



## Progetto “ClicLavoro Veneto 2017-2019”



**INDICE**

<b>1. CONTESTO DI RIFERIMENTO</b>	<b>3</b>
1.1. IL SISTEMA TELEMATICO ISTRUZIONE FORMAZIONE LAVORO .....	3
1.2. L'UTILIZZO DEL SISTEMA .....	4
<b>2. LO STATO DEL PROGETTO CLV A VALERE SULLA DGR N.786/2015</b>	<b>4</b>
2.1. SVILUPPO PIATTAFORMA SEMANTICA WEB 3.0 .....	5
2.2. SVILUPPO DELLE PIATTAFORME ADATTATE AL MOBILE, TABLET E SMARTPHONE; .....	5
2.3. SVILUPPO DI NUOVI SERVIZI DI FRONT-OFFICE E BACK-OFFICE.....	6
2.4. SVILUPPO DI SERVIZI INFORMATIVI WEB 2.0. ....	7
2.5. PREMIO INNOVAZIONE - SMAU 2017.....	9
<b>3. OBIETTIVI</b>	<b>9</b>
<b>4. ATTIVITÀ</b>	<b>10</b>
<b>4.1. SVILUPPO DEL PORTALE: RAFFORZAMENTO USER EXPERIENCE .....</b>	<b>10</b>
4.1.1. SVILUPPO DI SERVIZI DI PROFILAZIONE - JOB PROFILE & COMPANY PROFILE.....	10
4.1.2. SVILUPPO DEL SISTEMA DI INCONTRO DOMANDA E OFFERTA DI LAVORO .....	12
4.1.3. SVILUPPO DEL SUPPORTO AGLI UTENTI .....	12
4.1.4. AGGIORNAMENTO E SVILUPPO DELLA PIATTAFORMA .....	13
4.1.5. ADEGUAMENTO PORTALE LIFERAY .....	13
4.1.6. ACCESSO FACILE ALLA INFORMAZIONI SULLE POLITICHE ATTIVE .....	13
<b>4.2.SVILUPPO DEL PORTALE: NUOVI UTENTI E NUOVI SERVIZI A VALORE AGGIUNTO .....</b>	<b>13</b>
4.2.1. INTEGRAZIONE DATI CLV CON ALTERNANZA SCUOLA LAVORO	ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.
4.2.2. RIORGANIZZAZIONE ED INTEGRAZIONE DEI PORTALI LAVORO DELLE PROVINCE .	ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.
4.2.3. GEOGRAFIA DEL LAVORO.....	13
<b>4.3. SVILUPPO INTERVENTI INTEGRATI DI COMUNICAZIONE.....</b>	<b>14</b>
4.3.1. POTENZIAMENTO DELLA REDAZIONE .....	14
4.3.2. CLV TV FORMAT .....	15
4.3.3. SVILUPPO DI MINI SITI ONE PAGE.....	15
<b>5. ORGANIZZAZIONE BUDGET E PIANO DI LAVORO</b>	<b>16</b>



## 1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

### 1.1. Il sistema telematico Istruzione Formazione Lavoro

Il portale ClicLavoro Veneto (CLV) rappresenta lo strumento con il quale viene indicato il sistema dei servizi telematici previsto dalla legge regionale 13 marzo 2009 n.3. La Regione promuove un sistema di servizi per il lavoro fondato sulla cooperazione tra operatori pubblici e privati autorizzati o accreditati, per realizzare le seguenti finalità:

- a) miglioramento dell'incontro tra domanda e offerta di lavoro
- b) prevenzione della disoccupazione di lunga durata,
- c) promozione dell'inserimento, del reinserimento, del mantenimento e dell'integrazione lavorativa delle persone svantaggiate e disabili,
- d) sostegno alla mobilità geografica del lavoro,
- e) sostegno al reinserimento lavorativo dei lavoratori a rischio di espulsione dal mercato del lavoro,
- f) promozione della conciliazione dei tempi di lavoro e di cura,
- g) costruzione di un mercato del lavoro aperto e trasparente,
- h) promozione di rapporti convenzionali con gli enti locali e le parti sociali per la diffusione della rete dei servizi.

Il Sistema Informativo Lavoro Veneto (SILV) ha lo scopo, quindi, di garantire la più ampia disponibilità e fruibilità delle politiche del lavoro e rappresenta lo strumento di supporto alla programmazione regionale, al coordinamento e funzionamento della rete regionale pubblica dei servizi per il lavoro, alla cooperazione tra operatori pubblici e privati autorizzati e accreditati, alla fruibilità dei servizi on line da parte dei cittadini e delle imprese. Esso è realizzato secondo i principi e le disposizioni in materia di amministrazione digitale ed in conformità agli standard informatici e statistici del Sistema informativo unitario delle politiche del lavoro.

Il SILV assicura:

- 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;
- l'integrazione dei servizi pubblici e privati, autorizzati e accreditati, secondo modelli e standard operativi condivisi;
- l'erogazione telematica delle prestazioni della rete regionale dei servizi per il lavoro e dei servizi necessari all'attuazione delle politiche attive e passive del lavoro;
- l'interconnessione con il sistema informativo unitario delle politiche del lavoro e con gli altri sistemi informativi pubblici



Infine il SILV garantisce anche in forma telematica e nell'ambito della programmazione regionale, le attività di coordinamento della rete regionale dei servizi per il lavoro, favorendo l'attuazione delle politiche attive del lavoro, delle misure di sostegno all'occupazione e di ricollocazione.

## 1.2. L'utilizzo del sistema

Nel corso del 2016 il sistema CLV ha erogato servizi ed avuto l'accesso descritto dalla infografica che segue.



