

## CAPITOLATO TECNICO

### GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA

OGGETTO: APPALTO PER SERVIZI DI "SUPPORTO ALLA VALORIZZAZIONE E APPROFONDIMENTO DEI RISULTATI E DEI NODI PROBLEMATICI EMERSI DALL'INDAGINE OFP E ANALISI DEI NUOVI ASSETTI DELL'OFFERTA DI FORMAZIONE CONTINUA NELLE PMI E NELLA GRANDE IMPRESA"

<b>Stazione Appaltante</b>	INAPP – Corso d'Italia n.33, 00198 Roma – Codice NUTS: ITE43 – Sito: <a href="https://Inapp.org">https://Inapp.org</a> – Telefono: 06.854471 – PEC: <a href="mailto:protocolloinapp@pec.it">protocolloinapp@pec.it</a>
<b>Ufficio di competenza</b>	Settore Gare e Contratti – Telefono: 06.85447590 – e-mail: <a href="mailto:ufficio.gareeappalti@inapp.org">ufficio.gareeappalti@inapp.org</a>
<b>CIG</b> (Codice identificazione gara)	8998698880
<b>CUP</b> (Codice unico di progetto)	G57F18000010002
<b>Riferimento normativo</b>	Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n. 50



## **1. AMMINISTRAZIONE APPALTANTE**

INAPP – Istituto Nazionale per l'Analisi delle Politiche Pubbliche, Corso d'Italia 33, Roma, 00198. Referente per la parte procedurale: Ufficio Gare e Appalti, tel. 06.85447590 – e-mail: [ufficio.gareeappalti@inapp.org](mailto:ufficio.gareeappalti@inapp.org), sito internet: [www.inapp.org](http://www.inapp.org).

## **2. OGGETTO DELLA PRESTAZIONE**

Oggetto della prestazione sono i servizi di supporto all'Indagine sull'Offerta di Formazione Professionale (OFP), che INAPP ha programmato nel proprio Piano Triennale di attuazione, in qualità di Organismo Intermedio. L'incarico riguarda l'affidamento di servizi di supporto per la realizzazione di tre linee di attività di ricerca:

**Linea 1** - "Analisi delle caratteristiche strutturali e delle dinamiche dell'offerta di formazione professionale a finanziamento pubblico e privato in Italia"

**Linea 2** - "Analisi dell'offerta formativa erogata dalle pubbliche amministrazioni"

**Linea 3** - "Analisi delle politiche e dei sistemi di finanziamento della formazione continua e dell'apprendimento degli adulti in Italia"

Le predette attività di ricerca avranno come oggetto quanto di seguito specificato.

1. L'attività di ricerca "**Analisi delle caratteristiche strutturali e delle dinamiche dell'offerta di formazione professionale a finanziamento pubblico e privato in Italia**" prevede la realizzazione di: a) una edizione della Indagine OFP, denominata "*OFP 2022*" (Attività 1.1), attraverso n. 1 rilevazione censuaria sugli organismi formativi accreditati dalle Amministrazioni regionali con somministrazione di interviste CATI-CAWI; b) uno "*Studio valutativo sull'impatto della formazione continua*" (Attività 1.2) attraverso n. 200 interviste in profondità ad individui che abbiano partecipato a corsi di formazione continua.

2. L'attività di ricerca "**Analisi dell'offerta formativa erogata dalle pubbliche amministrazioni (INDACO-PA)**" prevede la realizzazione di: a) una edizione della Indagine INDACO-PA, denominata "*INDACO-PA 2022*" (Attività 2.1), attraverso n. 1 rilevazione censuaria sulle unità istituzionali appartenenti al settore delle Amministrazioni pubbliche con somministrazione di interviste CATI-CAWI ai responsabili delle unità istituzionali; b) uno "*Studio sugli attori della formazione nella PA*" (Attività 2.2) attraverso n. 20 interviste a testimoni privilegiati e n. 2 focus group territoriali.

3. L'attività di ricerca "**Analisi delle politiche e dei sistemi di finanziamento della formazione continua e dell'apprendimento degli adulti in Italia**" prevede la realizzazione di: a) una "*Analisi della programmazione formativa*" (Attività 3.1) attraverso un archivio dei bandi di formazione continua; b) uno "*Studio sugli attori della formazione continua e dell'apprendimento degli adulti*" (Attività 3.2) attraverso n. 50 interviste a testimoni privilegiati e n. 21 focus group territoriali; c) una "*Analisi dell'efficacia e dell'impatto delle politiche e dei sistemi di finanziamento della formazione continua e di apprendimento degli adulti in Italia*" (Attività 3.3) attraverso n. 1 studio desk.

## **3. OBIETTIVI E METODOLOGIA**

Questa attività di ricerca prevede la realizzazione di una serie di rilevazioni qualitative e di analisi finalizzate a ricostruire il quadro delle attività di formazione



professionale in Italia e lo stato dell'arte delle politiche e dei sistemi di finanziamento della formazione continua.

Per quanto riguarda la **Linea 1** (*"Analisi delle caratteristiche strutturali e delle dinamiche dell'offerta di formazione professionale a finanziamento pubblico e privato in Italia"*), obiettivo delle attività è di rilevare le caratteristiche strutturali e dinamiche evolutive del sistema dell'offerta di formazione professionale a finanziamento pubblico e privato in Italia, verificando in che misura esse rispondano alla domanda di professionalità del mercato del lavoro e contribuiscano allo sviluppo delle economie regionali. La ricerca intende studiare le dinamiche di trasformazione delle strutture formative, considerando l'impatto prodotto dalla crisi pandemica e le istanze di ordine normativo e di indirizzo che provengono dai diversi soggetti (comunitari, nazionali e locali) che, con diverso grado e ordine di competenze, regolano e strutturano il mercato dell'offerta di formazione, finanziandolo in quota parte.

Nell'ambito della Linea 1 sarà necessario realizzare la Indagine "OFP 2022" (Attività 1.1) attraverso n. 1 rilevazione quantitativa censuaria sugli organismi formativi accreditati dalle amministrazioni regionali con metodo CAWI (*Computer Assisted Web Interviewing*) o, in subordine, CATI (*Computer Assisted Telephone Interviewing*), con invio preventivo del questionario di rilevazione per PEC o per posta. Tale rilevazione costituisce una nuova edizione dell'indagine periodica OFP di INAPP (si veda: <<https://oa.inapp.org/xmlui/handle/20.500.12916/2235>>), che rileva alcuni indicatori chiave sulla diffusione e sulle caratteristiche dell'offerta formativa a finanziamento pubblico e privato, a livello nazionale e regionale. L'Indagine OFP, inserita nel piano statistico nazionale del Sistan (Iap-00013), riguarda tutte le filiere formative: dalla formazione iniziale, alla formazione tecnica superiore, all'apprendistato e al sistema duale, alla formazione continua e permanente. L'indagine utilizza metodologie, classificazioni e definizioni armonizzate a livello nazionale e europeo. Il questionario di rilevazione sarà fornito da INAPP e sarà simile, nell'impostazione, a quello utilizzato nelle edizioni precedenti (si veda: <<https://inapp.org/it/dati/OFP>>). L'elenco degli organismi da intervistare dovrà essere ricostruito dall'Organismo aggiudicatario a partire dagli elenchi degli enti accreditati dalle amministrazioni regionali e provinciali.

