

DISCIPLINARE TECNICO PER IL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA BANCA DATI REGIONALE DEL CENTRO INFORMAGIOVANI (ALLEGATO 1)

Art. 1

CARATTERISTICHE E NATURA DEL SERVIZIO

Il Centro InformaGiovani di Torino è un servizio gratuito di informazione e orientamento.

Offre informazioni organizzate per aree di interesse: la ricerca del lavoro, i percorsi di formazione, l'organizzazione di una vacanza, la partecipazione a programmi di mobilità europea, la scelta di un'attività di volontariato, la fruizione di eventi culturali, la pratica di uno sport. E' anche sportello di informazione su tutte le iniziative e opportunità che la Città, in particolare il Settore Politiche Giovanili, offre ai giovani.

Le informazioni sono raccolte, elaborate e diffuse attraverso diversi strumenti e prodotti: dossier, schede orientative, banca dati. Il Centro è dotato anche di guide, manuali, giornali, riviste specializzate, opuscoli, volantini, nonché di diverse bacheche informative e di piccoli annunci a disposizione del pubblico.

Periodicamente l'InformaGiovani organizza incontri informativi con esperti su temi di particolare interesse, quali il lavoro, l'imprenditorialità, le professioni, la mobilità. Offre spazi di approfondimento e orientamento personalizzato sulla ricerca del lavoro nella stagione estiva e invernale, per lo svolgimento di attività di volontariato, sulla scelta dei corsi di formazione professionale, sull'organizzazione di vacanze alternative. Vengono organizzati laboratori di web education sull'utilizzo critico di internet e visite guidate per gruppi e classi.

L'InformaGiovani mette a disposizione degli utenti una sala internet con 10 postazioni a navigazione gratuita, gestita da dipendenti comunali.

Inoltre, ospita tre sportelli specialistici dedicati ai temi dell'associazionismo, dell'imprenditoria e della casa. Tali sportelli sono gestiti da altri operatori, con i quali però il personale dell'InformaGiovani deve coordinarsi.

Dal punto di vista organizzativo il Centro è composto da un'area di servizio al pubblico (front-office) e un'area di ricerca, trattamento e produzione dell'informazione (back-office).

Tra le attività svolte dagli operatori del back-office dell'InformaGiovani vi è la cura e la realizzazione della Banca Dati Regionale, che comprende la **banca dati** e le **schede orientative**, oggetto del presente appalto.

La banca dati e le schede orientative, realizzate dal centro InformaGiovani della Città di Torino, rappresentano i principali strumenti a cui gli operatori IG attingono per fornire informazioni ai giovani che frequentano i loro Centri.

La **banca dati** comprende informazioni di rilievo regionale e anche, per alcuni temi, nazionale, sui principali argomenti di interesse giovanile: formazione e lavoro, diritti e servizi, impegno sociale e ambiente, sport, cultura, tempo libero e vacanze. Le informazioni riguardano associazioni, enti, scuole, sportelli, impianti, servizi, oltre a corsi e iniziative. All'interno di questi documenti vengono forniti tutti i principali riferimenti indispensabili per un contatto diretto e immediato: link, e-mail, indirizzi, orari, numeri telefonici. La banca dati comprende inoltre documenti descrittivi che forniscono informazioni utili, verificate e aggiornate, per rispondere a richieste relative a tematiche complesse (finanziamenti per giovani imprenditori, lavoro cooperativo, volontariato sociale e internazionale, ...).

Le **schede orientative** sono testi elaborati sugli argomenti più richiesti e su quelli meno conosciuti dai giovani. Offrono numerosi riferimenti con recapiti e link per approfondire temi quali la formazione, la ricerca del lavoro, la partecipazione sociale, la tutela della salute, lo studio e il lavoro all'estero, l'organizzazione di eventi culturali e molto altro.

Tutte le informazioni presenti in banca dati e nelle schede orientative sono organizzate e aggiornate ogni mese sulla base di un calendario stilato annualmente. La scelta e l'inserimento di nuovi argomenti, unitamente allo sviluppo dei due strumenti informativi, avviene attraverso il feed-

back costante da parte degli Informagiovani presenti sul territorio, in particolare degli operatori dello sportello IG di Torino, che fanno riferimento alle richieste più frequenti avanzate dai giovani.

Attualmente vi sono oltre 320 schede orientative; la banca dati contiene invece circa 1.430 documenti con migliaia di informazioni.

Nel 2010 la Banca Dati Regionale è stata migliorata con il passaggio a una nuova piattaforma basata sul CMS Drupal. Oltre a garantire l'interazione immediata con la rete, Drupal consente una ricerca facilitata delle informazioni, rendendo così la banca dati e le schede orientative accessibili anche a utenti non esperti. L'attuale piattaforma si caratterizza al contempo come uno strumento completo che consente agli operatori dei Centri di effettuare anche ricerche più complesse.

Le risorse sono pubblicate secondo la [Licenza Creative Commons Attribuzione - Non commerciale - Condividi allo stesso modo 2.5 Italia](#).