## 2. LO STATO DEL PROGETTO CLV A VALERE SULLA DGR N.786/2015

Il progetto "Borsalavoro Veneto: sistema telematico integrato su istruzione formazione e lavoro – ClicLavoro Veneto anni 2015-2017" avviato con la DGR n.786 del 15 maggio 2015 si avvia alla conclusione, prevista nel prossimo mese di agosto, e si articola in quattro aree progettuali:

1. Sviluppo della Piattaforma semantica web 3.0;
2. Sviluppo delle piattaforme adattate al mobile, tablet e smartphone;



3. Sviluppo di nuovi servizi di front-office e back-office;
4. Sviluppo di servizi informativi web 2.0.

### 2.1. Sviluppo piattaforma semantica web 3.0

Si è ravvisata la necessità di implementare le funzionalità di ricerca del Sistema di Incontro Domanda e Offerta di Lavoro (che già permetteva la classificazione automatica di vacancies e curricula in base a età, competenze, titoli di studio, area geografica), offrendo la possibilità ai lavoratori, alle aziende ed agli intermediari, di ricercare curricula e offerte anche sulla base di ulteriori specifiche caratteristiche possedute dai lavoratori o richieste dalle aziende, quali:

- condizione di disoccupato o occupato;
- iscrizione a liste speciali o a specifici programmi (collocamento mirato, Garanzia Giovani);
- condizioni che consentono l'inserimento attraverso specifiche tipologie contrattuali (apprendistato, LSU, tirocinio formativo, ecc.);
- condizioni che implicano incentivi (mobilità, ecc.).

Con l'obiettivo di permettere ad aziende, intermediari e lavoratori di effettuare una selezione efficace e mirata, affinando i risultati e riducendo i tempi di selezione, è stato previsto che queste caratteristiche siano selezionabili dall'utente finale direttamente tra i filtri dei motori di ricerca del Sistema di Incontro Domanda e Offerta di lavoro. In modo specifico per gli intermediari, si è inoltre prevista la possibilità di confrontare le esperienze contenute all'interno del cv del lavoratore, utilizzando il collegamento con la Scheda Anagrafico Professionale e il sistema CO\_Veneto.

Al fine di potenziare le prestazioni del Sistema di Incontro Domanda e Offerta di lavoro, per i lavoratori e gli intermediari, si è provveduto alla realizzazione di nuove implementazioni che permetteranno:

- Nuove tipologie di ricerca (non più solo per "professione desiderata + luogo" ma anche "Titolo di studio richiesto + luogo", "Nome + Cognome" o "Nome Azienda");
- Pubblicazione di una o più offerte di lavoro attraverso la digitazione in linguaggio naturale dell'offerta, o l'inserimento ad un link in cui sono presenti le vacancies;
- L'inserimento, in allegato al proprio profilo su ClicLavoro Veneto, fino a tre allegati in formato PDF (CV in formato tradizionale, portfolio, lettera di presentazione);
- In particolare per gli intermediari, l'estensione della possibilità di effettuare matching automatico tra cv e vacancies, inizialmente presente solo per lavoratori e aziende, oltre al miglioramento della gestione delle liste di candidati a partire da specifiche vacancies.

### 2.2. Sviluppo delle piattaforme adattate al mobile, tablet e smartphone;



L'aumento della fruizione web da dispositivi mobile, tablet e smartphone ha imposto un adeguamento delle aree del portale che si è ritenuto siano maggiormente interessate alla navigazione attraverso tali dispositivi, mantenendo l'esperienza utente coerente ai principi di usabilità e semplicità.

L'adeguamento alla fruizione mobile ha coinvolto le seguenti aree:

- a) il Sistema di Incontro Domanda e Offerta di lavoro di ClicLavoro Veneto;
- b) l'area privata MyDesk alla quale ogni utente (Studenti, Lavoratori, Aziende, Operatori) può accedere tramite login e password, incluso il sistema di notifiche;
- c) il servizio applicativo "Cerca corsi di formazione";
- d) il servizio applicativo "Cerca Opportunità Garanzia Giovani";
- e) il servizio applicativo "CPI online";
- f) le aree riferite all'intervento denominato "Geografia del lavoro"

### 2.3. Sviluppo di nuovi servizi di front-office e back-office

#### Implementazione area personale MyDesk tramite Audience Targeting e collegamento con sistemi CO Veneto e SILV

L'area personale MyDesk offre agli utenti di ClicLavoro Veneto, siano essi studenti, lavoratori, aziende o operatori, uno spazio personalizzato di accesso ai servizi e alle informazioni a loro dedicate in tema di lavoro, istruzione e formazione.

Si è previsto di implementare le funzionalità disponibili in questa area secondo i principi di usabilità e semplicità di utilizzo attivando tecnologie di Audience Targeting e attraverso il collegamento con i dati disponibili nei sistemi CO\_Veneto e SILV relativi a lavoratori e aziende.

Ottenendo quindi una profilazione avanzata dell'utente che effettua l'accesso al MyDesk offrendo servizi e informazioni fortemente personalizzate, basati sulle sue caratteristiche e sui suoi cambi di stato letti dai sistemi collegati (es. stato di disoccupazione, assunzione di tirocinanti, numero di lavoratori, etc).

Inoltre, per gli operatori che operano all'interno del portale utilizzando diverse deleghe, è stata prevista la possibilità di cambiare il ruolo di accesso in modo semplice e veloce, per poter operare a nome dei diversi soggetti che lo hanno incaricato.

