

## **Allegato 1**

### **Oggetto e prestazioni del servizio di gestione dello sportello giovani Civico13**

#### **OGGETTO**

Lo sportello giovani Civico13 è un servizio di informazione ed orientamento per ragazze/i e giovani 11-35 anni, in coerenza con la normativa provinciale (L.P. 7/2009 e ss.mm.) e le indicazioni europee, nato dalla collaborazione tra ufficio politiche giovanili del Comune e della Provincia di Trento.

Nel percorso di ascolto che ha preceduto la stesura del Piano di politiche giovanili comunale 2017-2025, approvato con deliberazione Consiglio comunale 08/11/2017, n. 142, era stata rilevata la difficoltà nel far conoscere ai giovani le numerose e molteplici opportunità a loro rivolte, esistenti nel contesto delle politiche per i giovani in Trentino, nonché un bisogno di orientamento rispetto alle tante proposte, rinvenibili principalmente sul web. Il Piano di politiche giovanili 2017-2025 del Comune di Trento indicava quindi tra le linee di lavoro prioritarie l'“Accessibilità e funzione informativa”, chiedendo in particolare:

- un investimento sulla comunicazione web;
- la messa a disposizione di spazi fisici e personale formato per la funzione, informativa-relazionale, di orientamento e accompagnamento dei giovani nella selezione dell'informazione;
- la valorizzazione delle reti di collaborazione finalizzate alla promozione/comunicazione.

Attraverso la sottoscrizione del "Protocollo d'intesa per il coordinamento di attività di informazione, comunicazione e orientamento rivolte ai giovani sulla città e sulla provincia di Trento", rinnovato nel 2021, Comune e Provincia autonoma di Trento hanno scelto di collaborare nella gestione di attività di promozione, comunicazione, orientamento, di supporto alla narrazione/restituzione di esperienze di ragazzi e giovani del territorio creando nell'estate 2018 lo sportello giovani “Civico13” presso gli spazi di proprietà del Comune di via Belenzani, 13 e con un trasferimento finanziario al Comune da parte della Provincia.

Oggi Civico13 è diventato un punto di riferimento a livello provinciale, in particolare per i giovani 14-29 anni, per la raccolta delle istanze, l'informazione sulle opportunità (formazione, servizio civile, volontariato, mobilità internazionale, lavoro, alloggio, agevolazioni, associazionismo, cultura, sport, tempo libero, salute e benessere...), la promozione di esperienze significative di giovani attivi. È presente sul web con un sito dedicato (<https://www.sportellogiovanitrentino.it/>) e sui social network più frequentati dal target di riferimento; abita uno spazio fisico - nei locali di via Belenzani 13 - che vuole essere accogliente, attrattivo e visibile e si propone di essere presente anche su tutto il territorio provinciale, attraverso incontri tematici e iniziative ad hoc. Collabora con enti pubblici, istituzioni scolastiche ed università, organizzazioni e mondo associazionistico per raccogliere, valorizzare, promuovere le opportunità destinate a ragazzi e giovani che il territorio offre.

Il Comune di Trento mette a disposizione dell'affidatario i locali per lo svolgimento delle attività e un corrispettivo, alle condizioni di cui al presente capitolato speciale.

L'appalto non è suddiviso in lotti, in quanto le diverse funzioni attraverso cui si esplica il servizio di gestione dello sportello non possono essere suddivise e necessitano di una gestione unitaria.

#### **ART. 2 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

La gestione dello sportello giovani del Trentino Civico13 di cui al presente capitolato speciale consiste in attività di informazione e orientamento sulle opportunità destinate a giovani 11-35 anni, con un focus particolare sui giovani 14-29, ma anche agli adulti di riferimento (genitori, insegnanti, educatori, allenatori...), da svolgere attraverso il web e attraverso modalità di relazione diretta, in linea con gli indirizzi strategici e il metodo di lavoro delle politiche giovanili provinciali e comunali (L.P. 5/2007 e ss.mm.; Piano di politiche giovanili del Comune di Trento 2017-2025), anche in

un'ottica di filiera ed integrazione con le politiche culturali. In particolare, il servizio richiesto dal presente capitolato si può ricondurre ai seguenti principali ambiti di lavoro:

## **1. BACKOFFICE**

Iniziative di progettazione, programmazione, valutazione, ricerca, valorizzazione, archiviazione, incontro e confronto propedeutiche e strumentali alla gestione della relazione diretta con l'utenza.

