli ambiti dell'istruzione, della formazione e del lavoro.

In particolare, prevalentemente attraverso il proprio ente strumentale Veneto Lavoro, la Regione ha realizzato e costantemente aggiornato basi di dati e applicazioni web per la gestione, da parte dei soggetti autorizzati, di pratiche on line e servizi collegati all'istruzione, alla formazione professionale e al lavoro. Questi strumenti hanno rappresentato il punto di partenza per la definizione delle politiche regionali, oltre che la realizzazione di specifici progetti mirati.

Fino al 2013, Borsalavoroveneto era, in quanto nodo regionale del sistema nazionale istituito con il D.lgs. n. 276 del 10 settembre 2003, il luogo di incontro virtuale tra gli attori del mercato del lavoro: lavoratori, imprese, servizi per il lavoro pubblici e privati. Da novembre 2013 Borsalavoroveneto è diventata ClicLavoroVeneto, attivo su una piattaforma informatica in grado di sostenere tutti i servizi, i siti internet, collegare le basi di dati e gestire le differenti utenze. Inoltre, l'evoluzione della finanza pubblica ed in particolare i provvedimenti di spending review, hanno costretto le amministrazioni a confrontarsi con la necessità di migliorare l'efficienza delle politiche pubbliche attraverso prima una più puntuale conoscenza della struttura della spesa e poi una riduzione degli sprechi. In questa ottica, è stato avviato un processo di riorganizzazione dei propri sistemi informativi su istruzione, formazione e lavoro, il cui primo risultato è stato il Portale dell'orientamento, e che è proseguito negli ultimi tre anni.

La realizzazione del progetto ClicLavoroVeneto era stata affidata "in house providing" all'ente strumentale Veneto Lavoro, in considerazione della sua natura di soggetto interamente pubblico e delle funzioni attribuite con le leggi regionali n. 31/2008 "Norme in materia di politiche attive del lavoro, formazione, e servizi all'impiego in attuazione del decreto legislativo 23 dicembre 1997, n. 469" e n. 3/2009 "Disposizioni in materia di occupazione e mercato del lavoro regionale".

I dati relativi all'accesso al portale nel 2014 confermano l'affermarsi, nel corso del primo anno di attività, di ClicLavoroVeneto quale luogo di incontro virtuale per tutte le persone che, in un ruolo o nell'altro, popolano il mondo del Lavoro, della Formazione e dell'Istruzione: lavoratori, aziende, studenti e operatori. Le visualizzazioni di pagina sono state 5.502.216, da parte di 376.696 visitatori unici. Durante l'anno è stata registrata una frequenza di rimbalzo del 25,34%, e una durata media di sessione pari a 5 minuti e 53 secondi. Infine, gli utenti iscritti al portale che hanno effettuato l'accesso ai servizi online, nei mesi del 2014, sono stati 33.120. Dal momento dell'attivazione online sono stati sviluppati e messi a disposizione degli utenti 19 servizi applicativi (9 ad accesso libero, 10 su autenticazione), mentre sono state inserite 212 schede informative e pubblicate più di 1.000 news. Inoltre, da marzo 2014 ClicLavoroVeneto è presente sui principali social network, ovvero Facebook, Twitter e Google+.

È ora necessario consolidare ed ulteriormente evolvere il Sistema telematico integrato "ClicLavoroVeneto", quale piattaforma di supporto ai servizi dell'istruzione, della formazione professionale e del lavoro della Regione Veneto, secondo le linee progettuali esposte del documento in **Allegato A** al presente provvedimento.

Il progetto si pone in continuità con le disposizioni dell'art. 48 della legge n. 183 del 4 novembre 2010 in merito all'interconnessione e al conferimento dei dati alla Borsa Continua nazionale del Lavoro, e con la nota della Direzione Generale per l'Innovazione e la Comunicazione del Ministero del Lavoro n. 8241 del 22 dicembre 2010, con la quale si dà informazione del Portale Cliclavoro, che per caratteristiche tecniche ed organizzative (sistema federato di nodi regionali) costituisce esso stesso la "borsa continua nazionale del lavoro".

Esso è anche conforme alle direttive del 4 ottobre 2011 assunte nella Cabina di Regia Borsalavoroveneto (istituita con DGR n. 3464 del 17 novembre 2009, ai sensi dell'art. 28 della L.R. n. 3/2009), con le quali si definisce la continuità tra Borsa Lavoro veneto e Clic Lavoro Veneto, mutuando le indicazioni della nota ministeriale sopra citata.

Il progetto ClicLavoroVeneto, infine, si pone in continuità con la DGR n. 3508/2010 "Portale CLIC Lavoro. Affidamento all'Ente strumentale Veneto Lavoro della progettazione, realizzazione, conduzione e manutenzione dello strumento" e con la DGR n. 2897 del 28 dicembre 2012 "Borsalavoroveneto Sistema Telematico Istruzione - Formazione - Lavoro", in particolare per quanto riguarda:

- a) Progettazione, organizzazione e diffusione di contenuti attraverso i canali del sistema di comunicazione integrato costruito in filosofia web 2.0. In particolare, le attività quotidiane della redazione garantiscono il costante approvvigionamento delle informazioni ai target di interesse del progetto.
- b) Costruzione di contenuti correlati agli applicativi di interesse dei target in modo da garantire il collegamento tra contenuti e servizi, promuoverne l'utilizzo e facilitarne l'accesso.
- c) Promozione ulteriore delle attività di progettazione e realizzazione di nuovi applicativi, o integrazione di quelli già esistenti, in accordo con le esigenze che emergono dalle Strutture Regionali.
- d) Prosecuzione dell'attività di evoluzione dell'interoperabilità con il sistema ministeriale della Borsa Lavoro nazionale, in modo da garantire che la Regione del Veneto rimanga all'interno dell'azione di sistema promossa dal Ministero del Lavoro.

In un arco temporale biennale saranno realizzati l'aggiornamento e lo sviluppo del sistema telematico integrato, a partire dalla gestione dei servizi e delle informazioni già disponibili, di quelli in corso di realizzazione e rilascio e di quelli in fase di progettazione, la cui realizzazione sarà oggetto di programmazione congiunta tra le Strutture Regionali e Veneto Lavoro. L'obiettivo strategico consiste nella realizzazione di una piattaforma più evoluta, che valorizzi maggiormente l'enorme patrimonio informativo e il ricco portafoglio applicativo già disponibili, ma soprattutto realizzi un salto di qualità nella fruibilità dei servizi e delle informazioni. Il processo evolutivo si muoverà da un lato verso il consolidamento e lo sviluppo di sempre più estese funzionalità, dall'altro verso l'ottimizzazione dei livelli di servizio sulla base delle esigenze dell'utenza.

Il progetto si articolerà in quattro aree:

1. sviluppo della Piattaforma semantica web 3.0;
2. sviluppo delle piattaforme adattate al mobile, tablet e smart phone
3. sviluppo di nuovi servizi di front-office e back-office;
4. sviluppo di servizi informativi web 2.0.

Il progetto attua quanto indicato nel POR FSE 2014-2020 del Veneto all'Asse I Occupabilità nell'ambito dell'obiettivo 08 "Promuovere l'occupazione e sostenere la mobilità dei lavoratori" e della priorità di investimento 8.vii sulla "Modernizzazione delle istituzioni del mercato del lavoro ..." che ha come obiettivo specifico proprio quello di elevare il livello di efficienza ed efficacia dei processi e degli strumenti delle istituzioni del mercato del lavoro, al fine di migliorare il livello di performance complessivo e favorire un incremento del matching tra domanda e offerta di lavoro coinvolgendo una vasta platea di stakeholder istituzionali del sistema di IFL (Istruzione-Formazione- Lavoro). Tale obiettivo si traduce nelle azioni di rafforzamento del networking tra servizi al lavoro pubblici e privati, di miglioramento della qualità dei servizi erogati, di una più capillare acquisizione delle vacancies/opportunità presenti sul territorio, anche attraverso l'utilizzo di nuove tecnologie (CPI on line) e il consolidamento di strumenti già esistenti (Portale "Clic Lavoro").

Di seguito si riporta la scheda sintetica degli obiettivi e delle azioni del POR FSE Veneto 2014-2020 di riferimento per il presente atto.

Asse	I - Occupabilità
Obiettivo Tematico (art. 9 Reg. UE 1013/13)	8. Promuovere l'occupazione e sostenere la mobilità dei lavoratori
Priorità d'investimento (art. 3 Reg. UE 1304/13)	8.vii. Modernizzazione delle istituzioni del mercato del lavoro, come i servizi pubblici e privati di promozione dell'occupazione, migliorando il soddisfacimento

	delle esigenze del mercato del lavoro, anche attraverso azioni che migliorino la mobilità professionale transnazionale, nonché attraverso programmi di mobilità e una migliore cooperazione tra le istituzioni e i soggetti interessati.
Obiettivo specifico	6. Migliorare l'efficacia e la qualità dei servizi al lavoro e contrastare il lavoro sommerso
Risultato atteso dall'Accordo di Partenariato (allegato A del POR)	RA 8.8 Migliorare l'efficacia e la qualità dei servizi al lavoro
Indicatori di risultato pertinenti	PR 04 Grado di soddisfazione degli utenti dei servizi al lavoro - Quota percentuale di utenza che si dichiara soddisfatta dei servizi ricevuti dai Servizi per l'impiego del Veneto

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

Le attività oggetto dell'odierno provvedimento sono 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. Inoltre, il progetto 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 2897 del 2012 e la DGR 550 del 2014. Lo stesso ente Veneto Lavoro si distingue per la specializzazione e esperienza in materia di assistenza tecnica sui temi del lavoro, della formazione e dei programmi comunitari.

Sussistono inoltre tutti i requisiti previsti dall'elaborazione giurisprudenziale per la legittimità dell'affidamento *in house providing* a Veneto Lavoro, ovvero che l'affidatario sia un soggetto a esclusivo capitale pubblico, che tra affidatario e affidante intercorrono rapporti tali per cui l'affidante sia in grado di controllare l'affidatario in modo analogo a come controllerebbe un proprio ufficio interno e che l'affidatario non svolga attività ulteriori rispetto a quelle affidate in via diretta, se non in via del tutto marginale (cfr. *ex multis* Corte di Giustizia, sentenza C-26/03 Stadt Halle; Corte di Giustizia, sentenza C- 107/98 Teckal; Consiglio di Stato, sez. II, parere 30.01.2015, n. 298, Consiglio di Stato, Adunanza Plenaria, decisione 3 marzo 2008, n. 1; Consiglio di Stato sez IV, decisione n. 168 del 25 gennaio 2005, oltre alla Direttiva 2014/24/UE del 26 febbraio 2014, che abroga la direttiva 2004/18/CE). A tali fini la normativa di riferimento (leggi regionali n. 31 del 1998 e n. 3 del 2009 citata) sottopone Veneto Lavoro, ente strumentale con personalità giuridica di diritto pubblico, ad un controllo da parte della Regione assimilabile a quello esercitato nei confronti dei propri servizi (c.d. controllo analogo) e l'attività dell'Ente è rivolta esclusivamente a favore della Regione del Veneto, non essendogli più consentito l'erogazione di servizi, a titolo oneroso, a soggetti terzi. Da ultimo, l'utilizzo della procedura *in house providing* 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 prot. n. 2108/15 del 24 aprile 2015, 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 dalle DGR testé citate, così come risulta anche da una verifica effettuata dagli uffici regionali sul progetto stesso.