Sarà inoltre necessario realizzare uno "Studio valutativo sull'impatto della formazione continua" (Attività 1.2) attraverso la somministrazione n. 200 interviste in profondità, distribuite a livello territoriale, ad individui che abbiano partecipato a corsi di formazione continua, i cui nominativi dovranno essere individuati dall'Organismo aggiudicatario; tali interviste avranno l'obiettivo di indagare l'impatto della formazione sulle traiettorie professionali degli individui formati.

La **Linea 2** (*"Analisi dell'offerta formativa erogata dalle pubbliche amministrazioni (INDACO-PA)"*) è finalizzata a ricostruire le caratteristiche strutturali e le dinamiche dell'offerta di formazione professionale erogata dalle amministrazioni pubbliche a favore dei propri dipendenti.

Nell'ambito della Linea 2 si richiede la realizzazione della Indagine "INDACO-PA 2022" (Attività 2.1) attraverso n. 1 rilevazione censuaria sulle unità istituzionali appartenenti al settore delle Amministrazioni pubbliche centrali e locali. La rilevazione prevede la somministrazione di interviste Cati-Cawi ai responsabili delle unità istituzionali. La rilevazione sarà effettuata con metodo Cawi o, in subordine, Cati, con invio preventivo del questionario di rilevazione per PEC o per posta. Tale rilevazione costituisce una



nuova edizione dell'indagine periodica INDACO-PA di INAPP<sup>1</sup>. L'indagine utilizza metodologie, classificazioni e definizioni armonizzate a livello nazionale e europeo. Il questionario di rilevazione sarà fornito da INAPP e sarà simile, nell'impostazione, a quello utilizzato nell'edizione precedente. L'elenco degli organismi da intervistare dovrà essere ricostruito dall'Organismo aggiudicatario a partire dagli elenchi delle Amministrazioni pubbliche centrali e locali (Settore S13, SEC 2010, <<https://www.istat.it/it/archivio/190748>>).

Si richiede inoltre la realizzazione di uno "*Studio sugli attori della formazione nella PA*" (Attività 2.2) attraverso n. 20 interviste a testimoni privilegiati e di n. 2 focus group territoriali finalizzati ricostruire gli elementi di dibattito relativi al tema dello sviluppo delle competenze del personale della PA anche attraverso la discussione dei risultati di INDACO-PA. Alle interviste e ai focus group potranno partecipare i ricercatori del gruppo di lavoro INAPP.

Per quanto riguarda la **Linea 3** ("*Analisi delle politiche e dei sistemi di finanziamento della formazione continua e dell'apprendimento degli adulti in Italia*") si prevede innanzitutto un'attività di "*Analisi della programmazione formativa*" (Attività 3.1) attraverso la realizzazione di un archivio dei bandi di formazione continua, degli avvisi e dei relativi atti amministrativi di attuazione pubblicati dalle Amministrazioni regionali, dai Fondi paritetici interprofessionali per la formazione continua e dagli altri attori attivi nel sistema della formazione continua e dell'apprendimento degli adulti. L'obiettivo di questa attività è di censire tutti gli atti attraverso i quali trovano attuazione gli strumenti di policy attivi nel settore della formazione continua e dell'apprendimento degli adulti (Fse, Fondi paritetici interprofessionali, Fondo Nuove Competenze, Credito di imposta formazione 4.0, Garanzia di Occupabilità dei Lavoratori-GOL, ecc.) per finanziare le attività di formazione continua a sostegno delle esigenze di aggiornamento e sviluppo professionale dei lavoratori e dei bisogni formativi delle imprese oltre che le attività di apprendimento degli adulti. L'archivio dovrà essere articolato in due sezioni, una riguardante l'annualità 2021 e l'altra l'annualità 2022.

Si prevede inoltre la realizzazione di uno "*Studio sugli attori della formazione continua e dell'apprendimento degli adulti*" (Attività 3.2) attraverso almeno n. 50 interviste a testimoni privilegiati e almeno n. 21 focus group a livello regionale, rivolti a responsabili delle amministrazioni regionali, dei fondi paritetici interprofessionali per la formazione continua, degli organismi formativi, dei Centri Provinciali per l'Istruzione degli Adulti (CPIA), delle parti sociali, oltre a dirigenti di PMI e grandi imprese e altri attori attivi nel campo della formazione continua e dell'apprendimento degli adulti, finalizzati a ricostruire gli elementi di dibattito relativi al tema dello sviluppo delle competenze degli adulti anche attraverso la discussione dei risultati di OFP e INDACO. Alle interviste e ai focus group potranno partecipare i ricercatori del gruppo di lavoro INAPP. Un focus sarà dedicato all'analisi dei nuovi assetti dell'offerta di formazione continua nelle PMI e nella grande impresa.

Si richiede infine la realizzazione di uno studio finalizzato alla "*Analisi dell'efficacia e dell'impatto delle politiche e dei sistemi di finanziamento della formazione continua e di apprendimento degli adulti in Italia*" (Attività 3.3). Tale attività prevede una ricognizione *on desk* dello stato dell'arte in Europa, da realizzare attraverso: a) un'analisi della letteratura scientifica internazionale esistente e dei rapporti di ricerca comparata prodotti negli ultimi anni dai principali organismi di ricerca (Cedefop, Oecd,

<sup>1</sup> Si veda: <<https://www.inapp.org/it/eventi/analisi-e-sviluppo-delle-competenze-nella-pubblica-amministrazione>>; <[https://oa.inapp.org/bitstream/handle/123456789/3270/Inapp\\_Rapporto\\_2021%20Capitolo%203.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://oa.inapp.org/bitstream/handle/123456789/3270/Inapp_Rapporto_2021%20Capitolo%203.pdf?sequence=1&isAllowed=y)>



ecc.); b) un'analisi dei modelli di policy e dei meccanismi attualmente attivi per la promozione dello sviluppo delle competenze degli adulti e della propensione formativa delle PMI e delle grandi imprese, finalizzata a ricostruire l'attuale scenario di policy; c) uno studio per la definizione di un modello di analisi delle ricadute, degli effetti e dell'impatto prodotto a livello territoriale a seguito dell'utilizzo di forme di sostegno pubblico e dell'utilizzo esclusivo del finanziamento privato, e di una proposta di intervento finalizzata alla riduzione dei divari Nord-Sud, nel campo della formazione continua e dell'apprendimento degli adulti.

Nelle indagini dovranno essere applicati rigorosi criteri di qualità. Per garantire la qualità delle rilevazioni, l'Amministrazione appaltante si riserva la facoltà di effettuare controlli a campione sui soggetti rispondenti, su coloro che si sono rifiutati di partecipare e sui mancati contatti. Tutte le fasi delle attività di ricerca e la definizione degli strumenti ad esse connesse saranno concordati con il gruppo di lavoro predisposto da INAPP per la supervisione dei lavori.