### **1.1. PROGETTAZIONE, PROGRAMMAZIONE E VALUTAZIONE**

- a) Progettazione e programmazione delle attività del Civico13, anche attraverso la presentazione di programmi di attività annuali (gennaio) e semestrali (luglio) a Comune di Trento e Provincia autonoma di Trento;
- b) valutazione dell'attività dello sportello, anche attraverso:
  - la raccolta di dati quantitativi/qualitativi sull'utenza, sulla comunicazione online e sulle iniziative promosse;
  - la compilazione e condivisione dei dati report trimestrali (quantitativi) relativi all'attività sulla base di indicatori previamente concordati Comune di Trento e Provincia autonoma di Trento;
  - la presentazione a Comune di Trento e Provincia autonoma di Trento di relazioni consuntive semestrali (luglio) e annuali (gennaio) delle attività svolte;
- c) partecipazione ad incontri di coordinamento e confronto con il Comune di Trento e la Provincia autonoma di Trento (a cadenza almeno mensile).

### **1.2. CURA DELLE COLLABORAZIONI**

- a) Valorizzazione e cura delle collaborazioni con altri soggetti e partner e
- b) collaborazione con le reti e i tavoli di lavoro coordinati dall'Ufficio Politiche giovanili comunale e dalle Politiche giovanili provinciali, anche con riferimento ai Piani giovani di zona,  
al fine di reperire informazioni sulle opportunità/servizi/iniziative destinate a giovani, valorizzare e narrare esperienze e promuovere le iniziative di Civico13.

### **1.3. RICERCA, RACCOLTA E VALORIZZAZIONE INFORMAZIONI**

- a) Ricerca, raccolta, selezione, archiviazione delle informazioni relative alle opportunità destinate ai giovani necessarie al contatto diretto con l'utenza, anche al fine di valorizzare esperienze significative di giovani del territorio;
- b) ricerca, selezione e catalogazione di informazioni nei campi di interesse dei giovani e aggiornamento del dossier sulle politiche giovanili provinciali o altra documentazione similare;
- c) raccolta, organizzazione e aggiornamento costante del materiale informativo destinato all'utenza presso gli spazi di via Belenzani, 13.

### **1.4. RICERCA OPPORTUNITÀ E BANDI EUROPEI PER ASSOCIAZIONI GIOVANILI**

- a) Ricerca, approfondimento e selezione di bandi e opportunità destinate a giovani e associazioni giovanili attraverso programmi EU;

### **1.5. CURA DEGLI SPAZI FISICI**

- a) Gestione dello spazio fisico del Civico13, anche utilizzando i beni mobili a disposizione, con lo scopo di renderlo attrattivo, accogliente e visibile dall'esterno.

## **2. FRONTOFFICE**

Attività di informazione, orientamento, approfondimento a diretto contatto con l'utenza con attenzione particolare alle diverse fasce d'età, sia online che offline, finalizzate a fornire prime risposte e ad accompagnare e orientare l'utenza alle scelte, nonché attività di informazione/consulenza alla progettazione europea per gruppi e associazioni giovanili.