L'esecuzione del progetto avverrà secondo le indicazioni contenute nella convenzione - **Allegato B** del presente provvedimento, da sottoscrivere successivamente alla data di approvazione della presente deliberazione. Il progetto avrà durata complessiva di 25 mesi, salvo proroga debitamente motivata e preventivamente autorizzata dal Direttore competente all'esecuzione del provvedimento. La convenzione disciplina i tempi e le modalità di svolgimento delle attività, compresa la possibilità di aggiornare annualmente il progetto.

Le risorse necessarie alla realizzazione delle attività sopra illustrate, determinate sulla base del costo relativo alle attività già svolte in precedenza, sono pari a complessivi Euro 1.019.583,33.

La copertura finanziaria delle obbligazioni da assumersi in relazione alle attività di cui al presente provvedimento è assicurata dalla dotazione di cui al POR FSE 2014/2020, codice di programma 2014IT05SFOP012 approvato con Decisione CE n. 9751 del 12/12/2014, nell'ambito dell'Asse I - Occupabilità - Obiettivo Tematico 08 - Priorità d'investimento 8.vii - Obiettivo Specifico 6. Nel rispetto del principio della competenza finanziaria potenziata, di cui all'Allegato 4/2 del D.lgs. 118/2011 e s.m.i., punto 5.2, lett. c, si prevede che le obbligazioni di spesa, per un importo massimo di complessivi Euro 1.019.583,33 saranno assunte sul Bilancio Regionale di previsione approvato con L.R. n. 7 del 27/04/2015, nei seguenti termini massimi:

- Esercizio di imputazione 2015 - Euro 285.483,33, di cui quota FSE Euro 142.741,66, quota FDR Euro 99.919,17, quota Reg.le Euro 42.822,50;
- Esercizio di imputazione 2016 - Euro 489.400,00, di cui quota FSE Euro 244.700,00, quota FDR Euro 171.290,00, quota Reg.le Euro 73.410,00;
- Esercizio di imputazione 2017 - Euro 244.700,00, di cui quota FSE Euro 122.350,00, quota FDR Euro

85.645,00, quota Reg.le Euro 36.705,00.

In relazione alla contestualizzazione del Bilancio Regionale 2015, saranno individuati da parte del Direttore della Sezione competente gli specifici capitoli di spesa e la correlata copertura finanziaria, ai sensi di quanto disposto dal D.Lgs. 118/2011 s.m.i. L'efficacia della convenzione è pertanto subordinata alla suddetta individuazione e copertura finanziaria.

La liquidazione delle anticipazioni, delle erogazioni intermedie e del saldo avviene compatibilmente con le risorse di cassa disponibili. Si precisa che per l'anno 2015 sarà esigibile esclusivamente la quota del 30% richiesto come anticipo del finanziamento pubblico assegnato a valere sul bilancio regionale 2015, dopo la firma della convenzione.

Le somme verranno erogate all'Ente strumentale Veneto Lavoro mediante liquidazioni trimestrali sulla base di idonea documentazione contabile, corredata da una relazione descrittiva delle attività svolte e dei relativi costi sostenuti, specificando in particolare il numero di risorse umane impiegate, e, di ciascuna, il livello professionale, l'impegno lavorativo espresso in ore/persona e i relativi costi. In particolare, dovranno essere presentati piani di attività dettagliati e dovranno essere disposti un sistema contabile separato e una codificazione appropriata dei costi correlati alla contabilità generale. Al fine di valutarne l'ammmissibilità, tutti i costi devono essere documentati, trasparenti e suddivisi per voci, nel rispetto dei criteri di pertinenza, congruità e coerenza, così come previsto per la rendicontazione a costo reale.

I provvedimenti necessari per dare attuazione alla presente deliberazione, ivi compresi l'assunzione del relativo impegno di spesa e la sottoscrizione della convenzione, saranno di competenza del Direttore della Sezione Lavoro, incaricato dell'esecuzione del presente atto.

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;

Visto il Regolamento (UE) n. 1303/2013 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 17 dicembre 2013, pubblicato sulla GUE del 20 dicembre 2013, recante disposizioni comuni sul Fondo europeo di sviluppo regionale, sul Fondo sociale europeo, sul Fondo di coesione, sul Fondo europeo agricolo per lo sviluppo rurale e sul Fondo europeo per gli affari marittimi e la pesca e definisce disposizioni generali sul Fondo europeo di sviluppo regionale, sul Fondo sociale europeo, sul Fondo di coesione e sul Fondo europeo per gli affari marittimi e la pesca e abroga il Regolamento (CE) n. 1083/2006 del Consiglio;

Visto il Regolamento (UE) n. 1304/2013 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 17 dicembre 2013, pubblicato sulla GUE del 20 dicembre 2013, relativo al Fondo sociale europeo e abrogante il Regolamento (CE) n. 1081/2006 del Consiglio, che sostiene l'iniziativa a favore dell'occupazione giovanile per la lotta alla disoccupazione giovanile;

Visto il regolamento delegato (UE) n. 480/2014 della Commissione del 3 marzo 2014 che integra il regolamento (UE) n. 1303/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio, recante disposizioni comuni sul Fondo europeo di sviluppo regionale, sul Fondo sociale europeo, sul Fondo di coesione, sul Fondo europeo agricolo per lo sviluppo rurale e sul Fondo europeo per gli affari marittimi e la pesca e disposizioni generali sul Fondo europeo di sviluppo regionale, sul Fondo sociale europeo, sul Fondo di coesione e sul Fondo europeo per gli affari marittimi e la pesca;

Visto il D.lgs. n. 276/2003;

Visto il D.lgs. 118/2011 e s.m.i;

Vista la Legge Regionale 13 marzo 2009 n. 3;

Vista la DGR n. 3508 del 30 dicembre 2010;

Vista la DGR n. 2897 del 28 dicembre 2012;

Vista la Legge Regionale 29 novembre 2001, n. 39 "Ordinamento del bilancio e della contabilità della Regione";

Visto il Programma Operativo Regionale del Veneto FSE 2014 - 2020, approvato con decisione 12 dicembre 2014 C (2014) 9751;

Vista la relazione intermedia relativa allo stato di avanzamento lavoro della DGR 2897 del 2012;

Vista la Legge regionale n. 7 del 27 aprile 2015, di approvazione del Bilancio Regionale di previsione;

Visto l'art. 2 co. 2 della Legge Regionale n. 54 del 31 dicembre 2012;

delibera

1. di stabilire che le premesse al presente atto siano parte integrante del provvedimento;
2. di approvare il progetto in **Allegato A**, parte integrante e sostanziale del presente provvedimento, presentato da Veneto Lavoro per il mantenimento e lo sviluppo di un "Sistema telematico integrato Istruzione, Formazione e Lavoro";
3. di disporre l'affidamento "*in house providing*" della realizzazione del progetto, così come indicato nell'**Allegato A**, all'ente strumentale Veneto Lavoro, tenuto conto della sussistenza dei criteri richiesti per configurare l'Ente quale Ente strumentale *in house* della Regione del Veneto e delle ulteriori ragioni esposte in premessa;
4. di approvare lo schema di convenzione in **Allegato B**, parte integrante del presente provvedimento;
5. di stabilire che la Convenzione in **Allegato B** dovrà essere sottoscritta successivamente all'approvazione della presente deliberazione dal direttore di Veneto Lavoro e dal direttore della Sezione Lavoro del Dipartimento Istruzione, Formazione e Lavoro della Regione del Veneto. Le attività previste nel progetto e riportate in Convenzione potranno essere avviate solamente successivamente alla sottoscrizione della Convenzione. Veneto Lavoro e la Sezione Lavoro della Regione potranno modificare i contenuti della convenzione per aggiornare il piano di sviluppo del portale CliclavoroVeneto in relazione a novità normative intercorse;
6. di stabilire che il progetto avrà durata complessiva di 25 mesi, salvo proroga debitamente motivata e preventivamente autorizzata dal Direttore della Sezione Lavoro competente all'esecuzione del provvedimento;
7. di autorizzare l'Ente strumentale Veneto Lavoro ad avvalersi, per la realizzazione degli adempimenti progettuali, dell'apporto di n. 4 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 proprio budget progettuale e che l'ente ha dichiarato tali professionalità indispensabili e non presenti nell'organico dell'ente;
8. di stabilire che le risorse necessarie alla realizzazione delle attività sopra illustrate, determinate in complessivi euro 1.019.583,33, sulla base del costo aggiornato relativo alle attività già svolte in precedenza, saranno imputate agli specifici capitoli di spesa come individuati dal Direttore della Sezione Lavoro, ai sensi di quanto disposto dal D.Lgs. 118/2011 s.m.i. nei termini indicati in premessa;
9. di determinare in euro 1.019.583,33 l'importo massimo delle obbligazioni di spesa alla cui assunzione provvederà con propri atti il Direttore della Sezione Lavoro disponendo la copertura finanziaria a carico dei fondi stanziati sui capitoli di spesa individuati come specificato al punto precedente;
10. di demandare a successivo atto del Direttore del Dipartimento Formazione, Istruzione e Lavoro e l'accertamento in entrata ai fini della copertura finanziaria della correlata spesa prevista e programmata nel presente provvedimento, ai sensi del punto 3.12, allegato 4/2 del D.Lgs. 118/2011 e s.m.i.;
11. di demandare al Direttore della Sezione Lavoro ogni ulteriore e conseguente atto che si renda necessario ai fini delle modifiche del cronoprogramma dei pagamenti, con particolare riferimento al pieno utilizzo delle risorse di cassa disponibili;
12. di dare atto che le liquidazioni sono subordinate alla effettiva disponibilità di cassa nei correlati capitoli di spesa;
13. di stabilire che all'Ente strumentale Veneto Lavoro verranno erogate le somme indicate al punto 7 del presente provvedimento, mediante liquidazioni trimestrali sulla base di idonea documentazione contabile, corredata da una relazione descrittiva delle attività svolte e dei relativi costi sostenuti, specificando in particolare il numero di risorse umane impiegate, e, di ciascuna, il livello professionale, l'impegno lavorativo espresso in ore/persona e i relativi costi. In particolare, dovranno essere presentati piani di attività dettagliati e dovranno essere disposti un sistema contabile separato e una codificazione appropriata dei costi correlati alla contabilità generale. Al fine di valutarne l'ammissibilità, tutti i costi devono essere documentati, trasparenti e suddivisi per voci, nel rispetto dei criteri di pertinenza, congruità e coerenza;
14. 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;

15. di incaricare, in qualità di responsabile del procedimento, il Direttore della Sezione Lavoro all'adozione dei provvedimenti necessari per dare attuazione alla presente deliberazione, comprese l'assunzione dell'impegno di spesa e la sottoscrizione della relativa convenzione;
16. di dare atto che il presente provvedimento è soggetto a pubblicazione ai sensi dell'articolo 23 del D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33;
17. di pubblicare la presente deliberazione nel Bollettino Ufficiale della Regione.



