



ALLEGATO A alla Dgr n. 786 del 14 maggio 2015



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.



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



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 direttrici 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.



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 e 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.



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 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 ricognizione 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.



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 moltitudine di quelle disponibili.



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 associarci 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 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;



- 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 rietine 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 dimenticare 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



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**



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 Comunicazioni 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:



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.



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.



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 **umentare l'accessibilità del portale**, raddoppiando le visite effettuate tramite smartphone e tablet, incrementando del 20% il pubblico dai 15 ai 35 anni.



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 **maggiore 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.



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.



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 utente 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



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;



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.



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 **maggiore diffusione dei suoi contenuti**. In questo modo



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



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 prospettata 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 inserisce le informazioni nel flusso di cronaca, funge 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)



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	2018	2019
Project management	Coordinamento del team di progetto	Project manager e supporto tecnico	€ 80.000,00	€ 46.698,67	€ 80.000,00	€ 40.000,00	
Sviluppo Piattaforma semantica	Adeguamento semantico	Fornitori Esterni	€ 83.000,00	€ 48.416,67	€ 83.000,00	€ 41.500,00	
	Manutenzione Evolutiva Sistemi	Fornitori Esterni	€ 43.000,00	€ 25.083,33	€ 43.000,00	€ 21.500,00	
Sviluppo delle piattaforme mobile, tablet e smartphone	Progettazione e Produzione piattaforma	Fornitori esterni	€ 57.950,00	€ 33.804,17	€ 57.950,00	€ 28.975,00	
		Fornitori esterni	€ 17.200,00	€ 10.033,33	€ 17.200,00	€ 8.600,00	
Sviluppo di nuovi servizi di front-office e back-office	Progettazione e Produzione applicativi	Fornitori esterni	€ 57.250,00	€ 33.396,83	€ 57.250,00	€ 28.625,00	
		Fornitori esterni	€ 17.000,00	€ 9.916,67	€ 17.000,00	€ 8.500,00	
Sviluppo di servizi informativi web 2.0	Gestione redazionale	Operatore senior	€ 54.000,00	€ 31.500,00	€ 54.000,00	€ 27.000,00	
	Social editor - contenuti multimediali	Operatore	€ 40.000,00	€ 23.333,33	€ 40.000,00	€ 20.000,00	
	Realizzazione infografiche e video tutorial	Operatore senior	€ 40.000,00	€ 23.333,33	€ 40.000,00	€ 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						



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																									
Valutazione 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																									