### **3.1. SPECIFICHE TECNICHE**

#### **Linea 1 - "Analisi delle caratteristiche strutturali e delle dinamiche dell'offerta di formazione professionale a finanziamento pubblico e privato in Italia"**

Al fine di realizzare la rilevazione censuaria sugli organismi formativi accreditati dalle Amministrazioni regionali (Indagine "OFP 2022", Attività 1.1), oggetto della Linea 1 del presente bando, l'Organismo aggiudicatario dovrà:

- 1) Aggiornare la lista degli organismi da intervistare, a partire dagli elenchi degli enti accreditati dalle amministrazioni regionali e provinciali reperibili sui siti istituzionali; verificare i recapiti, anche telefonici e di posta certificata (PEC) dove presenti e ricercare i recapiti dove non presenti. La lista da aggiornare sarà fornita da INAPP;
- 2) tradurre il questionario di rilevazione nelle lingue utilizzate nelle province autonome a statuto speciale. Il questionario sarà fornito da INAPP;
- 3) predisporre e attuare un piano di comunicazione con gli organismi da intervistare, volto a sensibilizzare gli stessi e minimizzare i rifiuti all'intervista, comprensivo della tecnica di approccio utilizzata dall'intervistatore;
- 4) predisporre un Numero Verde, attivo tutti i giorni feriali dalle 8.00 alle 20.00 per l'intero periodo di durata della fase di somministrazione dei questionari, a cui è possibile telefonare per chiedere chiarimenti sull'indagine, oltre che per fissare un appuntamento per lo svolgimento dell'intervista. A questo Numero Verde dovrà rispondere un team costituito da almeno n. 4 operatori, appositamente formati, che avranno il compito di fornire tutte le informazioni sulle indagini in corso, tra le quali: contenuti ed obiettivi delle indagini; informazioni e spiegazioni in merito ai quesiti del questionario; istruzioni relative alla modalità di registrazione al sito e relativa password di accesso e istruzioni sul funzionamento del sistema CAWI; tempistica, modalità e durata di somministrazione dell'intervista; maggiori dettagli sugli obblighi normativi (legge sulla privacy, obbligo di risposta, ecc.). Dovrà inoltre fornire un Report di monitoraggio a cadenza settimanale comprensivo delle attività svolte dal Numero verde, il cui format sarà concordato con INAPP;
- 5) attivare una Casella di posta elettronica dedicata, ad utilizzo dei soggetti interessati dalle rilevazioni. A queste caselle dovrà rispondere un team che avrà il compito di fornire tutte le informazioni sulle indagini in corso, come riportato al punto precedente (Numero verde), oltre a raccogliere indicazioni su eventuali modifiche



alle date prefissate per gli appuntamenti o per comunicare eventuali modifiche relative ai soggetti da intervistare. Dovrà inoltre fornire un Report di monitoraggio a cadenza settimanale comprensivo delle attività svolte, il cui format sarà concordato con INAPP;

- 6) predisporre una apposita pagina web sulla quale dovrà essere possibile reperire, oltre a quanto indicato per il numero verde, maggiori dettagli sulle rilevazioni;
- 7) inviare, per posta certificata (PEC) e/o per posta ordinaria il questionario di rilevazione e, le lettere di presentazione delle indagini, fornite da INAPP, agli organismi da intervistare;
- 8) predisporre un sistema Cati-Cawi per la realizzazione dell'indagine, sulla base del questionario fornito dall'INAPP, comprensivo dei controlli e dei filtri previsti nel questionario stesso; il sistema dovrà consentire il monitoraggio giornaliero dell'attività degli intervistatori. È richiesta una piattaforma informatica che permetta l'acquisizione automatica e simultanea delle interviste complete, di quelle interrotte e dei contatti effettuati. L'Organismo aggiudicatario dovrà quindi provvedere all'informatizzazione del questionario e allo sviluppo di un sistema Cawi. Un sistema di registrazione dei rispondenti, preliminare all'accesso al questionario, dovrà prevenire - mediante password sicura - accessi non autorizzati ai questionari e consentire la raccolta degli indirizzi e-mail e dei numeri di telefono degli incaricati della compilazione presso gli organismi da intervistare, da utilizzare in caso di eventuale recall a organismi registrati ma non rispondenti. Il questionario Cawi dovrà consentire una compilazione parziale, con relativo salvataggio dei dati inseriti, e il recupero di tali dati per il completamento della compilazione durante una o più successive sessioni. Inoltre, il sistema Cawi dovrà essere compatibile con un sistema di rilevazione Cati (vedi oltre) per consentire, se richiesto dall'organismo da intervistare, la raccolta dati mediante intervista telefonica o la registrazione in formato elettronico di questionari compilati inviati per e-mail o fax. Sarà necessario realizzare il testing del funzionamento del sistema Cati-Cawi ed una eventuale revisione e redigere una Nota tecnica sulla implementazione e sul test del questionario;
- 9) predisporre la scheda contatti con cui tracciare il percorso di lavoro dal primo contatto alla realizzazione dell'intervista o all'esito definitivo di record, il cui format sarà concordato con INAPP;
- 10) selezionare gli intervistatori, la cui formazione avrà luogo sotto la supervisione dell'INAPP, presso le opportune sedi messe a disposizione dall'Organismo aggiudicatario;
- 11) realizzare un'indagine pilota (sotto la supervisione dell'INAPP) su almeno 25 organismi da intervistare per verificare il questionario, il funzionamento del sistema Cati-Cawi, la tecnica di comunicazione adottata dal call center e il sistema di monitoraggio delle interviste; le interviste realizzate in questa fase non faranno parte del computo complessivo delle interviste da realizzare;
- 12) mettere in atto gli strumenti e le metodologie più idonee a garantire la riduzione massima delle mancate risposte totali, la sostituzione delle quali dovrà essere effettuata secondo la tecnica concordata con INAPP;
- 13) predisporre un sistema di solleciti ripetuti per gli organismi non rispondenti, telefonici ed e-mail, secondo lo schema seguente:
  - invio iniziale (con questionario);