Le informazioni sono consultabili nel nuovo sito del Coordinamento Regionale Informagiovani del Piemonte, al link <http://www.informagiovanipiemonte.it>.

Art. 2

PRESTAZIONI DI SERVIZIO RICHIESTE

Il servizio di gestione oggetto dell'appalto deve comprendere e garantire le seguenti attività:

1. l'attività di ricerca e trattamento delle informazioni finalizzata alla produzione della banca dati, sulla base del calendario degli argomenti trattati e dei tempi, definiti in accordo con il Funzionario Responsabile del Settore Politiche Giovanili della Città di Torino, di seguito FR;
2. l'attività di ricerca e trattamento delle informazioni finalizzata allo sviluppo della banca dati, che comporta l'arricchimento degli archivi già esistenti e l'individuazione di nuovi argomenti. Si tratta quindi di aumentare il numero dei documenti presenti e di arricchire l'attuale contenuto della banca dati di almeno cento documenti all'anno;
3. l'attività di *caricamento* dei dati relativi ai diversi pacchetti tematici nel rispetto rigoroso delle scadenze indicate nel calendario di riferimento;
4. l'attività di ricerca e trattamento delle informazioni finalizzata all'aggiornamento delle oltre 320 schede orientative, già esistenti. Si richiede inoltre l'elaborazione e la stesura di non meno di dieci nuovi titoli di schede all'anno, su argomenti di interesse giovanile, concordati con il FR;
5. la revisione e l'aggiornamento del *Manuale per la stesura delle schede orientative* e del *Manuale dei criteri redazionali per il trattamento delle informazioni in banca dati*, aggiornandoli e adattandoli alle eventuali necessità di adeguamenti tecnici. Sarà cura degli operatori *avanzare proposte e suggerimenti di variazioni* delle modalità e dei criteri di caricamento;
6. la realizzazione, attraverso diversificati strumenti, di indagini volte alla valutazione dell'indice di gradimento della banca dati e delle schede orientative da parte degli utilizzatori finali;
7. la collaborazione, con il FR, nella gestione della formazione/presentazione della banca dati e delle schede orientative, per un utilizzo ottimale degli strumenti, a nuovi operatori che prestano servizio presso il centro InformaGiovani;
8. il resoconto trimestrale che documenti lo sviluppo della banca dati e la stesura delle nuove schede, richiesti ai punti 2 e 4 del presente Disciplinare;
9. il resoconto trimestrale sull'utilizzo della banca dati e delle schede orientative: quanti utenti le hanno utilizzate e quali informazioni sono state ricercate. Si richiede l'analisi separata per banca dati e schede orientative;
10. la partecipazione eventuale degli operatori a momenti strutturati di coordinamento, programmazione e verifica delle attività del Centro;

11. la partecipazione a eventi esterni e a giornate formative, ritenuti utili ai fini dell'attività di documentazione per la realizzazione della banca dati e delle schede orientative;
12. la collaborazione degli operatori allo sviluppo e alla realizzazione di altri progetti realizzati dall'InformaGiovani (spazi di approfondimento, collaborazioni con servizi/enti per la realizzazione di nuove schede, ...).
Per le attività di cui ai precedenti punti 10, 11 e 12, la partecipazione sarà concordata con la Responsabile del centro InformaGiovani.

Il monte ore annuale per quanto previsto all'art. 2 ammonta complessivamente a **6.700** ore, di cui 180 da dedicare alle attività di cui ai precedenti punti 10, 11 e 12.

Art. 3

REQUISITI DEGLI OPERATORI

1) Per realizzare le suddette attività la Ditta costituirà un pool di operatori con i seguenti requisiti minimi e caratteristiche individuali:

- a) diploma di laurea;
- b) ottima conoscenza dei principali applicativi informatici e dei programmi di posta elettronica, capacità avanzata di navigazione e ricerca in internet;
- c) buone capacità di scrittura ed elaborazione di testi;
- d) buona conoscenza di almeno una lingua straniera;
- e) esperienza di almeno un anno nell'ambito di servizi e di tecniche di documentazione.

Tutto il personale dovrà possedere una buona attitudine ai rapporti umani e al lavoro di gruppo, spirito d'iniziativa, creatività e precisione nelle attività da realizzare.

2) La Ditta deve individuare e indicare, nel pool di operatori presentati, una figura esperta, in possesso del diploma di laurea e dell'attestato di frequenza a un corso di formazione sulle tecniche di coordinamento di gruppi di lavoro. Deve altresì possedere almeno tre anni di esperienza nell'organizzazione e nel coordinamento di gruppi di lavoro, preferibilmente in servizi di documentazione. Questa figura, oltre alle funzioni di ricerca informativa e di aggiornamento delle informazioni, avrà il ruolo di referente/coordinatore del gruppo e sarà impegnata per non meno di 24 ore settimanali. Al coordinatore del gruppo spetteranno i seguenti compiti:

- gestire e coordinare il gruppo di redazione attraverso l'elaborazione di un piano di lavoro mensile in cui sono indicati gli obiettivi, la suddivisione dei compiti e i tempi di realizzazione preventivati (l'organizzazione del lavoro comprende anche la gestione di ferie, sostituzioni del personale);
- facilitare e supportare il gruppo rispetto a eventuali problemi riscontrati nella gestione di banca dati e schede orientative;
- analizzare, elaborare e approvare, in collaborazione con il FR, i calendari annuali della banca dati e delle schede orientative;
- elaborare e approvare, in collaborazione con il FR, il piano redazionale mensile di banca dati e schede orientative;
- aggiornare periodicamente il *Manuale per la stesura delle schede orientative* e il nuovo *Manuale dei criteri redazionali per il trattamento delle informazioni in banca dati*, elaborato a seguito del passaggio alla nuova piattaforma Drupal;
- gestire, in qualità di referente/coordinatore, il servizio del flusso informativo e delle segnalazioni relativo a banca dati e schede all'interno del gruppo di lavoro;
- gestire mensilmente la comunicazione sugli aggiornamenti secondo le nuove modalità che verranno sviluppate in Drupal;

- raccogliere le indicazioni provenienti dal gruppo di lavoro redazionale e dagli operatori sia dello sportello IG di Torino sia degli Informagiovani del Piemonte al fine di elaborare, annualmente, una bozza con le proposte per la programmazione dei calendari di banca dati e schede orientative;
- comunicare agli operatori dello sportello, attraverso incontri mensili, gli archivi di banca dati e le schede aggiornate nel mese con le relative chiavi di ricerca utili per reperire tutte le informazioni;
- monitorare e controllare la qualità della banca dati, nello specifico il rispetto delle modalità e dei criteri di caricamento previsti nel *Manuale*;
- partecipare alle riunioni di Area, del Settore e del Coordinamento Regionale Informagiovani del Piemonte, ove richiesto.

Questa figura si rapporterà direttamente al Funzionario Responsabile per il miglior coordinamento, pianificazione e verifica delle attività.

Art. 4

SOSTITUZIONE DEGLI OPERATORI

Sarà onere della Ditta aggiudicataria sostituire il proprio personale per qualunque motivo assente dal servizio. In caso di immissione di nuovo personale, provvisorio o definitivo, tale sostituzione avverrà previa comunicazione del curriculum dell'operatore proposto alla Responsabile del centro InformaGiovani e in accordo con quest'ultima. Il personale sostitutivo dovrà possedere le stesse caratteristiche di cui all'articolo precedente. La formazione specifica e di base, che il personale sostitutivo dovrà necessariamente possedere, sarà a carico della Ditta aggiudicataria. A tale formazione si aggiungerà quella specifica sul servizio InformaGiovani di Torino, curata dagli operatori dipendenti della Città.

Art. 5

PROGETTO ORGANIZZATIVO

La Ditta deve presentare il progetto organizzativo e gestionale complessivo, con la descrizione dei processi di realizzazione delle attività e le risorse necessarie (personale impiegato e sua articolazione dell'orario di lavoro) per il governo e l'erogazione delle prestazioni previste all'art. 2 del presente Disciplinare. Per il personale dovranno altresì essere indicati, e successivamente documentati, il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro, l'inquadramento e il livello salariale applicati a ciascun lavoratore. La Ditta aggiudicataria dovrà utilizzare il sistema automatico di rilevazione delle presenze degli operatori in uso nei locali di via delle Orfane 20.

Il progetto dovrà sviluppare anche l'organizzazione del lavoro e la metodologia adottata relativamente ai seguenti aspetti:

- attività di ricerca e trattamento delle informazioni finalizzata alla produzione sia della banca dati sia delle schede orientative;
- inserimento e aggiornamento delle informazioni in banca dati;
- elaborazione e stesura delle schede orientative.

Inoltre dovranno essere indicate le modalità di:

- monitoraggio e misurazione dei processi lavorativi e dei prodotti (banca dati e schede orientative);
- analisi dei dati relativi all'utilizzo della banca dati e delle schede orientative ed eventuali successive proposte di miglioramento del servizio;
- gestione della soddisfazione del cliente utente e del cliente committente;
- gestione della comunicazione con la Committenza, comprese specifiche modalità di rendicontazione delle prestazioni erogate.

Nel progetto la Ditta deve inoltre documentare i processi di gestione delle risorse umane.

Art. 6

CONDIZIONI DI SVOLGIMENTO

Il servizio oggetto del presente appalto andrà realizzato presso la sede del committente.

A tal fine l'Amministrazione Comunale mette, attualmente, a disposizione della Ditta aggiudicataria uffici adeguati del centro InformaGiovani al secondo piano di via delle Orfane 20. Tali locali sono dotati di arredi, attrezzature tecnico-informatiche e materiale di consumo necessari alla realizzazione delle attività di cui all'art. 2. In caso di trasferimento del servizio, sempre in ambito cittadino, l'Amministrazione metterà a disposizione altri locali idonei. Le attività dovranno essere svolte nell'orario d'ufficio dei dipendenti pubblici (8.00-16.00, con flessibilità 9.30-17.30).

E' previsto uno specifico momento di formazione e accompagnamento del pool di operatori della Ditta aggiudicataria immediatamente successivo all'aggiudicazione dell'appalto.