#### Interventi di adeguamento D.lgs. 150/2015

In riferimento al D.lgs. 150/2015 è stata prevista la realizzazione dei seguenti interventi nel sistema di back-office dedicato agli operatori dei Centri per l'Impiego:

- Conformazione dei contenuti del Patto di Servizio Personalizzato (PSP) e dei controlli di univocità;
- Condizionalità: sviluppo di un'area gestionale rivolta agli operatori dei CPI che, oltre a visualizzare gli esiti delle convocazioni registrati manualmente, metta in relazione le convocazioni con i dati di sottoscrizione del PSP e di svolgimento delle attività/colloqui, in modo da evidenziare i possibili casi di mancata presentazione. Inoltre è stata prevista una



funzionalità per la segnalazione della mancata partecipazione a un'attività prevedendo un form per l'inserimento da parte un operatore di uno sportello della segnalazione di mancata partecipazione.

- Il sistema di convocazione dei lavoratori è stato sviluppato ricalcando le caratteristiche dei servizi di booking online, in cui il gestore (sistema dei CPI) possa determinare l'offerta disponibile (servizi per il colloquio e il PSP) e possa gestire le prenotazioni sia attraverso convocazioni da parte degli operatori, sia attraverso richieste avanzate dall'utenza.
- L'estensione della registrazione delle attività di politica attiva nella SAP a tutti gli utenti e tutte le politiche, modificando le procedure esistenti e implementandone di nuove per le fonti non ancora utilizzate (dati attività dei CPI registrati in IDO), prevedendo un'interfaccia utente dedicata alla consultazione della sezione politiche attive della SAP e un form per l'inserimento manuale di politiche attive.

#### Attivazione servizio Newsletter per gli utenti del portale ClicLavoro Veneto

È stato progettato un servizio di Newsletter personalizzato rivolto agli utenti del portale ClicLavoro Veneto che possa periodicamente gestire l'invio di comunicazioni personalizzate sulla base degli interessi indicati in fase di registrazione. Il sistema è stato progettato con attenzione agli utenti del servizio applicativo Spazio Operatori del Lavoro, Formazione e Istruzione.

#### Integrazione portale [www.migliorisidiventa.it](http://www.migliorisidiventa.it)

È stata prevista la chiusura del portale [www.migliorisidiventa.it](http://www.migliorisidiventa.it), andando a realizzare una pagina dedicata al progetto e integrandola nel portale ClicLavoro Veneto, all'interno dell'area "Archivio Progetti".

#### Attivazione della modalità di accesso attraverso il sistema pubblico di identità digitale (S.P.I.D.)

Considerato che entro il 2017 tutte le PA dovranno aderire a SPID, è stata prevista l'integrazione della procedura di registrazione al portale ClicLavoro Veneto al fine di permettere l'accesso agli utenti che già dispongono di una Identità Digitale. I servizi collegati verranno attivati attraverso canale regionale e quindi la sua implementazione è dipendente dalla programmazione regionale del settore digitale.

#### Archivio Area News portale ClicLavoro Veneto

Per consentire la maggiore fruibilità dell'utente dell'area News, inizialmente generica, è stata prevista l'archiviazione secondo criteri tematici e temporali, consentendo all'utente di approfondire maggiormente i diversi argomenti attraverso l'utilizzo dei canali tematici.

## **2.4. Sviluppo di servizi informativi web 2.0.**

#### Report Geografia del Lavoro



È stata prevista la realizzazione di un servizio di Business Intelligence per la produzione di reportistica e rappresentazioni grafiche consultabili via web circa l'attività di rete degli sportelli nonché l'andamento del mercato del lavoro.

Tale servizio utilizza una piattaforma erogata come servizio SaaS – *Software as a Service* che consente la rappresentazione statistica e grafica dei dati sul mercato del lavoro.

Il prodotto individuato denominato "Crevista" mette a disposizione del portale ClicLavoro Veneto le informazioni derivate dai dati amministrativi consentendone una rappresentazione statistica e grafica e consentirà di reperire (via web e in modo smart) notizie utili sulle tematiche del lavoro e della formazione, e da utilizzare per la ricerca occupazionale.

#### Sperimentazione servizi LinkedIn

È stata attivata una sperimentazione strutturando la presenza di ClicLavoro Veneto e Veneto Lavoro all'interno di LinkedIn per promuovere le iniziative, le aziende ed i lavoratori della Regione del Veneto. Inoltre sono stati coinvolti gli operatori dei Centri per l'Impiego nell'utilizzo degli strumenti avanzati di social recruiting messi a disposizione dalla piattaforma con l'obiettivo di mettere il lavoratore al centro per essere trovati con maggiore facilità dalle aziende del territorio. La sperimentazione ha avuto luogo nella seconda metà del 2016 e si è sviluppata con le seguenti azioni: integrazione in LinkedIn dei posti di lavoro vacante presenti nei CPI e viceversa, utilizzo da parte degli operatori dei CPI delle funzioni avanzate di LinkedIn per la ricerca dei CV, promozione in LinkedIn degli eventi promossi dalla Regione Veneto (es. Boot Camp), formazione degli operatori dei CPI nella gestione del "personal branding".

#### Piano Editoriale e Social Media Marketing

Il sistema ClicLavoro Veneto è stato dotato di un Piano Editoriale e Social Media Marketing che individua obiettivi, metodi e strumenti per la ricerca, la realizzazione, l'aggiornamento, la diffusione e la promozione di contenuti coerenti e certificati che possano raggiungere capillarmente il target con formati multimediali e di appeal (es. videotutorial e infografiche). Il Piano Editoriale ha posto particolare attenzione alla produzione di contenuti prodotti in collaborazione con influencer e stakeholder del territorio regionale.

#### Attività di assistenza tecnica e collaborazione con la redazione

L'attività di assistenza tecnica ha garantito l'adeguatezza della struttura del portale dal punto di vista dell'utente (intermediario, persona, impresa), la qualità dell'usabilità delle soluzioni digitali, il monitoraggio della soddisfazione degli utenti (con particolare riferimento alle applicazioni gestionali utilizzate dagli operatori).

In merito alla rilevazione della soddisfazione degli utenti, in ordine all'utilizzo delle applicazioni gestionali previste dal portale, è stato previsto un piano di rilevazione della soddisfazione degli utenti.