- ogni 10 giorni, gli organismi "registrati" che non hanno completato la compilazione del questionario dovranno ricevere un "reminder" via e-mail;
  - fino a 5 solleciti telefonici per ciascun organismo da intervistare, a partire da 20 giorni dopo l'invio iniziale. Qualora non disponibile, il numero di telefono dovrà essere preventivamente individuato e verificato dall'Organismo aggiudicatario;
  - gli operatori telefonici dovranno offrire al rispondente, nel corso del sollecito telefonico, le opzioni di compilazione del questionario via Cati e di invio del questionario cartaceo compilato allegato a un messaggio e-mail (o via fax). L'eventuale registrazione del questionario sarà a carico dell'operatore telefonico.
- 14) realizzare le interviste, di cui al punto "2. Oggetto della prestazione" del presente Capitolato; tali interviste dovranno essere valide (ovvero dovranno essere interviste che abbiano ottenuto risposte per il 70% dei quesiti).
- 15) Il questionario dovrà essere somministrato preferibilmente al responsabile del centro di formazione accreditato. Le interviste dovranno essere effettuate dal lunedì al venerdì fra le ore 9:00 e le ore 20:00. Le regole per la definizione degli esiti di contatto e gli esiti individuali definitivi saranno concordate con l'INAPP a seguito della stipula del contratto;
- 16) inviare con cadenza settimanale, all'ufficio indicato dall'INAPP, materiale informativo aggiornato sull'andamento della rilevazione (compresi gli indicatori di qualità), relativo sia alla distribuzione delle interviste valide, delle interviste interrotte e dei tentativi andati a vuoto, sia ad indicatori di performance dei rilevatori. La struttura e i contenuti della documentazione e dei file dati saranno concordati con l'INAPP. Anche se il materiale informativo è richiesto con cadenza settimanale, in qualsiasi momento l'INAPP lo ritenga opportuno, al di fuori dei giorni concordati, può richiedere l'invio del materiale aggiornato;
- 17) inviare una "Relazione mensile sulle attività svolte", secondo il format concordato con INAPP, che contenga informazioni dettagliate sulle attività realizzate, sul personale impiegato nelle varie attività e sulle attività realizzate dal personale nonché sulle attività ancora da realizzare, come definite nel Cronoprogramma;
- 18) realizzare tre Rapporti, articolati come di seguito riportato: un Rapporto iniziale, un Rapporto intermedio e un Rapporto finale secondo le specifiche indicate al successivo paragrafo 3.3;
- 19) realizzare un database su supporto informatico contenente le risposte delle interviste e un file contenente le informazioni relative a tutti i contatti effettuati, secondo le specifiche concordate con l'INAPP. Al termine di ogni rilevazione, e prima di avviare le operazioni di controllo e correzione dei dati, l'Organismo aggiudicatario dovrà consegnare a INAPP la relativa banca dati, costruita sulla base degli esiti della rilevazione.

Al fine di realizzare lo "Studio valutativo sull'impatto della formazione continua" (Attività 1.2), l'Organismo aggiudicatario dovrà realizzare almeno n. 200 interviste in profondità ad individui che abbiano partecipato a corsi di formazione continua (con relativo Rapporto); le interviste e i focus group dovranno essere audio registrati e trascritti.

L'Organismo aggiudicatario dovrà inoltre realizzare tutti i prodotti previsti di cui al successivo paragrafo 3.3.



Per la fornitura in oggetto, l'Organismo aggiudicatario dovrà mettere a disposizione congrue risorse organizzative, tecniche, logistiche ed umane tali da garantire l'esecuzione dei lavori a regola d'arte e nelle tempistiche previste.

Le attività ed i servizi richiesti, le specifiche tecniche e tutte le proposte progettuali relative alle indicazioni espressamente inserite nel presente capitolato tecnico verranno valutate per l'aggiudicazione. Pertanto è necessario dettagliare la fornitura dei servizi in oggetto dando prova della reale conoscenza delle attività e disponibilità delle strutture, ovvero si richiede di contestualizzare nelle società o RTI le attività che dovranno aver luogo.

Tutto il materiale prodotto sarà di proprietà dell'INAPP. L'Organismo aggiudicatario dovrà impegnarsi a distruggere i file dati contenenti il risultato delle attività di rilevazione quantitative e qualitative a seguito della consegna. In nessun caso potrà fornirli a parti terze ovvero riutilizzarli.

### Pre-test

L'Organismo aggiudicatario dovrà testare il sistema di rilevazione Cati-Cawi, sotto la supervisione di INAPP, per verificare l'efficacia dello stesso in relazione a:

- realizzazione dell'interfaccia grafica per la compilazione del questionario (nelle due versioni, per utilizzo Cati o Cawi);
- acquisizione dati, con registrazione normalizzata, sia ad ogni salvataggio parziale, sia all'invio definitivo del questionario; dovrà essere possibile supervisionare costantemente ogni rispondente nella fase di compilazione del questionario;
- monitoraggio della rilevazione per poter verificare in tempo reale lo stato di ciascun rispondente ed, eventualmente, chiarire la natura di errori presenti nel questionario.

Il sistema di rilevazione dovrà essere disponibile per INAPP, a fini di valutazione, per un periodo di almeno due settimane.

### La rilevazione

Di seguito si descrive la procedura di contatto con gli organismi da intervistare:

- in primo luogo, gli organismi da intervistare dovranno ricevere la lettera di presentazione dell'indagine (con questionario allegato).
- nella lettera dovranno essere specificate le modalità di registrazione al sito per la rilevazione Cawi. In questa fase dovrà essere predisposto un Numero Verde, attivo tutti i giorni dalle ore 8.00 alle ore 20.00, a cui gli organismi da intervistare interessati dalla rilevazione potranno telefonare per chiedere chiarimenti sull'indagine, per concordare un appuntamento per lo svolgimento di un'intervista Cati, per concordare la restituzione del questionario compilato via e-mail o fax. Per il Numero Verde non sarà ammesso l'utilizzo della segreteria telefonica ma si prevede di assicurare la risposta da parte degli operatori incaricati;
- una strategia di solleciti basata su contatti e-mail, postali e telefonici dovrà assicurare un costante supporto al *data capturing* con l'obiettivo di realizzare il numero massimo di interviste valide (ovvero interviste che abbiano risposte per il 70% dei quesiti).

### Solleciti

Gli organismi da intervistare che si saranno registrati ma che non avranno compilato il questionario Cawi (o non ne avranno completato la compilazione), saranno contattati



tramite una e-mail di sollecito, da inviare a nome di INAPP, ogni 10 giorni sino alla compilazione del questionario.

Gli organismi da intervistare non registrati – in aggiunta a possibili solleciti periodici via e-mail nel caso di disponibilità di un affidabile indirizzo di posta elettronica – saranno interessati, a partire da 20 giorni dopo l’invio della lettera iniziale, da un’attività di sollecito telefonico basata su almeno 5 contatti telefonici.

Contestualmente ai solleciti telefonici, gli organismi da intervistare saranno sollecitati a rispondere anche attraverso altre modalità, quali l’intervista Cati o la restituzione del questionario compilato via e-mail/fax (in questo caso, l’operatore telefonico sarà responsabile per la registrazione dei dati raccolti).

Nella fase conclusiva della rilevazione, su indicazione di INAPP, l’Organismo aggiudicatario provvederà all’invio di un sollecito con indicazione di una scadenza definitiva per l’invio dei questionari.

### Nominativi degli organismi da intervistare

Per la costruzione della lista degli organismi da intervistare, che dovrà essere fatta a partire dagli elenchi pubblici reperibili sui siti istituzionali, l’Organismo aggiudicatario dovrà verificare o acquisire (laddove mancanti sui siti) gli indirizzi PEC e i numeri di telefono necessari per i successivi contatti.