ALLEGATO A alla Dgr n. 786 del 14 maggio 2015

pag. 1/24



BORSALAVOROVENETO

L.r. n.3/2009

SISTEMA TELEMATICO ISTRUZIONE – FORMAZIONE – LAVORO

ClicLavoro Veneto

2015 - 2017

Premessa

Il presente documento sviluppa un **progetto di massima** volto a consolidare ed ulteriormente evolvere il **Sistema telematico integrato “ClicLavoroVeneto”**, quale piattaforma di supporto ai servizi dell’istruzione, della formazione professionale e del lavoro della Regione del Veneto.

Il **Portale ClicLavoroVeneto** è la denominazione pubblica del nodo regionale di **Borsalavoroveneto**, previsto dal *Capo IV - Servizi telematici* della legge regionale 13 marzo 2009, n. 3.

Con il completamento delle attività previste dalla **DGR n. 2897 del 28 dicembre 2012**, il Portale è diventato l’unica “**porta d’ingresso**” ai servizi realizzati dalla Regione ed erogati dal sistema regionale dei Servizi per il lavoro (pubblici e privati), relativamente alle tematiche istruzione, formazione, orientamento e lavoro.

ClicLavoroVeneto è stato **inaugurato online nel novembre del 2013**, dopo un’importante fase di progettazione, condotta in collaborazione con il Dipartimento Regionale Formazione, Istruzione e Lavoro. In questo primo periodo di attività sono stati **raggiunti importanti obiettivi**, quali l’integrazione delle piattaforme informatiche già in uso, lo sviluppo di nuovi strumenti di front-office, la realizzazione di un nuovo sistema integrato per il placement e lo sviluppo di servizi informativi web 2.0.

Il Portale offre una ampia gamma di servizi e garantisce una elevata attendibilità dei dati e delle informazioni trattate.

Nel corso del 2014, ClicLavoro Veneto ha ottenuto in tutto **5.502.216 visualizzazioni di pagina**, da parte di **376.696 visitatori unici**. Durante l’anno è stata registrata una **frequenza di rimbalzo del 25,34%**, e una **durata media di sessione pari a 5 minuti e 53 secondi**. Infine, **gli utenti iscritti al portale** che hanno effettuato l’accesso ai servizi online nei mesi del 2014 sono stati **33.120**. Questi dati confermano l’affermarsi, nel corso del primo anno di attività, di ClicLavoro Veneto quale **luogo di incontro virtuale** per tutte le persone che, in un ruolo o nell’altro, popolano il mondo del Lavoro, della Formazione e dell’Istruzione: lavoratori, aziende, studenti e operatori.

ALLEGATOA alla Dgr n. 786 del 14 maggio 2015

pag. 2/24



Dal momento della sua attivazione online sono stati sviluppati e messi a disposizione degli utenti **19 servizi applicativi** (9 ad accesso libero, 10 su autenticazione), mentre sono state inserite **212 schede informative** e pubblicate **più di 1.000 news**.

ClicLavoro Veneto è un portale pubblico interamente pensato in ottica web 2.0: **da marzo 2014 è presente sui principali social network**, ovvero **Facebook, Twitter e Google+**. I contenuti e le notizie pubblicate nel portale vengono quotidianamente diffusi attraverso i profili social raggiungendo direttamente il target nei canali di frequentazione e interagendo con il pubblico attraverso le funzionalità permesse dalle piattaforme. Attualmente i profili social di ClicLavoro Veneto contano **33.427 "mi piace" su Facebook, 167 follower su Twitter, e 80 follower e 65.735 visualizzazioni su Google+**.

IL PIANO DI SVILUPPO

Le continue trasformazioni in atto nel mercato del lavoro, in particolare nel sistema delle politiche e dei servizi per il lavoro, ma anche nel mondo dell'istruzione e della formazione professionale, si accompagnano a profonde innovazioni nel rapporto tra cittadini e pubblica amministrazione, stimolando un processo di continuo cambiamento ed adattamento.

Ciò impone non solo una capacità di progettare e pianificare gli interventi, ma stimola la continua ricerca di soluzioni innovative in grado di anticipare e guidare il cambiamento.

L'analisi che segue mira a definire, in un arco temporale biennale, il processo di aggiornamento e di sviluppo del sistema telematico integrato, a partire dalla gestione dei servizi e delle informazioni già disponibili, di quelli in corso di realizzazione e rilascio e di quelli in fase di progettazione, la cui realizzazione sarà oggetto di programmazione congiunta tra le Direzioni Regionali e Veneto Lavoro.

Gli obiettivi strategici della proposta progettuale possono essere così sintetizzati:

- a) ulteriore sviluppo evolutivo della piattaforma telematica, che abbia come connotato una maggiore valorizzazione dell'enorme patrimonio informativo e del ricco portafoglio applicativo già disponibile;
- b) un salto di qualità nella fruibilità dei servizi e delle informazioni da parte degli utenti.

Gli interventi evolutivi, pertanto, punteranno ad **organizzare, secondo una visione semantica**, l'accesso ai servizi e alle informazioni, sia con riferimento a quelli già

ALLEGATO A alla Dgr n. 786 del 14 maggio 2015

pag. 3/24



disponibili ma ancor più a quelli innovativi che la continua evoluzione delle tecnologiche rende possibili.

Il nuovo **modello organizzativo semantico** tiene conto delle caratteristiche, in termini di bisogni e interessi, della potenziale utenza individuata, degli attuali sistemi di produzione di servizi e informazioni e del vincolo di interoperabilità con il Portale del Ministero del lavoro e delle politiche sociali (ClicLavoro).

Il processo evolutivo comunque si muove sulle due direttive tipiche dello sviluppo di Clic Lavoro Veneto: da un lato il consolidamento e lo sviluppo di sempre più estese funzionalità, dall'altro l'ottimizzazione dei livelli di servizio sulla base delle esigenze dell'utenza.

Per quanto attiene ai livelli di servizio, si procederà sempre sui tre livelli già in uso:

- **servizi ad accesso libero**, che garantiscono l'accesso senza limitazioni ai servizi di informazione, per consentire una ricerca attiva di occupazione, l'orientamento, la diffusione dell'offerta formativa, l'accesso agli ammortizzatori sociali;
- **servizi ad accesso controllato**, che realizzano la connettività e la cooperazione applicativa tra soggetti abilitati, muniti di credenziali di accesso al sistema (servizi di incontro domanda/offerta di lavoro, comunicazioni obbligatorie, anagrafe regionale obbligo formativo, ammortizzatori sociali in deroga, ecc.);
- **servizi di area riservata**, disponibili unicamente ai soggetti istituzionali che gestiscono le attività di back-office.

Il Portale del sistema telematico integrato **ClicLavoroVeneto** sarà aggiornato e ottimizzato per integrare i linguaggi semantici delle piattaforme informatiche in fase di realizzazione con il **Progetto E-work: lo sportello on line del lavoro**.

Questa prima operazione, oltre a produrre notevoli benefici sotto il profilo della qualità dei servizi offerti, consentirà soprattutto di ridurre sensibilmente i costi di esercizio e manutenzione di ciascuna piattaforma, producendo, in seguito risparmi di spesa nell'attività di conduzione del sistema.

Alla base del progetto, infatti, vi è l'intento di creare nuovo valore - in termini di servizi di front end per gli utenti, sviluppo delle reti di servizio degli operatori, gestione della conoscenza, gestione dei contenuti, facilitazioni multicanale, business intelligence, funzionalità infrastrutturali – rispetto alle piattaforme già realizzate e operanti.

ALLEGATOA alla Dgr n. 786 del 14 maggio 2015

pag. 4/24

**IL CONTESTO NORMATIVO**

Le attività del presente progetto sono progettate per garantire

1. la continuità dei servizi informativi per il lavoro previsti dalla legge regionale n. 3 del 2009:

CAPO IV

Servizi telematici

Art. 28

Borsalavoroveneto è sistema informativo lavoro del Veneto (SILV)

1. La Regione, allo scopo di garantire una diffusa disponibilità e fruibilità dei servizi per il lavoro e di favorire le più ampie opportunità occupazionali e la mobilità territoriale del lavoro, realizza, ai sensi dell'articolo 15 del decreto legislativo 10 settembre 2003, n. 276 e successive modifiche ed integrazioni, il nodo regionale della borsa continua nazionale del lavoro, denominato borsalavoroveneto.
2. Borsalavoroveneto è liberamente accessibile da parte dei lavoratori e dei datori di lavoro, da qualunque punto della rete, anche senza rivolgersi ad alcun intermediario.
3. Borsalavoroveneto assicura:
 - a) la diffusione delle offerte e delle domande di lavoro;
 - b) la trasparenza e la circolazione delle informazioni per quanto riguarda i mercati del lavoro territoriali, con riferimento anche alle condizioni di vita e alle opportunità di qualificazione;
 - c) l'integrazione dei servizi pubblici e privati, autorizzati e accreditati, presenti nel territorio;
 - d) la qualità dei dati raccolti attraverso adeguate azioni di verifica;
 - e) la definizione e la realizzazione di modelli condivisi di servizi per il lavoro;
 - f) il collegamento con la borsa continua nazionale del lavoro.
4. Il coordinamento delle attività di conduzione e sviluppo di borsalavoroveneto è affidato ad una cabina di regia, istituita dalla Giunta regionale e presieduta dal segretario regionale competente in materia di lavoro.
5. Le strutture regionali competenti in materia di lavoro, orientamento, formazione, istruzione e sistema informatico e l'ente regionale Veneto Lavoro concorrono, ciascuno per le rispettive competenze, alla gestione efficace di borsalavoroveneto.
6. Per la promozione e la diffusione dell'utilizzo di borsalavoroveneto, la Giunta regionale si avvale anche della collaborazione delle parti sociali e degli operatori autorizzati e accreditati.

ALLEGATOA alla Dgr n. 786 del 14 maggio 2015

pag. 5/24



7. Le disposizioni relative al trattamento dei dati sono adottate dalla Giunta regionale nell'ambito della normativa vigente.

8. Tutti gli operatori pubblici e privati, accreditati o autorizzati ai sensi degli articoli 23, 24 e 25 adempiono all'obbligo di connessione alla borsa continua nazionale del lavoro attraverso il nodo borsalavoroveneto. In caso di mancato adempimento all'obbligo è ritirata l'autorizzazione.