## **2.1. COMUNICAZIONE**

- a) Progettazione e gestione del piano redazionale di Civico13 per la comunicazione online attraverso il sito <https://www.sportellogiovanitrentino.it/> e i social network (attualmente: Facebook, Instagram, Whatsapp e Telegram) – di proprietà dell'Amministrazione comunale, per la promozione delle opportunità destinate a giovani e delle attività di Civico13;
- b) creazione e pubblicazione dei contenuti grafici, fotografici, audio e video come strumento per la comunicazione online in una cornice di linguaggio, stile e grafica che sia coerente con le finalità del servizio e che segua una linea uniforme di comunicazione;
- c) gestione di attività di sportello telematico, fornendo informazioni richieste telefonicamente, via email, via social networks e offrendo modalità di partecipazione virtuale/differita ad eventuali incontri/iniziative, anche con l'obiettivo di favorire la partecipazione di giovani da tutto il territorio provinciale;
- d) creazione, realizzazione e distribuzione di materiale cartaceo coerente con la linea di comunicazione sul Civico13 e su opportunità per i giovani;
- e) cura del rapporto con l'Ufficio stampa comunale e provinciale per la promozione di iniziative dirette dello sportello attraverso i media locali.

## **2.2. ATTIVITÀ VIS-A-VIS**

- a) Presso lo sportello: informazione e accompagnamento/orientamento alle opportunità presso gli spazi di via Belenzani, 13 – con apertura al pubblico per almeno 15 ore a settimana. L'articolazione dell'orario potrà essere modificata in itinere secondo la valutazione congiunta di affluenza e bisogni dell'utenza;
- b) sul territorio provinciale, compresa la città: attività di informazione e comunicazione, attraverso la partecipazione od organizzazione a/di incontri, iniziative ed eventi locali (nella misura di almeno 15 “uscite” all'anno, in occasione delle quali la sede dello sportello di via Belenzani potrà eventualmente, previa autorizzazione del Comune di Trento e accordo all'interno del gruppo di coordinamento con la PAT, rimanere chiusa al pubblico).

## **2.3. ATTIVITÀ DI APPROFONDIMENTO E NARRAZIONE**

Preferibilmente realizzate in presenza e con dirette o podcast online, ma anche in versione soltanto telematica qualora non fosse possibile realizzarle in presenza:

- a) incontri di approfondimento tematico, narrazione e scambio di esperienze su opportunità/esperienze destinate o di interesse per il target giovanile con la partecipazione di esperti e testimoni e con frequenza pari ad almeno 2 incontri-proposte/mese;
- b) supporto ai giovani nella proposta e gestione di iniziative di narrazione/restituzione di esperienze/progettazione partecipata presso gli spazi dello sportello in via Belenzani, 13.

## **2.4. ATTIVITÀ DI SUPPORTO ALLA PROGETTAZIONE EUROPEA**

Supporto, tramite attività di informazione, consulenza e formazione a gruppi ed associazioni giovanili, per la partecipazione a bandi e opportunità offerti da Programmi europei.

## **3. ATTIVAZIONE DI PROGETTI PER IL COINVOLGIMENTO DI GIOVANI**

Attivazione di progetti formativo-esperienziali, come ad esempio progetti di Servizio Civile, tirocini, iniziative di Alternanza Scuola Lavoro e simili, per coinvolgere ragazzi e giovani in attività di gestione dello sportello, valorizzandone creatività, competenze, conoscenza dei mondi giovanili ed offrendo loro opportunità di apprendimento sul campo ed orientamento.

Il personale impiegato presso il Civico13 deve garantire una specifica preparazione formativo/professionale, comprovabile attraverso il possesso alternativamente di una laurea triennale o di esperienza professionale di almeno 3 anni in ambito educativo e/o formativo e/o

psicologico e dell'orientamento con target giovani e/o nell'erogazione di servizi di comunicazione, desumibili dal curriculum vitae. Deve inoltre possedere capacità relazionali che consentano di interagire con i giovani e con la rete degli enti potenziali collaboratori, dando così attuazione agli obiettivi e alle finalità dello sportello.

Qualora condizioni di emergenza non imputabili alle parti, anche legate al protrarsi della pandemia da Covid-19, non permettessero lo svolgimento del servizio nelle forme e modalità previste dal presente capitolato nonché dagli altri atti di gara e dall'Offerta Tecnica, le parti concorderanno, con scambio di corrispondenza, una programmazione alternativa del servizio stesso.