In particolare al fine di garantire continuità all'attività di aggiornamento e sviluppo dei contenuti e il supporto editoriale al Dipartimento Lavoro, Formazione e Istruzione della Regione del Veneto, è stata realizzata un'attività di formazione, organizzazione e supporto alla redazione.



## 2.5. Premio Innovazione - SMAU 2017

**Smau**, manifestazione di riferimento nel settore dell'innovazione digitale e dell'Information and Communication Technology ha assegnato nel 2017 il **Premio Innovazione a ClicLavoro Veneto**, riconoscimento di eccellenza che premia progetti d'impresе, enti e amministrazioni pubbliche che si distinguono come esempi di **buone pratiche nell'innovazione e nella digitalizzazione**.

Questo riconoscimento conferma l'importanza di investire nella **digitalizzazione dei processi e dei servizi**, e nell'organizzazione dei **Sistemi Informativi di qualità secondo standard internazionali**.

Il progetto è stato presentato e premiato come caso di successo durante un evento della tappa di Padova di Smau 2017 dal titolo "**Open Innovation, una visione collaborativa che sfrutta le sinergie tra aziende, startup e centri di ricerca**".

## 3. OBIETTIVI

In base alla normativa di riferimento, agli obiettivi dell'Amministrazione regionale e in generale agli ottimi risultati riportati dalla sistematizzazione dei servizi e delle informazioni ad opera delle azioni progettuali precedenti, **si intende continuare il processo di miglioramento dei servizi e delle informazioni al cittadino**.

Con il precedente progetto sono state poste le basi e consolidato il sistema dinamico di accesso alle informazioni sulle opportunità del mercato del lavoro e sulle politiche utilizzabili dai cittadini e dalle imprese.

I riconoscimenti che a più livelli sono arrivati a questo importante strumento testimoniano l'**utilità pubblica** e, al tempo stesso, il carattere **altamente innovativo** del progetto.

Tramite il Sistema di Incontro Domanda e Offerta di lavoro caratterizzato da un approccio "semantico" è stata resa possibile la ricerca "facile" delle opportunità di lavoro e dei lavoratori. Un'implementazione rilevante ha consentito anche l'utilizzo del sistema per gli "intermediari" consentendo loro la gestione delle "proprie" offerte di lavoro e dei "propri" cv all'interno di un contenitore più ampio. Questa circostanza permette di elaborare selezioni tra tutti i cv presenti nel sistema e non solamente nel proprio ambito di azione dell'intermediario.

Inoltre, attraverso il portale CLV i disoccupati possono accedere agevolmente alle politiche attive finanziate e/o autorizzate dalla Regione Veneto.

Infine con l'introduzione del modulo "la geografia del lavoro veneto" sono stati resi navigabili i dati sul mercato del lavoro, a livello territoriale fino al Comune.

Nel tempo ClicLavoro Veneto ha sempre garantito un approccio sistemico in grado di far coesistere diversi applicativi in un'unica piattaforma, razionalizzando e semplificando l'esperienza lato utente. Il paradigma è molto chiaro: rendere l'esperienza dell'utilizzo dei servizi semplice ed istintiva. Parallelamente è necessario sempre di più configurare ClicLavoro Veneto come un Editor credibile in grado di trasmettere ai suoi target le informazioni di interesse.

Questo nuovo progetto intende continuare a sviluppare questa piattaforma sia nei servizi, sia nella sua capacità di diffondere conoscenza, ponendosi come obiettivo centrale il continuo miglioramento della user experience, anche attraverso una profilazione sempre più precisa degli utenti, perché il sistema possa essere sempre più personalizzato garantendo un servizio "tailor made".



### La persona al centro del sistema dei servizi.

Il nuovo progetto deve tenere conto di tre finalità: il **cambiamento del sistema dei servizi per il lavoro**, le nuove opportunità tecnologiche che incidono sulla **personalizzazione del percorso di utenza al sistema**, le nuove esigenze informative presenti nella popolazione al fine di **agevolare il percorso tra la condizione di lavoro e non lavoro**.

Gli obiettivi del progetto di evoluzione del sistema CLV sono i seguenti:

- Migliorare la user experience degli utilizzatori finali nella comprensione delle dinamiche del mercato del lavoro e delle professioni;
- Qualificare l'informazione verso gli utenti, garantendo la qualità delle opportunità di accesso alle politiche attive ed alle occasioni di lavoro;
- Accrescere la capacità di approfondimento tematico attraverso la specializzazione delle fonti circa i contenuti;
- Rilevare il livello di soddisfazione nell'utilizzo del Sistema da parte degli utenti;
- Incrementare la fruibilità digitale e l'accesso alle fonti multimediali;
- Avviare analisi e collaborazioni per rilevare le dinamiche del mercato del lavoro tramite gli attori che operano su web.

## 4. ATTIVITÀ

### 4.1. Sviluppo del portale: rafforzamento user experience

I risultati ottenuti dal progetto precedente hanno dimostrato l'importanza sia di strutturare un'esperienza di utilizzo dei sistemi semplice e chiara, sia di sviluppare la capacità di profilare l'utente offrendo servizi in grado di rispondere alle sue esigenze. Servizi e informazioni "su misura" che accompagnano le esigenze del target, individuate grazie all'analisi del patrimonio di dati a disposizione del Sistema.

Cresce quindi la volontà del progetto di essere sempre più utile, efficace e al contempo semplice da usare.

Si intende progettare e realizzare numerosi interventi di miglioramento ed evoluzione del portale, mantenendo la sistematicità dei servizi della piattaforma e garantendo flussi di navigazione che "orientino" l'utente all'interno dei servizi e delle informazioni più utili.