2. **La continuità con le disposizioni dell'art. 48 della legge n.183 del 4 novembre 2010** in merito all'interconnessione e il conferimento dei dati alla Borsa Continua nazionale del Lavoro, e con la nota della Direzione Generale per l'Innovazione e la Comunicazione del Ministero del Lavoro n.8241 del 22 dicembre 2010 con la quale si da informazione del Portale Cliclavoro che per caratteristiche tecniche ed organizzative (sistema federato di nodi regionali) costituisce esso stesso la "borsa continua nazionale del lavoro".
3. **La continuità con le direttive assunte nella Cabina di Regia Borsalavoroveneto** (istituita con DGR n. 3464 del 17 novembre 2009, ai sensi dell'art. 28 della L.R. n. 3/2009) del 4 ottobre 2011, **con le quali si definisce la continuità tra Borsa Lavoro veneto e Clic Lavoro Veneto**, mutuando le indicazioni della nota ministeriale sopra citata;
4. **La continuità con le disposizioni progettuali contenute nella DGR n. 2897 del 28 dicembre 2012 "Borsalavoroveneto Sistema Telematico Istruzione – Formazione – Lavoro",** in particolare:
 - a) **Progettazione, organizzazione e diffusione di contenuti** attraverso i canali del sistema di comunicazione integrato costruito in filosofia web 2.0. In particolare, le attività quotidiane della redazione garantiscono il costante approvvigionamento delle informazioni ai target di interesse del progetto. Viene così garantita la funzione di Editor della Regione del Veneto sui temi del Lavoro, Formazione ed Istruzione. La Redazione infatti, continuerà la propria attività di riconoscimento delle fonti interne ed esterne alla Regione, per reperire le informazioni da erogare ai target conquistati durante le attività precedenti.
 - b) Costruzione di **contenuti correlati agli applicativi** di interesse dei target in modo da garantire il collegamento tra contenuti e servizi, promuoverne l'utilizzo e facilitarne l'accesso.

ALLEGATOA alla Dgr n. 786 del 14 maggio 2015

pag. 6/24



c) Si intende promuovere ulteriormente le attività **progettazione e realizzazione di nuovi applicativi, o integrazione di quelli già esistenti**, in accordo con le esigenze che emergono dalle Direzioni Regionali. Clic Lavoro Veneto è un portale di servizi con un sistema informativo in continuo aggiornamento in grado di evolvere i propri servizi e le proprie informazioni in collegamento con il mutare delle esigenze degli utenti che frequentano il sistema.

d) Naturalmente il Sistema continuerà le sue attività di **evoluzione dell'interoperabilità con il sistema ministeriale** della Borsa Lavoro nazionale in modo da garantire che la Regione del Veneto rimanga all'interno dell'azione di sistema promossa dal Ministero del Lavoro.

LE AREE PROGETTUALI 2015 - 2017

In questa prospettiva *il progetto si articola in quattro aree*:

1. **Sviluppo della Piattaforma semantica web 3.0;**
2. **sviluppo delle piattaforme adattate al mobile, tablet e smart phone**
3. **sviluppo di nuovi servizi di front-office e back-office;;**
4. **sviluppo di servizi informativi web 2.0.**

OBIETTIVI SPECIFICI

1. **Sviluppo della Piattaforma semantica web 3.0;**

La crescita vertiginosa di contenuti, informazioni e servizi raggiunta in breve tempo dal Portale ClicLavoro Veneto, potrebbe nel tempo trasformarsi anche nel suo limite intrinseco, poiché rischia di causare lo smarrimento degli utenti di fronte a tale mole d'informazioni, che accresce la complessità nel reperire informazioni precise tra la molitudine di quelle disponibili.

ALLEGATOA alla Dgr n. 786 del 14 maggio 2015

pag. 7/24



La premessa è fondamentale per definire quello che oggi è un limite da superare per tutti i Portali ad alta concentrazione di contenuti: la complessità della ricerca documentale. Fino ad oggi gli utenti ricercano le informazioni con una logica del 'Web di Documenti', ovvero la classica ricerca fondata sull'utilizzo delle 'parole chiave'.

Di fatto un grande archivio d'informazioni presentate all'utente in modo lineare e ordinato, ma in forma piatta e statica che non permette nessuna interpretazione "concettuale" e connessione tra il *significante* ed il *significato*. Solo una forma d'*intelligenza umana* può sopperire a tali limiti, poiché capace di combinare informazioni, anche se incomplete o provenienti da fonti eterogenee e memorizzate in formati diversi, e di trasformarle in un messaggio finito.

La necessità di superare i limiti del 'Web di Documenti' ha portato, grazie all'esperienza in corso con il Progetto E-Work, ad individuare nella ricerca semantica lo strumento per superare questo limite, in quanto permette di capire un testo scritto per la ricerca ed associargli un significato.

Il Progetto E-Work (Servizi per il lavoro on-line) promosso dalla Regione del Veneto, e in corso di realizzazione con apposita convenzione sottoscritta con Veneto Lavoro, si propone di realizzare un piano di e-government che grazie all'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC) semantiche, ha lo scopo di ottimizzare il lavoro e di offrire agli utenti (cittadini ed imprese) sia servizi più rapidi, sia nuove opportunità di accesso realizzando di fatto una ottimizzazione delle risorse nell'erogazione dei servizi per il lavoro.

La sperimentazione del primo anno progettuale del Progetto E-Work (Servizi per il lavoro on-line) ha permesso di testare concretamente la capacità del Motore Semantico a garantire una fruizione ed usabilità delle basi dati in linea con le esigenze dei target di interesse.

In particolare, è stata testata una ontologia ed uno studio della relazione tra la base dati e i target in grado di garantire un netto miglioramento del servizio di incontro domanda-offerta. Gli ottimi esiti della sperimentazione **hanno generato il pensiero di impiegare la logica semantica** in qualsiasi situazione che richieda la riorganizzazione di una base dati complessa a beneficio dell'usabilità e fruizione dei target di interesse.

In particolare:

- a. gestire, analizzare e condividere la conoscenza che nasce sotto forma di documenti, archivi ed esperienza delle singole persone;

ALLEGATOA alla Dgr n. 786 del 14 maggio 2015

pag. 8/24



- b. classificare le informazioni mediante un sofisticato sistema tassonomico;
- c. identificare velocemente l'informazione utile indipendentemente dalla sua localizzazione fisica e dal suo formato;
- d. semplificare la ricerca dei documenti e della conoscenza, mettendo a disposizione dell'utenza un unico punto logico di accesso alle informazioni.

Alla luce della sperimentazione fatta, ed in seguito alla presentazione effettuata nella **Cabina di Regia Borsalavoroveneto del 16 marzo 2015**, istituita con DGR n. 3464 del 17 novembre 2009, ai sensi dell'art. 28 della L.R. n. 3/2009, si ritiene un valido elemento di ottimizzazione, sia di utilizzo che di valORIZZAZIONE della sperimentazione E-Work, l'utilizzo del motore semantico nei confronti di alcune basi di dati di largo interesse per gli utenti del sistema presenti nel Portale Clic Lavoro Veneto.

L'evoluzione semantica della piattaforma di ClicLavoro Veneto si presenta come un importante obiettivo necessario *per conformare sempre di più il servizio erogato alle esigenze degli utenti finali*.

L'obiettivo primario consiste nel facilitare la "produzione" di dati, servizi e d'informazioni tipiche dal Mercato del Lavoro, spesso ostiche e non di immediata fruizione, costringendo l'utenza ad una scarsa forma di autonomia in tutti i settori di ricerca.

Infatti l'evoluzione dei sistemi organizzativi e tecnologici per il **mercato del lavoro segue tipicamente l'aderenza alle norme più che alla fruibilità dei servizi**, costringendo persone e aziende ad adattarsi senza una vera e propria capacità di comprensione e di autonomia gestionale e che ha creato profondi livelli di sfiducia.

Dal punto di vista organizzativo è peraltro **evidente che non è possibile realizzare un sistema informativo scollegato dai vincoli normativi e di standard di servizio**, ed è per questo che la metodologia deve seguire un percorso di adattamento senza dimenticarsi del sistema di regole all'interno del quale va inserito.

La tecnologia semantica diventa il sistema abilitante per gestire questo percorso: da un lato permette di riconoscere il linguaggio naturale con il quale si esprimono lavoratori e aziende (natural language processing) e di gestire quindi le varie istanze senza schemi rigidi, dall'altro consente di integrare diversi livelli informativi senza necessariamente creare nuove strutture di basi di dati (Ontology

ALLEGATOA alla Dgr n. 786 del 14 maggio 2015

pag. 9/24



Management) e rispettando regole e policy imposte da norme, regolamenti e da necessità di monitoraggio delle politiche.

Vi è poi da considerare che un'offerta di servizi innovativa deve obbligatoriamente integrare grandi quantità di dati per permettere di intercettare l'informazione nascosta nell'entropia creata dall'eccesso informativo, il cosiddetto data storm, ovvero la "tempesta" di informazioni che viene prodotta soprattutto dalla rete web.

La realizzazione del Nuovo Sistema Informativo di ClicLavoro Veneto si pone di grandi obiettivi:

1. **Gestire, integrare, analizzare e interpretare** le nuove fonti informative destrutturate provenienti dai Social Network. Questo tema risulta particolarmente importante per il mercato del lavoro in quanto l'informalità con la quale si accede al lavoro, fino a ieri demandata ai contatti e alle relazioni personali, oggi si sta spostando sulle reti sociali tecnologiche che non hanno nessuna capacità di gestire la qualità dell'informazione e di personalizzare l'offerta di servizio;

2. **Applicare le *Tecnologie Semantiche***, con algoritmi di estrazione automatica di informazioni da sorgenti di tipo diverso, semantic search, exploratory browsing, con l'obiettivo di rendere disponibili in una logica Open Data, i dati messi a disposizione soprattutto dalla PA, per integrare una serie di informazioni utili al monitoraggio del mercato del lavoro.

La metodologia semantica rappresenta un fattore fondativo per stare al passo con la gestione delle informazioni del mondo attuale e per rispondere alle necessità di un mercato del lavoro che oramai funziona con una velocità drammaticamente diversa da quella dei servizi per l'impiego.

Con tali dati disponibili e un sistema semantico in grado di intercettare e interpretare le informazioni il sistema ClicLavoro Veneto potrà evolvere verso i seguenti nuovi servizi:

Servizi profilati per i lavoratori

Ovvero la possibilità di fruire dei servizi secondo le informazioni raccolte nel profilo utente. Oggi il sistema prevede l'esposizione di tutti i servizi e l'utente deve navigare i vari menu per recuperare le funzionalità di interesse. Con il **nuovo approccio** il **sistema distribuisce all'utente i servizi secondo gli specifici**

ALLEGATOA alla Dgr n. 786 del 14 maggio 2015

pag. 10/24



interessi/opportunità. Il sistema valuta il titolo di studio, l'età, le competenze possedute, le esperienze precedenti e propone i servizi più utili per il lavoratore prendendo in esame (non in via esaustiva):

- le possibilità di un determinato territorio rispetto al titolo di studio e alle esperienze (media assunzioni con un certo profilo in determinato periodo precedente);
- valutazione del gap di competenze e conseguente proposta di interventi formativi/workexperiences;
- opportunità di lavoro coerenti con il profilo.

Servizi profilati per le aziende

Ovvero la possibilità di fruire dei servizi secondo le informazioni raccolte dalle Comunicazione Obbligatorie, ricostruendo dinamicamente l'organico aziendale e integrando la pagina "lavora con noi". Con queste informazioni è possibile "anticipare" i bisogni delle aziende fornendo dinamicamente i profili ricercati coerenti con i profili delle diverse aree aziendali (assunzioni fatte in un certo periodo dell'anno oppure in caso di dimissioni di un certo referente aziendale il sistema propone automaticamente profili coerenti)

Servizi per gli operatori

I servizi per questo target sono relativi al supporto ai servizi per i propri utenti (intermediazione su servizi liberamente fruibili dagli utenti in caso di limitata capacità di utilizzare gli strumenti tecnologici), servizi specialisti non offerti direttamente agli utenti finali, servizi di monitoraggio avanzato e di ricerca di informazioni.