È richiesta la massima collaborazione da parte dell’Organismo aggiudicatario nella attività di ricerca delle informazioni anagrafiche mancanti.

Ulteriori informazioni anagrafiche saranno raccolte mediante la procedura di registrazione propedeutica alla compilazione del questionario on-line.

I dati raccolti verranno verificati e corretti per poi essere raccolti in un database.

L’Organismo aggiudicatario dovrà impegnarsi a distruggere i dati relativi ai nominativi, al termine della rilevazione. In ogni caso, non potrà fornirli a parti terze.

### Il questionario

il questionario elettronico, comprensivo di rimandi, filtri e piani di compatibilità, sarà predisposto dall’Organismo aggiudicatario sulla base del questionario fornito dall’INAPP. Il questionario elettronico interattivo dovrà seguire le istruzioni che saranno dettate dall’INAPP anche per quanto riguarda l’ordine dei quesiti e il piano di compatibilità.

L’INAPP si riserva di apportare, in corso d’opera, le modifiche al questionario che si rendessero necessarie alla luce di eventuali difficoltà incontrate durante la rilevazione. Alcune regole aggiuntive, inoltre, potranno essere inserite in corso d’opera. Al tal fine l’Organismo aggiudicatario dovrà garantire un servizio di manutenzione adattativa ed evolutiva del questionario elettronico.

### Caratteristiche del sistema Cati-Cawi

L’Organismo aggiudicatario dovrà possedere in licenza d’uso i pacchetti software Cati e Cawi utilizzati. Tali pacchetti dovranno essere specifici per la realizzazione delle interviste Cati e Cawi e dovranno essere stati ampiamente utilizzati dai maggiori istituti di ricerca internazionali e/o nazionali nell’ambito di indagini statistiche. Tali requisiti dovranno essere opportunamente documentati.



I pacchetti software Cati e Cawi dovranno corrispondere a quanto dichiarato dall'Organismo nell'offerta e dovranno avere requisiti non inferiori a quanto di seguito specificato:

- a) disporre di un ambiente integrato di sviluppo e manutenzione evolutiva, adattativa e correttiva del questionario elettronico, fornito di un linguaggio ad alto livello;
- b) l'ambiente, di cui al punto a), dovrà essere in grado di implementare il questionario elettronico in modo da permettere i controlli di 'range', di salto e d'incompatibilità tra tutti i quesiti dell'intervista, di fornire un'apposita messaggistica di errore e/o di avvertimento, segnalando le eventuali incompatibilità tra le risposte fornite dall'intervistato e le informazioni acquisite nel corso dell'intervista, di permettere salti di domanda senza necessità di scorrere il questionario e di consentire un'agile navigazione dello stesso;
- c) è essenziale che il rilevatore possa tornare immediatamente a uno qualsiasi dei quesiti precedenti per riproporre le domande che hanno originato un errore ed eventualmente rettificarne le risposte, senza dover scorrere tutte le pagine, al fine di ridurre i tempi di somministrazione. I tempi di attesa nel passaggio da una schermata all'altra devono essere brevissimi;
- d) permettere la codifica automatica delle variabili tramite l'utilizzo di un motore di ricerca che possa essere sviluppato per gestire un dizionario di 7.000 voci;
- e) permettere l'implementazione di un help in linea, con visualizzazione di schede di istruzione per specifici quesiti.

Il sistema Cati dovrà:

- f) garantire la selezione casuale dei nominativi e l'assegnazione automatica agli intervistatori;
- g) garantire la composizione automatica del numero telefonico;
- h) permettere la gestione e la tracciabilità dei tentativi di contatto e dei contatti con gli individui in base alle regole definite dall'INAPP (numero di contatti e tipologie di contatti da effettuare per la gestione del rapporto con l'individuo);
- i) consentire la registrazione automatica:
  - degli esiti di contatto: telefono occupato, telefono libero, fax, segreteria telefonica, cellulare non raggiungibile o staccato, telefono errato, trasferito, fuori target, appuntamento, rifiuto, intervista;
  - della data, dell'ora e dei minuti in cui avviene il contatto;
  - della data, dell'ora e dei minuti di inizio e di chiusura dell'intervista;
  - della interruzione dell'intervista definitiva o temporanea con successiva ripresa della stessa e dei motivi della stessa;
  - dei motivi di rifiuto;
- j) garantire la comunicazione automatica al rilevatore della completezza dell'intervista, o, in caso contrario, delle mancanze e della possibilità di perfezionamento della stessa;
- k) permettere la produzione e visualizzazione on-line di indicatori necessari alla gestione e al monitoraggio dell'indagine;
- l) garantire l'allineamento delle versioni del questionario;



- m) garantire la capacità di acquisire ed integrare informazioni residenti su database esterni al sistema Cati tramite file ASCII e/o accesso a RDBMS e la capacità di esportare dati verso altre piattaforme tramite file ASCII e/o accesso RDBMS;
- n) assicurare la gestione affidabile sia logica che fisica dei dati.

Il sistema Cawi dovrà garantire:

- o) l'assunzione automatica dei nominativi coinvolti nella rilevazione;
- p) la compilazione del questionario Cawi accessibile tramite username e password;
- q) la produzione di indicatori necessari alla gestione e al monitoraggio dell'indagine;
- r) l'allineamento delle versioni del questionario;
- s) la capacità di acquisire ed integrare informazioni residenti su database esterni al sistema Cawi tramite file ASCII e/o accesso a RDBMS;
- t) la capacità di esportare dati verso altre piattaforme tramite file ASCII e/o accesso RDBMS.

I sistemi Cati e Cawi dovranno garantire:

- u) che i dati rilevati con le due tecniche siano memorizzati nello stesso file dati e seguendo lo stesso tracciato record;
- v) la gestione affidabile sia logica che fisica dei dati;
- w) meccanismi di protezione dei dati in grado di gestire i profili di accesso alle utenze autorizzate in accordo con la normativa vigente.

#### Hardware

L' Organismo aggiudicatario dovrà possedere:

- a) un centralino telefonico elettronico con non meno di n. 80 linee telefoniche e almeno 60 postazioni Cati-Cawi attrezzate, ubicate nella stessa sede;
- b) attrezzature informatiche con una potenza elaborativa complessiva idonea a supportare, contemporaneamente, il carico delle postazioni Cati-Cawi presenti e dei Personal computer dedicati allo sviluppo del software e alla elaborazione dei dati.

Dovrà essere possibile per l'INAPP, in giorni e orari concordati, effettuare il monitoraggio delle attività di rilevazione con proprio personale presso i call center.

#### Risorse organizzative, tecniche, logistiche ed umane messe a disposizione dall'aggiudicatario per le indagini Cati e Cawi

Per il servizio in oggetto, l'Organismo aggiudicatario dovrà mettere a disposizione congrue risorse umane, organizzative, tecniche e logistiche tali che garantiscano la corretta esecuzione dei lavori.