#### 4.1.1. Sviluppo di Servizi di Profilazione - Job Profile & Company Profile

Quattro sono i macro target a cui ClicLavoro Veneto si rivolge: Studenti, Lavoratori, Aziende e Operatori. L'intento del sistema è di offrire quotidianamente a ognuno, servizi e informazioni che si distinguono per: utilità, affidabilità, chiarezza e fruibilità.

Lo sviluppo delle tecnologie ci permette di arricchire il sistema di nuovi strumenti, già noti ai cittadini, grazie all'evoluzione dei servizi di connettività e dei dispositivi smartphone.



ClicLavoro Veneto permette di utilizzare informazioni e servizi ad accesso libero, ma è attraverso la registrazione, che gli utenti possono **accedere ai servizi avanzati** e compiere operazioni che, fino a qualche anno fa, erano disponibili solo attraverso gli sportelli fisici.

Ognuno dei macro target citati, comprende un'enorme gamma di casistiche che il sistema ha appreso in questi anni, incrementando il livello di **profilazione e personalizzazione dell'offerta di informazioni e servizi**, verso gli utenti. Una sfida impegnativa sia a **livello tecnologico**, la profilazione utente e la conseguente personalizzazione dell'esperienza di navigazione richiedono uno sviluppo tecnologico avanzato, sia a **livello comunicativo** attraverso la produzione di contenuti e servizi che, non si rivolgono più a un pubblico generico restando in superficie, ma a casistiche mirate che richiedono risoluzioni concrete e rapide.

Offrire servizi altamente personalizzati è assolutamente in linea con le esperienze proposte da enti, pubblici e privati, che erogano servizi complessi a una vasta utenza. Se pensiamo agli home banking, piuttosto che ai numerosi e sofisticati servizi online, troveremo una **duplice strategia** comune a tutti: da un lato un piano di diffusione dei propri contenuti in grado di attrarre il target di interesse verso il **"brand" che diventa "editor"** credibile ed affidabile; dall'altro si propone una **profilazione utente** all'interno delle piattaforme di proprietà in grado di proporre una **esperienza personalizzata**.

Il concetto di esperienze si lega a doppio filo con le metodologie proprie della **User Experience**. ClicLavoro Veneto ha lavorato molto, negli ultimi anni, per arrivare ad una fruizione semplice ed intuitiva del sistema, sia per quanto riguarda le informazioni, sia per quanto riguarda i servizi. Naturalmente tutte le nuove attività progettuali dovranno evolversi con questa metodologia garantendo una UX coerente ed efficace.

Si intende sviluppare un progetto in grado di condurre **un'ulteriore evoluzione dell'area dedicata agli utenti registrati**, denominata **MyDesk**, al fine di offrire informazioni e contenuti altamente profilati: **un ulteriore step evolutivo** che permetterà all'utente di entrare, attraverso l'accesso al sistema con login e password, **in un profilo personalizzato**. Un'area in grado di incrociare i dati a disposizione del sistema per offrire quello che definiremo il **Job Profile, che conterrà i dati rilevati dalla propria Scheda Anagrafica Professionale**, grazie al collegamento già esistente tra il sistema CLV e i sistemi CO\_Veneto e SILV. Una nuova area assolutamente *tailor made* per tutti i target d'interesse capace di fidelizzare gli utenti ad un sistema sempre più preciso nell'offrire i propri servizi.

All'interno del sistema, nell'interesse dei target specifici, si intende correlare lo stato del lavoratore con i servizi, gli eventi e le informazioni, **incrementando la possibilità per l'utente, di comprendere e attivarsi rispetto alla propria situazione lavorativa** (es. disoccupazione) **proponendo contenuti informativi prodotti ad hoc** quali, ad esempio: video tutorial, guide, wizard step by step, in grado di scandire le tempistiche che caratterizzano determinate casistiche (es. i 4 mesi in caso di Dichiarazione Immediata di Disponibilità attiva), **al fine di stimolare l'home work, l'atteggiamento proattivo del cittadino** necessario per la sua evoluzione lavorativa e professionale.

Tutti i contenuti prodotti saranno finalizzati a mostrare le diverse strade e opportunità disponibili piuttosto che **illustrare l'accesso alle politiche attive**.

Tutto questo sarà possibile incentivando e rafforzando la forte sinergia, già mostrata nella realizzazione del sistema delle informazioni di ClicLavoro Veneto, tra tutti i soggetti che, a vario titolo, collaborano nella progettazione e nella realizzazione delle politiche attive.

Analogamente il progetto potrà sviluppare un'area personalizzata anche per le aziende denominata **"Company Profile"**: un ambiente digitale, all'interno del MyDesk, dove ogni singola azienda **avrà la possibilità di visualizzare una scheda contenente i dati aziendali**, provenienti dal collegamento tra i sistemi (CLV, CO\_Veneto, SILV). Attraverso la **profilazione avanzata**, anche il Company Profile potrà essere correlato oltre che ai servizi, gli eventi e le informazioni targettizzate sulla base dello stato dell'azienda, di contenuti informativi prodotti ad hoc, sempre nei formati: video tutorial, guide, wizard step by step.



#### 4.1.2. Sviluppo del Sistema di Incontro Domanda e Offerta di Lavoro

Ulteriori sviluppi del portale partono dal suo *core*: il Sistema di Incontro Domanda e Offerta di Lavoro. L'applicativo realizzato nel 2016, basato sul motore di ricerca semantico, permette ad oggi un elevato grado di servizio nei confronti di cittadini, aziende e operatori intermediari.

Il Sistema di Incontro Domanda e Offerta di Lavoro ha introdotto numerosi automatismi che facilitano le operazioni lato utente, quali ad esempio la **compilazione automatica del profilo tramite il semplice upload del cv Europass**, la pubblicazione automatica di una vacancy tramite l'inserimento diretto del link del sito aziendale, il **matching automatico tra candidati e aziende** che viene proposto nel MyDesk, classificato per pertinenza.