A seguito di un periodo sperimentale di utilizzo da parte degli utenti sarà possibile integrare ulteriormente i servizi aggiungendo componenti "social", ovvero la connessione del profilo utente con il "MyDesk" di ClicLavoro Veneto, ma soprattutto sarà possibile rendere servizi "a pagina bianca" ovvero con la possibilità per l'utente di scrivere in linguaggio naturale le proprie istanze al portale e di ricevere le informazioni coerenti con la propria richiesta.

Le attività saranno condotte attraverso le seguenti fasi:

ALLEGATOA alla Dgr n. 786 del 14 maggio 2015

pag. 11/24



Fase 1 – Analisi banche dati esistenti

In questa fase verranno analizzate le banche dati intese come:

- Database strutturati contenenti le informazioni residenti presso i Sever a Veneto Lavoro.
- Database documentali (informazioni destrutturate) utili al fine di connettere queste informazioni all'interno delle ontologie.
- Pagine web dei soggetti che si ritengono utili per l'analisi e l'indicizzazione delle informazioni.

Si prevede una prima indicizzazione delle informazioni al fine di far emergere la conoscenza utile al progetto e per definire quali basi dati trattare.

Durante questa attività verranno utilizzati tool linguistici (interpretazione dei testi) e tool semantici per l'attribuzione dei concetti alla rete semantica da costruire ad hoc per Clic Lavoro Veneto.

Al termine dell'attività verranno definite e catalogate le fonti utili per la fase successiva.

Fase 2 – Definizione delle ontologie di dominio

Una volta catalogate le informazioni definitive queste verranno indicizzate al fine di consentire il lavoro di concettualizzazione della base dati. I processi di questa fase sono iterativi e prevedono raffinamenti successivi per creare la struttura semantica utile alle varie specificità del progetto. Le Ontologie prodotte costituiscono, in questa fase, la base di conoscenza standard per il progetto e verranno classificate secondo i temi prescelti di comune accordo con il Dipartimento regionale.

Fase 3 – Adattamento della struttura semantica ai servizi di CliclavoroVeneto

In questa fase verranno specializzate le informazioni utili alle varie necessità gestionali e di comunicazione con l'utente. L'obiettivo di questa attività è quello di rendere coerenti, ed eventualmente adattare, la logica della struttura semantica sulla base delle "espressioni riconosciute", necessarie per comunicare informazioni e servizi verso gli utenti. Questa attività prevede anche la specializzazione (concettualizzazione) per target di utenti.

ALLEGATOA alla Dgr n. 786 del 14 maggio 2015

pag. 12/24

**Vantaggi Quantitativi:**

- il ricorso alle procedure online permetterà di **ridurre il numero di visite agli sportelli fisici dei CPI**, limitando di conseguenza il consumo di carta stampata del 30%. Inoltre, darà la possibilità di **accorciare i tempi** necessari per portare a termine un iter amministrativo;
- la maggiore accessibilità dei servizi porterà a **un maggior numero di operazioni svolte e di ricerche effettuate** dagli utenti: si prevede dunque di raggiungere i 10 milioni annui di pagine visualizzate, **raddoppiando i risultati riscontrati nel 2014**.

Vantaggi Qualitativi:

- **anticipare le esigenze dell'utente** poiché il sistema sarà in grado di dare risposte più precise e pertinenti a domande e richieste, aumentando così il grado di soddisfazione dei cittadini.
- **Profilare il servizio incontro “domanda e offerta”** grazie alla capacità del motore semantico di identificare i desiderata dei vari target (Lavoratore – Azienda – Operatore), aumentando la qualità delle informazioni disponibili nel mercato del lavoro .
- **maggiore fiducia nei servizi pubblici per il Lavoro** garantita da una **user experience** in grado di rendere intuitivo il percorso di formulazione sia della domanda che dell'offerta, accreditando i Servizi come fonte autorevole e condivisibile, e rendendone virale la loro diffusione.

2. Sviluppo delle piattaforme adattate al mobile, tablet e smart phone

La diffusione di dispositivi quali tablet e smartphone rappresenta un trend in forte crescita negli ultimi anni: a gennaio 2015, gli utenti attivi online in Italia sono 36.6 mln e di questi 25.8 mln utilizza anche smartphone o tablet per la navigazione web.

La diffusione della navigazione alternativa a quella che avviene tramite desktop è potenziata anche dall'aumento della disponibilità di connessioni internet mobile a basso costo o gratuite.

L'esperienza che un utente compie all'interno di un sistema deve rispondere ai **principi di usabilità e semplicità nella navigazione** di contenuti e servizi indipendentemente dallo strumento che sta utilizzando per accedere a internet, sia un pc, un tablet o uno smartphone.

ALLEGATOA alla Dgr n. 786 del 14 maggio 2015

pag. 13/24



Per garantire coerenza e semplicità di utilizzo nelle diverse ambientazioni, il sistema deve dotarsi di un **layout responsivo**, ovvero di una struttura che permette alle pagine del sito di visualizzare i contenuti adattati e impaginati ad hoc sulla base del dispositivo che l'utente sta utilizzando.

Il layout responsivo permette al portale di adattarsi ai formati più diffusi e più piccoli, **ridimensionando in automatico** immagini, bottoni e testi sulla base della larghezza dello schermo del telefonino o del tablet.

Rispetto alle evoluzioni della tecnologia questo tipo di layout rappresenta una scelta stabile perché è per natura flessibile e permette di aggiungere ulteriori adattamenti senza intaccare le altre navigazioni impostate.

Il layout responsivo sarà applicato al sistema Cliclavoro Veneto in tre fasi:

Fase 1_ riguarderà tutte le aree pubbliche del portale (Home page, News, Informazioni) e i servizi rivolti al cittadino, in particolare i servizi di ricerca libera e la ricerca di lavoro;

Fase 2_ sarà implementata la procedura di registrazione utente, il MyDesk, oltre agli altri servizi rivolti al cittadino ritenuti idonei per essere fruiti da mobile;

Fase 3_ priorità secondaria sarà rivolta ai servizi dedicati ad Aziende e Operatori che per le loro caratteristiche e complessità non necessitano di essere utilizzati tramite mobile: per ognuno sarà condotta una valutazione che terrà conto sia della funzionalità (es. Ars), che della complessità di realizzazione di una navigazione mobile completa.

Secondo i dati raccolti a livello nazionale, l'80% delle persone presenti su internet utilizza sia pc che dispositivi mobili (smartphone e tablet), mentre sono più di 9 milioni quelle che si connettono **esclusivamente da mobile**. Inoltre, il tempo totale speso online è generato per il 67% dalla fruizione da mobile, e per il restante 33% dalla navigazione da desktop.

Vantaggi Quantitativi:

- in controtendenza con i dati nazionali, su ClicLavoro Veneto si registra che 9 accessi su 10 sono da pc: adattando la piattaforma alla navigazione mobile si riuscirà ad andare incontro alla tendenza nazionale e ad **aumentare l'accessibilità del portale**, raddoppiando le visite effettuate tramite smartphone e tablet, incrementando del 20% il pubblico dai 15 ai 35 anni.

ALLEGATOA alla Dgr n. 786 del 14 maggio 2015

pag. 14/24

**Vantaggi Qualitativi**

- La navigazione mobile è utilizzata con un approccio più confidenziale e garantisce un rapporto con l'utente più costante ed efficace nel tempo.

Un rapporto che **raddoppia la fruibilità e i tempi di navigazione**, accreditando il servizio come editor di contenuti e di servizi. La User Experience propria dei dispositivi mobile e tablet genera **maggiori condivisibilità tra gli utenti** delle informazioni e dei servizi di cui si usufruisce.

3. Sviluppo di nuovi servizi di front-office e back-office;

La navigazione e l'usabilità lato utente del sistema sarà oggetto di una **semplificazione** volta a rendere servizi e contenuti maggiormente fruibili, in linea con le tendenze dei più **innovativi** portali attivi online.

Particolare attenzione sarà rivolta alla semplificazione dei contenuti, in particolare rispetto al linguaggio amministrativo: la **nuova comunicazione** dovrà risultare non solo corretta, ma anche più semplice ed efficace, oltre che **direzionata verso gli utenti**.

I contenuti saranno quindi predisposti partendo metodologicamente dal punto di vista dell'utente target e dalle sue esigenze di ricerca; a tal fine tramite i sistemi di monitoraggio disponibili (Google Analytics, Insight dei social network, messaggi degli utenti, conversazioni in rete) sarà possibile attivare una **fase di ascolto** di esigenze e comportamenti che permetterà di identificare richieste e argomenti sulla base dei quali saranno costruiti i nuovi contenuti.

In questo processo il **motore semantico** diventerà uno strumento fondamentale per interpretare correttamente la richiesta dell'utente, che troverà non una rigida procedura di ricerca, ma una metodologia **flessibile di navigazione semantica**, capace di focalizzare il carattere particolare della sua richiesta e fornire la risposta più pertinente.

Il MyDesk di ClicLavoro Veneto si configurerà come **innovativo luogo di servizi** di front-office e back-office, offrendo agli utenti la possibilità di entrare in un'area dove tutte le attività e tutti i servizi offerti sono presentati e organizzati con **logica e chiarezza** pari a quelle dei migliori sistemi di home banking, sui quali operano quotidianamente con soddisfazione.

ALLEGATOA alla Dgr n. 786 del 14 maggio 2015

pag. 15/24



Sviluppando apposite funzionalità applicative da inserire nel MyDesk, sarà possibile ottimizzare il **monitoraggio delle attività formative finanziate** o riconosciute dalla Regione del Veneto raccogliendo un flusso di dati alimentato direttamente dagli operatori degli enti organizzatori.

A partire dagli strumenti e dalle logiche semantiche e di usabilità adottate si andrà ad iniziare un processo di cooperazione applicativa con l'obiettivo di arrivare a un MyDesk che offra all'utente tutte le sue **informazioni personali** che attualmente sono contenute nei diversi applicativi esistenti (es. esperienze formative, professionali, etc). Di conseguenza, interfacciando i diversi sistemi sarà possibile arrivare a creare la **prima banca dati delle esperienze formative** all'interno del sistema dei servizi al lavoro.

In stretta collaborazione con le Direzioni si andranno a **costruire / migliorare servizi**, procedure, flussi di comunicazione relativi a servizi che interessano e coinvolgono i target del portale ClicLavoro Veneto (studenti, lavoratori, aziende, operatori).

Le implementazioni saranno rivolte anche a dare particolare supporto alle attività legate al **programma Garanzia Giovani**, che richiede funzionalità efficaci e rapide rivolte a un target delicato come quello dei NEET.

L'area **MyDesk** di ClicLavoro Veneto dovrà andare a ricoprire sempre maggiormente il ruolo di **"Profilo Personale - Professionale"** dell'utente offrendo **contenuti altamente personalizzati** e proponendo servizi e informazioni di interesse e stimolo per i differenti target.