INAPP si riserva la facoltà di richiedere la sostituzione delle risorse umane e delle figure professionali del gruppo di lavoro proposte dall'Organismo aggiudicatario ritenute, a suo insindacabile giudizio, non idonee; in questo caso, l'Organismo aggiudicatario si impegna a sostituirle entro il termine massimo di 2 gg. lavorativi sulla base delle indicazioni fornite da INAPP e in pieno accordo con INAPP.



### La formazione degli intervistatori

Prima dell'avvio dell'indagine dovranno essere effettuati briefing per la formazione degli intervistatori che saranno teorici e tecnici. Il briefing teorico sarà condotto all'interno di idonee strutture messe a disposizione dall'Organismo aggiudicatario e in presenza del responsabile di progetto ed avrà lo scopo di formare gli intervistatori circa i contenuti e gli obiettivi dell'indagine, la struttura del questionario, il significato e gli obiettivi di ogni singola domanda, nonché la corretta codifica dei quesiti, la corretta esecuzione dell'intervista, le modalità comportamentali da tenere durante l'intervista e con l'intervistato, le strategie da attivare per convincere gli intervistati reticenti a collaborare, nonché, le finalità e i modi di operare dell'INAPP.

Il briefing tecnico avrà lo scopo di istruire i partecipanti al corso sull'utilizzo degli applicativi per la gestione del questionario elettronico, nonché di far esercitare i rilevatori attraverso la simulazione delle interviste.

L'Organismo aggiudicatario dovrà farsi carico dell'organizzazione di tutti i briefing secondo le modalità definite dall'INAPP circa il numero, la durata e i tempi. L'Organismo aggiudicatario inoltre dovrà assicurare locali idonei allo svolgimento dei briefing e garantire la presenza di tutti gli intervistatori.

In caso di sostituzione degli intervistatori l'Organismo aggiudicatario dovrà tempestivamente provvedere all'organizzazione di ulteriori briefing teorici e tecnici per gli intervistatori subentranti, secondo le modalità che saranno decise dall'INAPP.

In corso d'opera e al termine dell'indagine l'INAPP potrà richiedere che venga organizzata una riunione con tutti gli intervistatori (de-briefing) per valutare eventuali difficoltà incontrate, nonché l'andamento dell'intera rilevazione. Tale riunione sarà condotta dall'INAPP in presenza del responsabile di progetto.

L'Organismo aggiudicatario dovrà farsi carico dell'organizzazione della riunione secondo le modalità definite dall'INAPP circa il numero, la durata e i tempi. Dovrà assicurare locali idonei allo svolgimento del de-briefing e garantire la presenza di tutti gli intervistatori alla riunione.

### **Linea 2 - "Analisi dell'offerta formativa erogata dalle pubbliche amministrazioni (INDACO-PA)"**

Al fine di realizzare la rilevazione censuaria sulle unità istituzionali appartenenti al settore delle Amministrazioni pubbliche, oggetto della Linea 2 del presente bando ("INDACO-PA 2022", Attività 2.1), l'Organismo aggiudicatario dovrà:

- 1) aggiornare la lista degli organismi da intervistare, a partire dagli elenchi delle Amministrazioni pubbliche centrali e locali (Settore S13, SEC 2010, <<https://www.istat.it/it/archivio/190748>>); verificare i recapiti, anche telefonici e di posta certificata (PEC) dove presenti e ricercare i recapiti dove non presenti. La lista da aggiornare sarà fornita da INAPP;
- 2) tradurre il questionario di rilevazione nelle lingue utilizzate nelle province autonome a statuto speciale. Il questionario sarà fornito da INAPP;
- 3) predisporre e attuare un piano di comunicazione con gli organismi da intervistare, volto a sensibilizzare gli stessi e minimizzare i rifiuti all'intervista, comprensivo della tecnica di approccio utilizzata dall'intervistatore;



- 4) predisporre un Numero Verde, attivo tutti i giorni feriali dalle 8.00 alle 20.00 per l'intero periodo di durata della fase di somministrazione dei questionari, a cui è possibile telefonare per chiedere chiarimenti sull'indagine, oltre che per fissare un appuntamento per lo svolgimento dell'intervista. A questo Numero Verde dovrà rispondere un team costituito da almeno n. 4 operatori, appositamente formati, che avranno il compito di fornire tutte le informazioni sulle indagini in corso, tra le quali: contenuti ed obiettivi delle indagini; informazioni e spiegazioni in merito ai quesiti del questionario; istruzioni relative alla modalità di registrazione al sito e relativa password di accesso e istruzioni sul funzionamento del sistema CAWI; tempistica, modalità e durata di somministrazione dell'intervista; maggiori dettagli sugli obblighi normativi (legge sulla privacy, obbligo di risposta, ecc.). Dovrà inoltre fornire un Report di monitoraggio a cadenza settimanale comprensivo delle attività svolte dal Numero verde, il cui format sarà concordato con INAPP;
- 5) attivare una Casella di posta elettronica dedicata, ad utilizzo dei soggetti interessati dalle rilevazioni. A queste caselle dovrà rispondere un team che avrà il compito di fornire tutte le informazioni sulle indagini in corso, come riportato al punto precedente (Numero verde), oltre a raccogliere indicazioni su eventuali modifiche alle date prefissate per gli appuntamenti o per comunicare eventuali modifiche all'anagrafica dei soggetti da intervistare. Dovrà inoltre fornire un Report di monitoraggio a cadenza settimanale comprensivo delle attività svolte, il cui format sarà concordato con INAPP;
- 6) predisporre una apposita pagina web sulla quale dovrà essere possibile reperire, oltre a quanto indicato per il numero verde, maggiori dettagli sulle rilevazioni;
- 7) inviare, per posta certificata (PEC) e/o per posta ordinaria il questionario di rilevazione e, le lettere di presentazione delle indagini, fornite da INAPP, agli organismi da intervistare;
- 8) predisporre un sistema Cati-Cawi per la realizzazione dell'indagine, sulla base del questionario fornito dall'INAPP, comprensivo dei controlli e dei filtri previsti nel questionario stesso; il sistema dovrà consentire il monitoraggio giornaliero dell'attività degli intervistatori. È richiesta una piattaforma informatica che permetta l'acquisizione automatica e simultanea delle interviste complete, di quelle interrotte e dei contatti effettuati. L'Organismo aggiudicatario dovrà quindi provvedere all'informatizzazione del questionario e allo sviluppo di un sistema Cawi. Un sistema di registrazione dei rispondenti, preliminare all'accesso al questionario, dovrà prevenire - mediante password sicura - accessi non autorizzati ai questionari e consentire la raccolta degli indirizzi e-mail e dei numeri di telefono degli incaricati della compilazione presso gli organismi da intervistare, da utilizzare in caso di eventuale recall a organismi registrati ma non rispondenti. Il questionario Cawi dovrà consentire una compilazione parziale, con relativo salvataggio dei dati inseriti, e il recupero di tali dati per il completamento della compilazione durante una o più successive sessioni. Inoltre, il sistema Cawi dovrà essere compatibile con un sistema di rilevazione Cati (vedi oltre) per consentire, se richiesto dall'organismo da intervistare, la raccolta dati mediante intervista telefonica o la registrazione in formato elettronico di questionari compilati inviati per e-mail o fax. Sarà necessario realizzare il testing del funzionamento del sistema Cati-Cawi ed una eventuale revisione e redigere una Nota tecnica sulla implementazione e sul test del questionario;