Il sistema realizzato getta le basi per offrire, a cittadini e aziende, un servizio che permetta di aumentare il tasso di assunzioni avvenute tramite il portale: in tal senso, si intende implementare il servizio perché sia in grado di estendere le sue capacità ad un numero maggiore di casistiche, ad esempio, estendendo la possibilità di **compilazione automatica tramite tecnologie semantiche anche a modelli di curriculum differenti da Europass**.

Con l'obiettivo di rendere più puntuali e pertinenti sia le ricerche, sia gli abbinamenti automatici che utenti e aziende trovano nel MyDesk come proposte del sistema, analizzando i dati di utilizzo di questo primo periodo, sarà possibile rilevare le ricerche condotte dagli utenti e **attivare interventi di ottimizzazione e miglioramento dei meccanismi che sorreggono il motore di ricerca semantico**, rendendo l'esperienza di ricerca sempre più naturale.

Il sistema deve immaginare in futuro di dover essere capace di intercettare anche dati da sistemi esterni garantendo la propria **capacità di essere interoperabile**.

Si intende ampliare l'offerta di lavoro all'interno del Sistema Incontro Domanda e Offerta di CLV attraverso la collaborazione con gli operatori intermediari, **attivando sia protocolli di intesa unitamente a protocolli di interoperabilità tra CLV e i sistemi esterni**, volti ad incentivare l'utilizzo del sistema per la ricerca dei candidati e in particolare per l'inserimento di nuove vacancy.

I **protocolli di interoperabilità** saranno finalizzati anche alla ricerca e pubblicazione automatica di domanda e offerta proveniente da altri siti intermediari o da siti internet aziendali: a tal fine saranno valutate soluzioni informatiche che riescano a svolgere tale funzione garantendo i criteri di controllo e verifica dei dati applicati nel sistema ClicLavoro Veneto.

#### 4.1.3. Sviluppo del supporto agli utenti

La consistenza dell'offerta di ClicLavoro Veneto in materia di informazioni e servizi genera la duplice necessità, nei confronti degli utenti, sia di sostenere il percorso di ricerca degli utenti che verificare il grado di qualità dell'offerta.

Si tratta, pertanto, di garantire una offerta di guide contestuali e contenuti che offrano **assistenza agli utenti**, per rispondere alle domande più frequenti (F.A.Q.). Inoltre è necessario rilevare il **livello di soddisfazione** nell'utilizzo del Sistema da parte degli utenti.

Si intende pertanto dotare nel portale, di un **centro assistenza on line**, una sezione all'interno della quale convogliare una serie di contenuti, volti a fare chiarezza riguardo l'utilizzo dei molteplici servizi del portale. Tali contenuti dovranno poter essere consultati dall'utente tramite funzionalità di ricerca semplici, pertinenti ed efficaci. I vantaggi di un centro assistenza sono molteplici: permettono infatti di ridurre le richieste di assistenza telefonica e di offrire agli operatori che dialogano con gli utenti, tramite help desk, uffici regionali e social network, **percorsi di risoluzione delle principali problematiche già strutturati**, corretti e con la possibilità di essere condivisi tramite link. **Tra le tecnologie utilizzate è da segnalare la Chat box**.



#### 4.1.4. Aggiornamento e sviluppo della piattaforma

Un ulteriore punto di sviluppo riguarda la **geolocalizzazione delle informazioni all'interno dei territori**: si intende potenziare i servizi di ricerca di informazioni sul territorio regionale, contenuti nei diversi applicativi (es. Sportelli per il Lavoro e l'Orientamento), offrendo informazioni geolocalizzate sulla base della posizione dell'utente rilevata in modo automatico. È fondamentale un'evoluzione di questo tipo, proprio nella logica di maggior profilazione dei servizi agli utenti.

Inoltre, sarà preso in considerazione un **aggiornamento grafico del portale** che da 4 anni ha mantenuto il design grafico del progetto originario: un restyling in grado di mantenere il forte appeal nei confronti dei cittadini.

**Integrazione con IDO per quanto riguarda la presentazione delle proposte di politica attiva provenienti dal sistema dei CPI garantendo la grafica e le modalità di accesso del portale.**

#### 4.1.5. Adeguamento portale Liferay

Saranno previsti interventi di tipo adeguativo, manutentivo e correttivo del Sistema Portale Liferay.

#### 4.1.6. Accesso facile alla informazioni sulle politiche attive

I servizi online di ClicLavoro Veneto hanno da sempre perseguito l'obiettivo di garantire a cittadini, aziende e operatori la possibilità di entrare in contatto con l'Ente Regionale **prendendo visione e partecipando attivamente a procedure, iniziative e attività** direttamente attraverso il portale.

Si ritiene fondamentale offrire **una visione degli interventi di politiche attive chiara e completa**, che utilizzi un linguaggio naturale e permetta al cittadino, di comprendere la natura dell'intervento e di candidarsi contestualmente.

Il miglioramento dell'accesso alle informazioni riguardanti tutti gli interventi di politiche attive riguarda:

- Allargamento dell'utenza: lavoratori, imprese, intermediari;
- Integrazione con le informazioni sulle politiche presenti nel sistema del CPI;
- Integrazione con informazioni presenti nei sistemi dei Fondi Interprofessionali;
- Facilitazione nella consultazione unificando l'accesso alle informazioni (da tre accessi a uno);

## 4.2. Sviluppo del portale: la Geografia del Lavoro

Potenziare i servizi aumenterà la capacità di ClicLavoro Veneto di ampliare il proprio target conquistando nuovi segmenti di pubblico e confermando il ruolo di unico punto di accesso a informazioni e servizi regionali in materia di lavoro, istruzione e formazione. La valorizzazione delle informazioni presenti nelle banche dati di VL e l'integrazione con altre banche dati (es. Infocamere, Excelsior, ecc.) consentirà di allargare le informazioni disponibili per una loro ampia diffusione verso gli utenti del portale.