Ogni target di progetto (Lavoratori, Studenti, Aziende e Operatori) si connette al sistema per esigenze specifiche e per compiere azioni diverse, di conseguenza il MyDesk dovrà essere in grado di **differenziare i messaggi per target**, veicolare servizi e contenuti del sistema, adattarsi e ospitare le progettualità future.

L'area MyDesk dovrà quindi offrire **diversi pannelli a seconda del target** dell'utente che accede al sistema (Lavoratori, Studenti, Aziende e Operatori) offrendo al loro interno: informazioni personali, messaggistica, servizi preferiti dall'utente, la cronologia degli ultimi applicativi utilizzati, accessi diretti, news, banner e altre utilità.

L'esperienza di utilizzo del MyDesk di ClicLavoro Veneto dovrà evolvere ed essere analoga per semplicità e immediatezza a quella che le persone compiono quotidianamente all'interno di un **social network**, prevedendo anche **funzionalità di natura sociale** che permettano uno scambio di servizi e contenuti tra gli utenti registrati. Permettere il **dialogo** all'interno e all'esterno dei diversi target, lo scambio di informazioni e la **creazione di legami e connessioni** sono meccanismi propri dei sistemi che gli utenti utilizzano con maggior assiduità e che si stanno diffondendo.

ALLEGATOA alla Dgr n. 786 del 14 maggio 2015

pag. 16/24



La piattaforma dovrà essere in grado di **affiancare l'utente nelle richieste di assistenza** dotandosi di servizi di chat con l'operatore o helpdesk, posizionati strategicamente nelle pagine riguardanti le procedure più articolate.

La fase di ascolto e di analisi del comportamento degli utenti produrrà anche considerazioni utili per migliorare la **logica di navigazione del portale** con l'obiettivo di facilitare la ricerca e l'accesso a servizi e contenuti.

Inoltre, le attività hanno prodotto un **importante patrimonio informativo** costituito dalle oltre 1.000 news e 212 schede informative pubblicate che, dato il volume, necessitano ora di una **archiviazione tematica e temporale** che le renda facilmente consultabili per gli utenti.

In particolare, l'area News, ora generica, sarà divisa in canali tematici che permetteranno agli utenti di approfondire i diversi argomenti.

Vantaggi Quantitativi

- lo sviluppo di un'area MyDesk altamente personalizzata e modellata sulle esigenze dell'utente avrà il duplice effetto di **attirare nuovi utenti** da un lato e, dall'altro, di **fidelizzare quelli già esistenti**. Si prevede quindi un **aumento del 20% del numero di utenti che accedono ai servizi su autenticazione** che nel 2014 era l'8,5% dei visitatori.

Vantaggi Qualitativi

- i dati, raccolti dal flusso alimentato direttamente dagli operatori ed elaborati, **aumenteranno la comodità di fruizione** dei cittadini di informazioni più precise, dettagliate e sempre aggiornate;
- grazie a una logica di verifica telematica continua dei servizi erogati, sia lato utenet sia lato operatore, **sarà dimezzato il numero di richieste di assistenza** da parte degli utenti rivolte agli uffici regionali. La qualità delle risposte sarà maggiormente mirata, e le problematiche avranno minor frequenza e la loro risoluzione sarà più veloce.

4. Sviluppo di servizi informativi web 2.0

Per questo specifico aspetto si prevede, come già accennato, la continuità dell'attività di aggiornamento e sviluppo dei contenuti, adeguatamente preparati dalla redazione

ALLEGATOA alla Dgr n. 786 del 14 maggio 2015

pag. 17/24



competente, e diffusi attraverso i canali di comunicazione web 2.0 organizzati nel precedente progetto.

La Redazione di ClicLavoro Veneto provvederà a cercare, produrre e classificare le informazioni utili all'utenza, e predisporre i contenuti e la promozione all'interno delle diverse piattaforme social associando ad ogni contenuto il target di interesse. Le informazioni, infatti, possono essere preparate e diffuse sulle piattaforme esclusivamente verso i target di interesse arrivando, qualora si volesse, ad escludere i target non pertinenti all'informazione.

Un canale editoriale d'informazioni volto anche a supportare il Dipartimento regionale Formazione, Istruzione e Lavoro nel rielaborare i propri contenuti e metterli a disposizione nelle piattaforme social, posizionando correttamente i propri contenuti ed essere presenti proprio là dove gli utenti chiedono informazioni e approfondimenti.

Una Redazione web oramai punto di riferimento per l'utente, riconosciuta come "certificatore" di informazioni, che garantisce quindi la diffusione di contenuti sempre aggiornati, accessibili, verificati, affidabili e provenienti da fonti di tipo primario, ovvero vicine agli autori dell'informazione.

A tal proposito si conferma l'organizzazione del servizio già precedentemente impostato, con una struttura operativa dedicata, con le seguenti finalità:

1. Analisi e catalogazione tematica delle fonti informative interne/esterne, principali/secondarie allo scopo di coordinare al meglio i vari interventi informativi di volta in volta approntati, cercando di superare la frammentarietà attuale e le difficoltà operative legate al linguaggio, ai canali ed ai tempi;
2. Rielaborazione testuale e comunicativa delle fonti informative affinché i vari target possano ricevere informazioni tempestive, corrette ed esaustive.
3. Corretta diffusione dell'informazione del MdL, della Formazione e dell'istruzione, resa possibile elevando nelle redazioni venete, sia dei media sia delle reti organizzate degli stakeholder, il livello di conoscenza specifica dei temi trattati, anche attraverso educational, incontri formativi, produzione di report ed approfondimenti periodici;
4. Supporto Editoriale al Dipartimento Regionale, affinché le varie attività documentali prodotte in sede regionale possano essere fruite in modo semplice, efficace e tempestivo da parte sia dell'utenza generica che dagli operatori della Formazione, del Lavoro o della Istruzione;

ALLEGATOA alla Dgr n. 786 del 14 maggio 2015

pag. 18/24



Nel nuovo biennio progettuale, per garantire la diffusione di contenuti online rivolti a cittadini e aziende, è necessario confrontarsi con la frammentazione delle piattaforme e la conseguente dispersione delle informazioni all'interno del web.

Per contrastare questo fenomeno, il sistema ClicLavoro Veneto deve porsi come **fonte autorevole** e diffondere i propri contenuti online nei canali che trattano i temi del lavoro, della formazione e dell'istruzione.

I contenuti dovranno essere sviluppati anche utilizzando formati multimediali in grado di raggiungere gli utenti con immediatezza e chiarezza quali ad esempio:

- **video tutorial**: brevi video di 3-4 minuti utili per spiegare contenuti specifici attraverso particolari strategie comunicative, come ad esempio animazioni multimediali.

- **infografiche**: si utilizzano per esporre informazioni in forma grafica e visuale, sono molto utili per evidenziare processi, dati con molte connessioni, argomenti particolarmente articolati.

- **mappe geolocalizzate**: visualizzano punti d'interesse all'interno di un territorio geografico e rappresentano un valido strumento di sintesi in caso di elenchi, indirizzari, statistiche.

La **presenza sui social network** del sistema ClicLavoro Veneto ha riscontrato in un anno di attività un **interesse crescente** da parte dei cittadini, confermando il ruolo del sistema come luogo di incontro virtuale e punto di accesso ai servizi della Regione del Veneto in tema di istruzione, formazione e lavoro.

I dati di utilizzo dei profili social manifestano un trend di crescita e confermano le piattaforme attive (Facebook, Google+ e Twitter) come luogo idoneo alla diffusione dei contenuti.

Per coinvolgere maggiormente gli utenti provenienti dai social network all'utilizzo degli applicativi, la pagina Facebook sarà arricchita da una **Page Tab**, ovvero da una pagina personalizzata interna al social network dove gli utenti potranno conoscere gli applicativi, ma senza uscire da Facebook.

La produzione di VideoTutorial permetterà di attivare una presenza anche su **YouTube**, piattaforma particolarmente attiva sui temi della ricerca del lavoro.

Tassello finale a completamento della presenza di ClicLavoro Veneto sui social media la creazione della **pagina LinkedIn**, la più grande rete professionale al mondo che si pone come strumento di networking tra professionisti e aziende.

ALLEGATOA alla Dgr n. 786 del 14 maggio 2015

pag. 19/24



Tramite questo network sarà possibile aggiungere un ulteriore canale di diffusione della content strategy rivolgendola in particolare a **professionisti e aziende** entrando in contatto con le realtà del territorio.

La pagina **LinkedIn** offrirà poi la possibilità di presentare l'intero sistema ampliando la diffusione del portale e restituendo statistiche di accesso dettagliate sui soggetti che si soffermeranno sui contenuti del sistema.

I prodotti **Facebook Ads** e **LinkedIn Adv** nel caso vi sia la necessità di attivare una campagna legata al portale o a progetti specifici permetteranno di raggiungere target definiti nel dettaglio sia dal punto di vista anagrafico e geografico (persone residenti in Veneto), sia dal punto di vista degli interessi, della professione (per raggiungere gli operatori), fino allo stato di occupazione.

Le statistiche confermano l'importanza costante dei **motori di ricerca**, importante veicolo per raggiungere gli utenti: fondamentali quindi le attività di SEO-Search Engine Optimization e di SEM-Search Engine Marketing.

Attualmente il 22% degli utenti del sistema entra a seguito di una ricerca su Google: questo dato potrà aumentare a seguito di una attività **SEO** che ottimizzando l'**indicizzazione del sistema all'interno dei motori di ricerca**, permetterà a Google di tracciare correttamente tutte le pagine del portale e tutti i suoi contenuti (comprese le oltre 1000 news e le 212 schede informative) con il risultato di veder comparire "ClicLavoro Veneto" in un maggior numero di ricerche e rivolgendosi di conseguenza ad un bacino sempre più ampio, aumentando il numero di visite.

L'attività parallela di **SEM** tramite riquadri pubblicitari permetterà invece al portale di comparire come risultato proprio **agli utenti che lo stanno cercando**, portando al sito ulteriore affluenza da parte di visitatori realmente interessati ai servizi offerti.

Vantaggi Quantitativi:

- grazie a una strategia di pubblicazione sui social network volta a far crescere il coinvolgimento degli utenti, **si vedrà aumentare la portata organica dei contenuti** sulle varie piattaforme: su Facebook, ad esempio, ClicLavoroVeneto riuscirà a raggiungere in media almeno 15.000 persone al mese;
- si prevede un aumento nel numero, già consistente, di persone che seguono i profili di ClicLavoro Veneto attualmente attivi: in particolare, si raggiungeranno i **40 mila "mi piace" su Facebook, 300 follower su Twitter e 100 mila visualizzazioni su Google+**;
- l'apertura di nuovi canali sui social media, insieme al consolidamento dei profili già esistenti, farà crescere le **interazioni degli utenti col sistema**, e contribuirà alla **maggior diffusione dei suoi contenuti**. In questo modo

ALLEGATOA alla Dgr n. 786 del 14 maggio 2015

pag. 20/24



sempre più persone entreranno in contatto con ClicLavoro Veneto, che potrà raggiungere i 10 milioni annui di pagine visualizzate;

- le attività di SEO e SEM, infine, renderanno il portale più facile da trovare attraverso i motori di ricerca, con la conseguenza di **far aumentare il traffico verso il sistema** proveniente da Google.