- 9) predisporre la scheda contatti con cui tracciare il percorso di lavoro dal primo contatto alla realizzazione dell'intervista o all'esito definitivo di record, il cui format sarà concordato con INAPP;
- 10) selezionare gli intervistatori, la cui formazione avrà luogo sotto la supervisione dell'INAPP, presso le opportune sedi messe a disposizione dall'Organismo aggiudicatario;
- 11) realizzare un'indagine pilota (sotto la supervisione dell'INAPP) su almeno 25 organismi da intervistare per verificare il questionario, il funzionamento del sistema Cati-Cawi, la tecnica di comunicazione adottata dal call center e il sistema di monitoraggio delle interviste; le interviste realizzate in questa fase non faranno parte del computo complessivo delle interviste da realizzare;
- 12) mettere in atto gli strumenti e le metodologie più idonee a garantire la riduzione massima delle mancate risposte totali, la sostituzione delle quali dovrà essere effettuata secondo la tecnica concordata con INAPP;
- 13) predisporre un sistema di solleciti ripetuti per gli organismi non rispondenti, telefonici ed e-mail, secondo lo schema seguente:
  - invio iniziale (con questionario);
  - ogni 10 giorni, gli organismi "registrati" che non hanno completato la compilazione del questionario dovranno ricevere un "reminder" via e-mail;
  - fino a 5 solleciti telefonici per ciascun organismo da intervistare, a partire da 20 giorni dopo l'invio iniziale. Qualora non disponibile, il numero di telefono dovrà essere preventivamente individuato e verificato dall'Organismo aggiudicatario;
  - gli operatori telefonici dovranno offrire al rispondente, nel corso del sollecito telefonico, le opzioni di compilazione del questionario via Cati e di invio del questionario cartaceo compilato allegato a un messaggio e-mail (o via fax). L'eventuale registrazione del questionario sarà a carico dell'operatore telefonico.
- 14) realizzare le interviste, di cui al punto "2. Oggetto della prestazione" del presente Capitolato; tali interviste dovranno essere valide (ovvero dovranno essere interviste che abbiano ottenuto risposte per il 70% dei quesiti).
- 15) Il questionario dovrà essere somministrato preferibilmente al responsabile del personale. Le interviste dovranno essere effettuate dal lunedì al venerdì fra le ore 9:00 e le ore 20:00. Le regole per la definizione degli esiti di contatto e gli esiti individuali definitivi saranno concordate con l'INAPP a seguito della stipula del contratto;
- 16) inviare con cadenza settimanale, all'ufficio indicato dall'INAPP, materiale informativo aggiornato sull'andamento della rilevazione (compresi gli indicatori di qualità), relativo sia alla distribuzione delle interviste valide, delle interviste interrotte e dei tentativi andati a vuoto, sia ad indicatori di performance dei rilevatori. La struttura e i contenuti della documentazione e dei file dati saranno concordati con l'INAPP. Anche se il materiale informativo è richiesto con cadenza settimanale, in qualsiasi momento l'INAPP lo ritenga opportuno, al di fuori dei giorni concordati, può richiedere l'invio del materiale aggiornato;
- 17) inviare una "Relazione mensile sulle attività svolte", secondo il format concordato con INAPP, che contenga informazioni dettagliate sulle attività realizzate, sul personale impiegato nelle varie attività e sulle attività realizzate dal personale nonché sulle attività ancora da realizzare, come definite nel Cronoprogramma;



- 18) realizzare tre Rapporti, articolati come di seguito riportato: un Rapporto iniziale, un Rapporto intermedio e un Rapporto finale secondo le specifiche indicate al successivo paragrafo 3.3;
- 19) realizzare un database su supporto informatico contenente le risposte delle interviste e un file contenente le informazioni relative a tutti i contatti effettuati, secondo le specifiche concordate con l'INAPP. Al termine di ogni rilevazione, e prima di avviare le operazioni di controllo e correzione dei dati, l'Organismo aggiudicatario dovrà consegnare a INAPP la relativa banca dati, costruita sulla base degli esiti della rilevazione.

Anche per la Linea 2, l'Organismo aggiudicatario dovrà inoltre realizzare quanto già previsto nella presente Sezione 3.1 relativamente alla Linea 1, in merito ai seguenti argomenti: Pre-test, la rilevazione, i solleciti, i nominativi degli organismi da intervistare, le caratteristiche del sistema Cati-Cawi, l'Hardware, le risorse organizzative, tecniche, logistiche ed umane messe a disposizione dall'aggiudicatario per le indagini Cati e Cawi, la formazione degli intervistatori.

Al fine di realizzare lo "Studio sugli attori della formazione nella PA" (Attività 2.2), l'Organismo aggiudicatario dovrà realizzare almeno n. 20 interviste a testimoni privilegiati e n. 2 focus group territoriali (con relativo Rapporto e trascrizioni); le interviste e i focus group dovranno essere audio registrati e trascritti.

L'Organismo aggiudicatario dovrà inoltre realizzare tutti i prodotti previsti di cui al successivo paragrafo 3.3.

Per la fornitura in oggetto, l'Organismo aggiudicatario dovrà mettere a disposizione congrue risorse organizzative, tecniche, logistiche ed umane tali da garantire l'esecuzione dei lavori a regola d'arte e nelle tempistiche previste.

Le attività ed i servizi richiesti, le specifiche tecniche e tutte le proposte progettuali relative alle indicazioni espressamente inserite nel presente capitolato tecnico verranno valutate per l'aggiudicazione. Pertanto è necessario dettagliare la fornitura dei servizi in oggetto dando prova della reale conoscenza delle attività e disponibilità delle strutture, ovvero si richiede di contestualizzare nelle società o RTI le attività che dovranno aver luogo.

Tutto il materiale prodotto sarà di proprietà dell'Amministrazione appaltante. L'Organismo aggiudicatario dovrà impegnarsi a distruggere i file dati, le registrazioni delle interviste e tutti gli altri materiali a seguito della consegna. In nessun caso potrà fornirli a parti terze, ovvero riutilizzarli.