### 4.2.1. Geografia del Lavoro: informazioni per conoscere e decidere

Lo sviluppo della sezione "Geografia del Lavoro" prevede l'implementazione di una serie d'interventi collegati a temi di approfondimento per una maggiore conoscenza dei fenomeni.

L'interesse iniziale è rivolto principalmente alla rappresentazione delle dinamiche aziendali ed alla raccolta della domanda di lavoro proveniente dalle imprese:



- Analisi delle dinamiche delle aziende attraverso l'integrazione delle banche dati SILV con le banche dati Infocamere al fine di rendere disponibili i dati relativi alla dinamica delle imprese
- Analisi della transizione dei lavoratori presenti nelle situazioni di crisi aziendali, individuando i settori e i territori di destinazione offrendo rappresentazioni utili a evidenziare le dinamiche del mercato del lavoro.
- Rilevazione delle Vacancies presenti su WEB provenienti da varie fonti: siti aziendali, siti di Agenzie per il lavoro (autorizzate alla intermediazione, ricollocazione, somministrazione), motori di ricerca del lavoro.

### 4.3. Sviluppo interventi integrati di comunicazione

Il ruolo di CLV come editor credibile e autorevole richiede, a causa delle tecnologie, un allargamento delle modalità di interazione con l'utenza (user experience) insieme ad una approfondimento dei temi oggetto della comunicazione e dell'informazione.

Lo scopo principale è migliorare l'utilità per l'utente finale che deve poter trovare nel sistema le informazioni e i percorsi necessari all'avvicinamento alle opportunità di accesso ad una politica attiva e a un lavoro.

Non secondario è l'impegno a migliorare l'accesso "culturale" al mondo del lavoro qualificando i contenuti utili a conoscere e transitare nel mercato del lavoro al fine di agevolare il comportamento dei lavoratori all'interno del sistema.

Si intende potenziare la redazione del sistema affinché questo "editor" possa nel tempo accreditarsi come vero e proprio media, in grado di trasmettere ai mezzi di comunicazione tradizionali e digitali tutti i contenuti di interesse pubblico, conquistando nuovi target a cui offrire servizi e informazioni.

#### 4.3.1. Potenziamento della redazione

Il sistema informativo affianca e completa l'offerta di servizi di ClicLavoro Veneto ed è curato dalla redazione che quotidianamente si occupa di creare, aggiornare e diffondere i contenuti presenti nei diversi canali di comunicazione del sistema.

La modalità comunicativa di tali contenuti deve rispettare precise caratteristiche: si tratta infatti di **informazioni erogate da un ente pubblico, trasmesse online e rivolte a target specifici**. Questi tre elementi comportano l'adozione di particolari metodologie e attenzioni volte a garantire la qualità e la certificazione dell'informazione prodotta ed erogata, che deve sempre risultare: **affidabile, pluralista, intellegibile, accessibile, verificata, aggiornata e trattata in modo sistematico**.

In continuità con l'attività svolta finora e in linea con gli sviluppi editoriali qui descritti, la redazione dovrà occuparsi, da un lato, di **promuovere le opportunità di accesso alle politiche attive e le occasioni di formazione professionale offerte dalla Regione del Veneto**, nonché informazioni di pubblica utilità provenienti da uno scrupoloso monitoraggio di oltre 300 fonti esterne, utilizzando un linguaggio in grado di raggiungere tutti i target specifici del portale. Dall'altro lato, sarà necessario prevedere la produzione di **contenuti informativi di elevato valore aggiunto**, in grado di stimolare il dibattito sulle tematiche più attuali in materia di lavoro, formazione e istruzione, e di contribuire allo sviluppo di una vera e propria cultura diffusa su questi temi, fornendo ai cittadini gli strumenti per una corretta lettura delle dinamiche e delle statistiche sul mercato del lavoro regionale. In questo modo, valorizzando le competenze professionali interne alla redazione e grazie alla costruzione di una rete di stakeholder e opinion leader autorevoli, sarà possibile aumentare la **capacità di ClicLavoro Veneto di configurarsi quale editor di contenuti attendibili e di qualità**.



A tal fine, sarà utile valutare l'opportunità di predisporre specifici strumenti editoriali, quali ad esempio **focus di approfondimento tematico** da trasmettere periodicamente al pubblico, agli addetti ai lavori e alla stampa, con l'obiettivo ultimo di elevare la conoscenza specifica delle tematiche inerenti il mondo del lavoro, dell'istruzione e della formazione professionale.

Coerentemente con l'attività CLV Tv Format, si intende **potenziare la produzione di contenuti multimediali** e la capacità di elaborazione grafica delle informazioni, coadiuvati da **competenze specializzate** negli ambiti comunicativo, grafico e multimediale.

Infine, per permettere un'adeguata copertura comunicativa degli eventi *on field*, si intende dotare la redazione di **strumenti tecnologici, hardware e software**, in grado di permettere di svolgere **attività di live reporting** (es. pc portatili, dispositivi mobile con fotocamera e connessione internet).

#### 4.3.2. CLV TV Format

L'evoluzione delle piattaforme di social network, all'interno delle quali ClicLavoro Veneto è già presente dal novembre 2013, unitamente allo sviluppo dei servizi di connettività mobile hanno permesso ai formati video di entrare nella vita digitale dei cittadini che ricercano e condividono quotidianamente video utili a risolvere le diverse problematiche e a diffondere informazioni utili.