Vantaggi Qualitativi

- Si delinea un sistema di comunicazione web 2.0 integrato, in grado di trasferire agli utenti **informazioni più chiare, semplici e virali, garantendo la certificazione delle fonti**.

Un sistema virtuoso che rende all'interno dei motori di ricerca e delle piattaforme social i propri contenuti più popolari e condivisibili.

La qualità dei contenuti aumenta non solo grazie all'esperienza dei redattori, ma anche grazie ad una **organizzazione della redazione** in grado di aumentare la precisione e la semplicità di esposizione delle informazioni. Una redazione web 2.0 in grado di **intercettare sui social network di settore anche tutto il mondo delle aziende** inserendo i servizi di Clic Lavoro proprio all'interno delle piattaforme dove il dialogo è in modalità lifestream.

Il piano economico

La progettazione di massima sopra descritta mira a consolidare il sistema progettato nella precedente periodo progettuale 2013-2015, e si basa su tre parametri fondamentali per la tenuta del servizio:

1. **Garantisce**, grazie alla cooperazione applicativa, la piena operatività con il sistema federato tra Ministero del Lavoro, Enti e Regioni;
2. **Evolve** in un sistema semantico, che consente di procedere nella digitalizzazione dei servizi rivolti all'utenza, di fatto garantendo risparmi nell'erogazione tipica dei servizi del Mercato del Lavoro;
3. **Evolve** attività di sviluppo, evoluzione e mantenimento dei vari servizi, tecnologici, di supporto e di conduzione, per continuare ad essere al passo con le riforme in corso;

L'infrastruttura tecnologica che compone ClicLavoroVeneto è attualmente condotta da un mix di professionalità impegnate nelle attività di coordinamento, supervisione, manutenzione (adeguativa, correttiva ed evolutiva) e conduzione dei sistemi informativi

ALLEGATOA alla Dgr n. 786 del 14 maggio 2015

pag. 21/24



coinvolti. L'intero staff messo a disposizione ha permesso di progettare e realizzare l'intero sistema della piattaforma tecnologica ed i relativi servizi on line integrati.

La complessa attività di sviluppo prospettate nei capitoli precedenti, unite all'evoluzione dei servizi offerti all'utenza, grazie alla precedente ottimizzazione delle piattaforme realizzata nel periodo progettuale 2013-2015, non necessita di figure professionali aggiuntive.

Il progetto nel suo complesso conferma l'impiego delle attuali risorse professionali, così suddivise:

- 1 Responsabile di Progetto
- **Servizio di redazione per la gestione dei contenuti informativi e Social**, composta da: una figura professionale senior che elabora documenti, report statistici e approfondimenti più complessi, incrociando diverse fonti di informazione, gestisce le dinamiche dell'informazione giornalistica e inserisca le informazioni nel flusso di cronaca, funga da referente per esigenze specifiche dei vari uffici regionali, dell'assessorato e di Veneto Lavoro; possa fornire un supporto strategico nello sviluppo di future attività editoriali; una figura professionale dedicata all'elaborazione di contenuti multimediali, per poter fornire supporto nella gestione, sviluppo e presidio dei profili CLV; una figura con competenza di visual design dedicata alla configurazione grafica dei contenuti documentali e la realizzazione di infografiche esplicative.
- **supporto tecnico-informatico esterno** (rispettivamente delle modifiche evolutive, adeguate e correttive; evoluzione semantica; evoluzione database; gestione cooperazione applicativa; piani di usabilità; ingegnerizzazione comunicativa degli applicativi)
- **supporto web 2.0** (analisi e catalogazione tematica delle fonti informative; rielaborazione testuale e comunicativa delle fonti informative; publishing/infografica/infotutorial)

ALLEGATO A alla Dgr n. 786 del 14 maggio 2015

pag. 22/24



Costi Generali di Progetto - Tabella Analitica

L'importo complessivo di progetto è di 1.019.583,33 Euro, ed è articolato fondamentalmente in due aree di spesa:

1. **La fornitura di servizi esterni** nel caso delle attività di Sviluppo Piattaforma Semantica, Sviluppo della Piattaforma mobile, tablet, e smartphone; Sviluppo di nuovi servizi di front-office e back-office, ammonta alla cifra di 573.750,00 Euro pari al 56,27% del budget complessivo.
2. **Le attività fornite dal personale** necessario al Progetto nel caso delle attività di Gestione Generale e Coordinamento, Sviluppo di servizi informativi web 2.0. ammonta alla cifra di 445.833,33 Euro pari al 43,73 % del budget complessivo.

Macro Attività	Attività Specifiche	Risorse Organizzative	Costo Annuale			Costo Analitico		
			2015	2016	2017	2015	2016	2017
Project management	Coordinamento del team di progetto	Project manager e supporto tecnico	€ 80.000,00	€ 46.666,67	€ 80.000,00	€ 40.000,00	€ 40.000,00	€ 40.000,00
Sviluppo Piattaforma semantica	Adeguamento semantico Manutenzione Evolutiva Sistemi	Fornitori Esteri	€ 83.000,00	€ 48.416,67	€ 83.000,00	€ 41.500,00	€ 41.500,00	€ 21.500,00
Sviluppo delle piattaforme mobile, tablet e smartphone	progettazione e Produzione piattaforma Manutenzione Evolutiva Sistemi	Fornitori esterni	€ 57.950,00	€ 33.804,17	€ 57.950,00	€ 28.975,00	€ 28.975,00	€ 8.800,00
Sviluppo di nuovi servizi di front-office e back-office	progettazione e Produzione applicativi Manutenzione Evolutiva Sistemi	Fornitori esterni	€ 57.250,00	€ 33.395,83	€ 57.250,00	€ 28.625,00	€ 28.625,00	€ 8.500,00
Sviluppo di servizi informativi web 2.0	Gestione redazionale Social editor - contenuti multimediali Realizzazione infografiche e video tutorial	Operatore senior Operatore Operatore senior	€ 54.000,00 € 40.000,00 € 40.000,00	€ 31.500,00 € 23.333,33 € 23.333,33	€ 54.000,00 € 40.000,00 € 40.000,00	€ 27.000,00 € 20.000,00 € 20.000,00	€ 27.000,00 € 20.000,00 € 20.000,00	
Totale finanziato			€ 489.400,00	€ 285.483,33	€ 489.400,00	€ 244.700,00		
Personale dedicato al progetto	€ 445.833,33		43,73%					
Fornitura di servizi esterni	€ 573.750,00		56,27%					
Totale generale			€ 1.019.583,33					

ALLEGATOA alla Dgr n. 786 del 14 maggio 2015

pag. 23/24



TIMING DI PROGETTO

Il progetto avrà durata complessiva di 25 mesi a decorrere dal 1 giugno 2015.

Le attività di verifica saranno cadenzate secondo un preciso calendario, così programmato:

- atività di verifica saranno calendarizzate secondo un preciso calendario, così programmato:

 1. entro 60 gg dalla data di sottoscrizione della Convenzione sarà presentata la Progettazione Esecutiva;
 2. 4 (quattro) momenti di verifica degli Stati di Avanzamento Lavori da presentare in Cabina di Regia di Borsa Lavoro Veneto.

SCHEDA ANALITICA TIMING DI PROGETTO

ALLEGATO A alla Dgr n. 786 del 14 maggio 2015

pag. 24/24



Mensilità	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
Idonei																									
Variazione adattamento servizi dedicati ad Aziende e Operatori																									
Sviluppo di nuovi servizi di front-office e back-office																									
Fase di Ascolto																									
MyDesk CLV - nuova impostazione con contenuti Personalizzati																									
MyDesk CLV - sviluppo monitoraggio attività formative																									
MyDesk - banca dati esperienze formative																									
Costruzione e miglioramento Servizi / Procedure / Flussi online tra Target e CLV																									
Supporto alle attività del programma Garanzia Giovani																									
MyDesk CLV - funzionalità di natura sociale																									
Servizi Helpdesk																									
Interventi di miglioramento della logica di navigazione del portale																									
Archiviazione Tematica e Temporale contenuti																									
Sviluppo di servizi informativi web 2.0																									
Sviluppo Contenuti Multimediali																									
Presenza sui social network																									
Creazione della Page Tab per la pagina Facebook																									
Attivazione e aggiornamento canale YouTube																									
Creazione e aggiornamento nuova Pagina LinkedIn																									
Campagne Facebook Ads o LinkedIn Adv																									
Attività di SEO - SEM																									



REGIONE DEL VENETO

giunta regionale – 9^a legislatura

ALLEGATO B Dgr n.

del

pag. 1/4

SCHEMA DI CONVENZIONE

AFFIDAMENTO *IN HOUSE PROVIDING* DEL PROGETTO BORSALAVOROVENETO (L.R. N.3/2009) SISTEMA TELEMATICO ISTRUZIONE – FORMAZIONE – LAVORO CLICLAVOROVENETO 2015 - 2017

TRA

La Regione del Veneto, con sede in Venezia, Palazzo Balbi, Dorsoduro 3901, codice fiscale 80007580279, rappresentata da _____ nato a _____ il _____ e domiciliato ai fini della presente convenzione presso la citata sede della Giunta Regionale, il quale agisce in quest'atto nella sua veste di _____ del _____, in attuazione della D.G.R. n. _____ del _____.

E

L'Ente Veneto Lavoro, con sede legale in Venezia-Mestre, Via Ca' Marcello n. 67/b, C.F. e P.IVA 03180130274, in persona di _____, nato a _____, il _____ e domiciliato ai fini della presente convenzione presso la sede suddetta, il quale agisce in quest'atto nella sua qualità di _____ e pertanto al presente atto autorizzato.

PREMESSO

Veneto Lavoro è ente strumentale della Regione del Veneto. Ai sensi della L.R. 13 marzo 2009, n. 3, art. 13, comma 2 e art. 28, comma 11, Veneto Lavoro è il soggetto che istituzionalmente assicura le attività e lo sviluppo del sistema informativo lavoro.

La Regione del Veneto ha già affidato all'ente strumentale *in house providing* il compito di realizzare il progetto "Portale CLIC Lavoro. Affidamento all'Ente strumentale Veneto Lavoro della progettazione, realizzazione, conduzione e manutenzione dello strumento" con la DGR n. 3508/2010 e il progetto "Borsalavoroveneto Sistema Telematico Istruzione – Formazione – Lavoro", con la DGR n. 2897 del 28 dicembre 2012.

In continuità con detti progetti, con deliberazione n. _____ del _____ la Giunta regionale ha incaricato l'ente Veneto Lavoro di realizzare un nuovo progetto volto a consolidare ed ulteriormente evolvere il Sistema telematico integrato "ClicLavoroVeneto", quale piattaforma di supporto ai servizi regionali dell'istruzione, della formazione professionale e del lavoro per gli anni 2015- 2017.

Ciò premesso e confermato e che si intende parte integrante e sostanziale del presente atto, le Parti, come sopra costituite,

CONVENGONO E STIPULANO QUANTO SEGUE**Art. 1 – Oggetto della convenzione.**

La presente convenzione concerne la realizzazione di attività previste nel progetto allegato A della DGR _____ del _____, sinteticamente riportate.

1. Sviluppo della Piattaforma semantica

ALLEGATO B Dgr n.**del**

pag. 2/4

Tale piattaforma sarà inserita all'interno del portale CliclavoroVeneto realizzando un nuovo sistema informativo in grado di:

- a. Gestire, integrare, analizzare e interpretare le nuove fonti informative in forma destrutturata;
- b. Applicare tecnologie semantiche utilizzando algoritmi di estrazione automatica di informazioni da sorgenti di vari tipi;

In tale modo assicurare nuovi servizi profilati per i lavoratori e per le aziende, nonché per gli operatori del settore.

2. Sviluppo delle piattaforme adattate al mobile, tablet e smartphone

Dotare il sistema informatico di un layout responsivo in modo tale da rendere il portale CliclavoroVeneto visualizzabile sui diversi dispositivi che un utente può utilizzare.

3. Sviluppo di nuovi servizi di front-office e back-office

Realizzare l'area My desk per la realizzazione di servizi personalizzati ai possibili utenti del portale Cliclavoro Veneto

4. Sviluppo di servizi informativi web 2.0

Gestire le attività di comunicazione su CliclavoroVeneto per una diffusione dei contenuti in modo da raggiungere la possibile utenza anche con il supporto di strumenti multimediali e tecnologicamente avanzati.

Art. 2 – Modalità di esecuzione delle attività.

L'Ente Veneto Lavoro si impegna a svolgere le attività di cui all'art. 1 del presente atto nel rispetto dei tempi e delle modalità di realizzazione previste nel progetto esecutivo, che dovrà essere presentato alla Sezione Lavoro entro 60 giorni dalla data di sottoscrizione della Convenzione.

Per lo svolgimento delle attività l'Ente Veneto Lavoro potrà avvalersi dell'apporto di personale interno e di n. 4 unità di personale esterno, attraverso incarichi di collaborazione individuati sulla base delle specifiche professionalità e nel rispetto della normativa nazionale e regionale, dando atto che la spesa relativa graverà esclusivamente sulle risorse di cui al progetto, nell'ambito del proprio budget progettuale. L'ente ha dichiarato che tali professionalità sono indispensabili e non presenti nell'organico dell'ente.

L'Ente Veneto Lavoro si impegna a rispettare il calendario delle attività di verifica, che prevede quattro momenti di verifica degli Stati di Avanzamento Lavori da presentare in Cabina di Regia di Borsa Lavoro Veneto, secondo quanto previsto dalla scheda analitica contenuta nel progetto di massima, depositato agli atti della Sezione Lavoro.

L'Ente Veneto Lavoro si impegna a destinare l'importo relativo al costo del progetto, pari a 1.019.583,33 Euro a due aree di spesa:

- 1) Fornitura di servizi esterni nel caso delle attività di Sviluppo Piattaforma Semantica, Sviluppo della Piattaforma mobile, tablet, e smartphone; Sviluppo di nuovi servizi di front-office e back-office, per un importo pari a 573.750,00 Euro (56,27% del budget complessivo)
- 2) Attività fornite dal personale necessario al Progetto nel caso delle attività di Gestione Generale e Coordinamento, Sviluppo di servizi informativi web 2.0., per un importo pari 445.833,33 Euro (43,73 % del budget complessivo).

L'Ente Veneto Lavoro si impegna a disporre l'aggiornamento e l'implementazione delle strutture informatiche interessate dal presente atto secondo i criteri di accessibilità indicati nella legge n. 4 del 9 gennaio 2004 "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informativi" e relativo decreto ministeriale 8 luglio 2005 e da eventuali successive modifiche normative che dovessero intervenire nel corso dell'esecuzione della convenzione.

L'Ente Veneto Lavoro si impegna altresì a conservare presso la propria sede la documentazione inerente alla realizzazione della presente attività.

ALLEGATO B Dgr n.**del**

pag. 3/4

Art. 3 –Durata.

La presente convenzione avrà durata complessiva di 25 mesi, salvo proroga debitamente motivata e preventivamente autorizzata dal Direttore della Sezione Lavoro competente all'esecuzione del provvedimento.

Art. 4 – Risorse e modalità di erogazione del compenso.

Le risorse necessarie alla realizzazione delle attività oggetto della convenzione, determinate sulla base del costo relativo alle attività già svolte in precedenza, sono pari a complessivi Euro 1.019.583,33.

La copertura finanziaria delle obbligazioni da assumersi in relazione alle attività oggetto della convenzione è assicurata dalla dotazione di cui al POR FSE 2014/2020, codice di programma 2014IT05SFOP012 approvato con Decisione CE n. 9751 del 12/12/2014, nell'ambito dell'Asse 1 – Occupabilità – Obiettivo Tematico 08 – Priorità d'investimento 8.vii – Obiettivo Specifico 6. Nel rispetto del principio della competenza finanziaria potenziata, di cui all'Allegato 4/2 del D.lgs. 118/2011 e s.m.i., punto 5.2, lett. c, si prevede che le obbligazioni di spesa, per un importo massimo di complessivi € 1.019.583,33 saranno assunte sul Bilancio Regionale di previsione approvato con L.R. n. 7 del 27/04/2015, nei seguenti termini massimi:

- Esercizio di imputazione 2015 - € 285.483,33, di cui quota FSE € 142.741,66, quota FDR € 99.919,17, quota Reg.le € 42.822,50;
- Esercizio di imputazione 2016 - € 489.400,00, di cui quota FSE € 244.700,00, quota FDR € 171.290,00, quota Reg.le € 73.410,00;
- Esercizio di imputazione 2017 - € 244.700,00, di cui quota FSE € 122.350,00, quota FDR € 85.645,00, quota Reg.le € 36.705,00;

In relazione alla contestualizzazione del Bilancio Regionale 2015, saranno individuati da parte del Direttore della Sezione competente gli specifici capitoli di spesa e la correlata copertura finanziaria, ai sensi di quanto disposto dal D.Lgs. 118/2011 s.m.i. L'efficacia della convenzione è pertanto subordinata alla suddetta individuazione e copertura finanziaria.

La liquidazione delle anticipazioni, delle erogazioni intermedie e del saldo avviene compatibilmente con le risorse di cassa disponibili. Si precisa che per l'anno 2015 sarà esigibile esclusivamente la quota del 30% richiesto come anticipo del finanziamento pubblico assegnato a valere sul bilancio regionale 2015, dopo la firma della convenzione.

La Regione del Veneto, come sopra rappresentata, si impegna a corrispondere a Veneto Lavoro i suddetti importi, mediante liquidazioni trimestrali sulla base di idonea documentazione contabile, corredata da una relazione descrittiva delle attività svolte e dei relativi costi sostenuti, specificando in particolare il numero di risorse umane impiegate, e, di ciascuna, il livello professionale, l'impegno lavorativo espresso in ore/persona e i relativi costi. In particolare, dovranno essere presentati piani di attività dettagliati e dovranno essere disposti un sistema contabile separato e una codificazione appropriata dei costi correlati alla contabilità generale. Al fine di valutarne l'ammissibilità, tutti i costi devono essere documentati, trasparenti e suddivisi per voci, nel rispetto dei criteri di pertinenza, congruità e coerenza, così come previsto per la rendicontazione a costo reale.

Il pagamento è comunque subordinato al corretto espletamento delle procedure amministrative e contabili proprie dell'Amministrazione regionale.

Art. 5 – Clausola risolutiva.

La Regione del Veneto si riserva il diritto di verificare in ogni momento l'adeguatezza delle attività prestate da Veneto Lavoro. In caso di esecuzione irregolare delle attività, mancato rispetto delle disposizioni contenute nel presente atto o di prestazioni di attività insufficienti, l'Amministrazione fisserà un congruo termine entro cui Veneto Lavoro dovrà adempiere a quanto necessario per il rispetto delle norme del presente atto.

In caso di mancato adempimento nel termine suddetto, la Regione si riserva la facoltà di adottare ulteriori provvedimenti, da determinare con atto del Direttore della Sezione Lavoro, fino alla risoluzione della convenzione.

ALLEGATO B Dgr n.**del**

pag. 4/4

Art. 6 – Obblighi di riservatezza e segretezza delle parti.

L’Ente Veneto Lavoro dichiara di essere consapevole che i dati che tratterà nella realizzazione delle attività oggetto del presente atto sono dati personali e come tali sono soggetti all’applicazione del Codice per la protezione dei dati personali di cui al D.Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003. Lo stesso Ente, per i compiti e le funzioni affidate con il presente atto, si impegna ad adottare modalità di erogazione delle attività coerenti e rispettose della normativa in tema di privacy e sicurezza dei sistemi informatici nonché di attenersi alle modalità di gestione ed alle misure di sicurezza per i trattamenti oggetto delle attività specificate nei progetti allegati al presente atto, di ottemperare alle istruzioni specifiche eventualmente ricevute dall’Amministrazione regionale per il trattamento dei dati personali o di integrarle nelle procedure già in essere, di impegnarsi a relazionare periodicamente sulle misure di sicurezza adottate, di informare immediatamente l’Amministrazione regionale in caso di situazioni anomale o di emergenze e di riconoscere all’Amministrazione regionale il diritto a verificare periodicamente l’applicazione delle norme di sicurezza adottate.

In particolare Veneto Lavoro si impegna a definire appropriate norme di protezione per la custodia dei dati al fine di:

- a) evitare rischi di distruzione o perdita anche accidentale dei dati;
- b) impedire accessi non autorizzati;
- c) impedire trattamenti non consentiti o non conformi alle finalità della raccolta.

L’Ente Veneto Lavoro dovrà altresì fornire ai propri dipendenti e/o collaboratori che saranno utilizzati per l’esplicitamento delle attività oggetto del presente incarico apposite istruzioni a garanzia del rispetto dei predetti principi.

Tali vincoli di riservatezza operano anche per il tempo successivo alla scadenza della presente convenzione.

Art. 7 – Foro competente.

Per ogni controversia non definibile in via amministrativa che dovesse insorgere tra l’Amministrazione regionale e Veneto Lavoro relativamente all’esecuzione degli obblighi derivati dal presente atto è competente il Foro di Venezia.

Art. 8 – Disposizioni generali.

L’Ente Veneto Lavoro è tenuto al rispetto delle direttive di cui alla deliberazione di Giunta Regionale n. 2951 del 14 dicembre 2010, con particolare riferimento a quelle in materia di affidamento di lavori, forniture e servizi (lett. A) e a quelle in materia di personale dipendente (lett. C).

Le parti convengono che la presente convenzione venga registrata solo in caso d’uso ai sensi dell’art. 5, comma 2, del D.P.R. 26.11.1986, n. 131.

Per tutto quanto non espressamente regolato dalla presente convenzione sono applicabili le disposizioni del Codice Civile e le altre leggi e regolamenti vigenti in materia, in quanto applicabili.

La presente convenzione redatta in numero di _____ fogli e composta da numero 8 articoli è stato letta, approvata specificatamente articolo per articolo con le premesse e sottoscritta dalle parti.

Per la Regione del Veneto

Per Veneto Lavoro