Pertanto, si ritiene necessario **iniziare a dotare il sistema CLV di contenuti di questa tipologia**, sviluppando un format web tv che veicoli:

- **Video Tutorial:** capaci di trasferire in modalità *how-to* le indicazioni per aumentare la proattività di cittadini e aziende rispetto determinati stati e situazioni;
- **Video Infografiche:** utili a trasmettere, in maniera semplice e immediata, le opportunità e i contenuti del portale.
- **Video Statistiche:** dati e numeri rilevati dai sistemi di monitoraggio e dall'Osservatorio Mercato del Lavoro Veneto a finalità informativa, utili anche per la condivisione da parte dei media attivi in materia di Lavoro in Regione;
- **Video Focus:** interviste, commenti e interventi andranno ad arricchire contenuti focalizzati sull'approfondimento di un determinato argomento;

Questi contenuti saranno messi a sistema e veicolati in tutti i canali di comunicazione, e in particolare oltre che all'interno dei **canali dedicati**, nei **Job Profile** e nei **Company Profile** presenti nelle **aree MyDesk degli utenti**.

#### 4.3.3. Sviluppo di Mini Siti One Page

Programmi specifici, iniziative, eventi e campagne di comunicazione necessitano di raggiungere il cittadino via web secondo differenti modalità comunicative: si intende quindi rendere disponibile la possibilità, per gli uffici regionali, di **attivare mini siti sviluppati in modalità one page all'interno dei quali presentare in modo accattivante le attività che necessitano di particolare diffusione verso un target specifico** (es. Garanzia Adulto), rimandando poi, per quanto riguarda i servizi, agli applicativi di ClicLavoro Veneto utili landing page da veicolare e condividere nel web.

Tutti i mini siti saranno raccolti all'interno di un'area dedicata all'interno del portale ClicLavoro Veneto.

Si ritiene necessario che tutte le attività presentate dal progetto vengano progettate con la logica e lo **spirito di offrire al cittadino un servizio sempre più personalizzato in modo semplice ed intuitivo**. Solo attraverso il miglioramento dei servizi, delle informazioni e della user experience potremo riuscire ad intercettare e raggiungere un numero maggiore di cittadini, garantendo la piena soddisfazione del servizio.



## 5. ORGANIZZAZIONE BUDGET E PIANO DI LAVORO

Il progetto prevede una durata di 27 mesi con inizio dal mese di ottobre 2017 e il termine al mese di dicembre 2019.

Per agevolare la collaborazione tra le aree aziendali, per la gestione del Progetto sarà costituito all'interno dell'Ente uno specifico gruppo di gestione progettuale che si occuperà degli aspetti organizzativi, amministrativi e finanziari delle diverse attività.

Al fine di dotare il gruppo di lavoro delle professionalità necessarie nonché di garantire il coordinamento tra le diverse U.O. dell'ente coinvolte, del gruppo faranno parte, oltre al direttore dell'ente, un funzionario dell'UO sistema regionale servizi e politiche per il lavoro, uno dell'UO sistema informativo del lavoro veneto, uno dell' U.O. osservatorio del mercato del lavoro e due funzione dell'U.O. affari generali, personale e bilancio.

Sarà pertanto individuato, internamente all'ente, un direttore del Progetto che avrà il compito di coordinare il gruppo di gestione progettuale, garantire l'attuazione delle diverse fasi operative, garantire il monitoraggio delle attività, interfacciarsi con gli uffici della Regione per ogni aspetto/problematica di ordine gestionale, predisporre, tramite l'apporto tecnico del gruppo di gestione, la documentazione per la rendicontazione.

Le altre figure specifiche sul progetto sono le seguenti: un coordinatore dei servizi informatici, un esperto in comunicazione sul Mercato del Lavoro (appartenente all'ordine dei giornalisti), 2 esperti web content, un tecnico per la grafica e la comunicazione, un tecnico per la integrazione delle banche dati.

Attività	Voce di Spesa	Descrizione	Previsioni di spesa			Totale
			2017	2018	2019	
<b>1. Sviluppo del portale: rafforzamento user experience</b>	Servizi	Acquisizione servizi informatici	30.000	90.000	90.000	210.000
	Personale	Coordinatore servizi informatici	10.000	30.000	30.000	70.000
<b>2. Sviluppo del portale: La Geografia del Lavoro</b>	Servizi	Acquisizione servizi informatici	30.000	90.000	65.000	185.000
	Personale	Tecnico integrazione banche dati	10.000	30.000	30.000	70.000
<b>3. Sviluppo interventi integrati di comunicazione</b>	Servizi	Acquisizione servizi informatici	30.000	90.000	90.000	210.000
	Personale	Esperto Comunicazione MDL	20.000	60.000	60.000	140.000
		Esperto web content	15.000	45.000	45.000	105.000
		Esperto web content	15.000	45.000	45.000	105.000
		Tecnico grafico e comunicazione	10.000	30.000	30.000	70.000
	Missioni	Spese di viaggio/alloggio e trasferimento	5.000	15.000	15.000	35.000
	TOTALE		175.000	525.000	500.000	1.200.000

Piano di Lavoro	2017	2018				2019			
	4^trim	1^trim	2^trim	3^trim	4^trim	1^trim	2^trim	3^trim	4^trim
<b>1. Sviluppo del portale: rafforzamento user experience</b>									
Servizi di profilazione									
Incontro domanda offerta di lavoro									
Sviluppo piattaforma									
Adeguamento portale Liferay									
Accesso facile alle politiche attive									
<b>2. Sviluppo del portale: la Geografia del Lavoro</b>									
Geografia del Lavoro									
<b>3. Sviluppo interventi integrati di comunicazione</b>									
Potenziamento della redazione									
CLV TV Format									
Sviluppo mini siti One Page									
<b>4. Coordinamento Amministrazione e Rendicontazione</b>									