### **Linea 3 - "Analisi delle politiche e dei sistemi di finanziamento della formazione continua e dell'apprendimento degli adulti in Italia"**

In relazione alla Linea 3, l'Organismo aggiudicatario dovrà realizzare le seguenti attività:

- 1) una "*Analisi della programmazione formativa*" (Attività 3.1) attraverso n. 2 archivi dei bandi di formazione continua, degli avvisi e dei relativi atti amministrativi di attuazione pubblicati dalle Amministrazioni regionali, dai Fondi paritetici interprofessionali per la formazione continua e dagli altri attori attivi nel sistema della formazione continua e dell'apprendimento degli adulti rispettivamente per le annualità 2021 e 2022 (con relativi db e Rapporto);



- 2) uno "Studio sugli attori della formazione continua e dell'apprendimento degli adulti" (Attività 3.2) attraverso almeno n. 50 interviste a testimoni privilegiati e almeno n. 21 focus group a livello regionale (con relativo db e Rapporto), rivolti a responsabili delle amministrazioni regionali, dei fondi paritetici interprofessionali per la formazione continua, degli organismi formativi, dei Centri Provinciali per l'Istruzione degli Adulti (CPIA), delle parti sociali e di altri attori attivi nel campo della formazione continua e dell'apprendimento degli adulti; le interviste e i focus group dovranno essere audio registrati e trascritti. INAPP fornirà le tracce di intervista e dei focus group somministrate nel corso della precedente edizione dell'Indagine e queste dovranno essere aggiornate e integrate dall'Organismo aggiudicatario.
- 3) una "Analisi dell'efficacia e dell'impatto delle politiche e dei sistemi di finanziamento della formazione continua e di apprendimento degli adulti in Italia" (Attività 3.3) attraverso n. 1 studio desk che prevede una ricognizione *on desk* dello stato dell'arte in Europa, da realizzare tramite: a) un'analisi della letteratura scientifica internazionale esistente e dei rapporti di ricerca comparata; b) un'analisi dei modelli di policy e dei meccanismi attualmente attivi; c) uno studio per la definizione di un modello di analisi delle ricadute, degli effetti e dell'impatto;
- 4) predisporre un'adeguata rete di intervistatori tale da garantire che la rilevazione sia completata nei tempi previsti; organizzare la selezione del gruppo degli intervistatori, assicurando che essi siano in possesso della necessaria esperienza nella conduzione di interviste in profondità su tematiche analoghe a quelle previste dalla ricerca. Attraverso il monitoraggio in itinere delle interviste, l'Amministrazione appaltante si riserva la facoltà di segnalare ed eventualmente richiedere la sostituzione di intervistatori che si dimostrino inadeguati alla buona riuscita dell'indagine;
- 5) organizzare la formazione degli intervistatori, cui parteciperà l'Amministrazione appaltante. La formazione in presenza avrà durata non inferiore ad una giornata di 8 ore;
- 6) predisporre le tracce di intervista, in accordo con l'Amministrazione appaltante, e testarne il funzionamento attraverso un'indagine pilota;
- 7) aggiornare l'Amministrazione appaltante sullo stato di avanzamento delle interviste; monitorare le rilevazioni assicurandosi che le informazioni e i materiali richiesti siano completi; assicurare e verificare la corretta registrazione delle interviste da trasmettere all'Amministrazione appaltante;
- 8) realizzare tutti i prodotti previsti di cui al successivo punto 3.3.

I focus-group e le interviste dovranno essere audio registrati e trascritti, previa condivisione con l'INAPP del calendario e della composizione dei gruppi, comunicando in tempo utile gli incontri affinché sia possibile per la medesima presenziare.

Tutto il materiale prodotto sarà di proprietà dell'Amministrazione appaltante. L'Organismo aggiudicatario dovrà impegnarsi a distruggere i file dati, le registrazioni delle interviste e tutti gli altri materiali a seguito della consegna. In nessun caso potrà fornirli a parti terze, ovvero riutilizzarli.

Le attività e i servizi richiesti, le specifiche tecniche indicate nelle offerte e le proposte progettuali relative alle indicazioni espressamente inserite nel presente capitolato tecnico verranno valutate per l'aggiudicazione. Pertanto, è necessario dettagliare la fornitura dei servizi in oggetto dando prova della reale conoscenza delle attività e delle strutture.



### **3.2 GRUPPO DI LAVORO RICHIESTO**

L'Organismo aggiudicatario si impegna a utilizzare, per le attività previste dalla fornitura in oggetto, risorse umane in numero e di profilo pari o superiore a quello indicato in sede di offerta.

L'Organismo aggiudicatario dovrà individuare e garantire la presenza nel gruppo di lavoro delle seguenti figure professionali, documentando per ciascuna figura i requisiti richiesti:

#### **Responsabile scientifico del progetto**

Tale figura dovrà avere un'esperienza professionale di tipo accademico in ambito socio-economico e almeno 15 anni di esperienza comprovata nella direzione di indagini di natura socio-economica. Tali esperienze dovranno essere opportunamente documentate.

#### **Capo progetto**

Tale figura dovrà avere una formazione di tipo statistico o sociologico di livello universitario e almeno 10 anni di esperienza comprovata nella gestione e realizzazione di indagini campionarie Cati e/o Cati-Cawi. Tali esperienze dovranno essere opportunamente documentate.

#### **Responsabile informatico**

Tale figura dovrà avere una formazione di tipo informatico di livello universitario e almeno 10 anni di esperienza comprovata nella progettazione, sviluppo, messa in esercizio e manutenzione di software Cati-Cawi.

#### **Esperto di sviluppo e manutenzione di questionari CATI e CAWI**

Tale figura dovrà avere una formazione di tipo statistico-informatico a livello universitario e almeno 5 anni di esperienza comprovata nella progettazione, sviluppo, e manutenzione di questionari elettronici per interviste in modalità CATI e/o CATI-CAWI e di banche dati. Tali esperienze dovranno essere opportunamente documentate.

**Responsabile operativo del field** con almeno 5 anni di esperienza comprovata nel coordinamento, organizzazione, supervisione e supporto degli intervistatori. Tali esperienze devono essere opportunamente documentate.

#### **Sistemista**

Tale figura dovrà avere una formazione di tipo informatico e almeno 5 anni di esperienza comprovata nella gestione di sistemi Cati e/o Cati-Cawi, di rete e di sicurezza informatica. Tali esperienze dovranno essere opportunamente documentate.

#### **Esperto Informatico analista/programmatore**

Tale figura dovrà avere un'esperienza di almeno 5 anni, con competenze nella programmazione OOP di architetture client/server e sviluppo di web services, nella progettazione e realizzazione di databases relazionali. Tali esperienze dovranno essere opportunamente documentate.

#### **Esperto in analisi econometriche**

Tale figura dovrà avere una formazione di tipo economico e/o statistico di livello universitario e almeno 5 anni di esperienza comprovata nello svolgimento di attività funzionali alla realizzazione, implementazione e validazione di modelli econometrici. Tale figura dovrà operare a diretto contatto con INAPP per l'intera durata del progetto. Tali esperienze dovranno essere opportunamente documentate.



### Esperti in statistica

L'Organismo aggiudicatario dovrà selezionare almeno 2 esperti statistici senior e almeno 3 esperti statistici junior. Tali figure dovranno avere una formazione di tipo statistico di livello universitario e una comprovata esperienza (almeno 10 anni nel primo caso, almeno 5 anni nel secondo) nello svolgimento di attività nel campo delle tecniche di campionamento e stima e dell'analisi dei dati. Tali figure dovranno operare a diretto contatto con INAPP per l'intera durata del progetto. Tali esperienze dovranno essere opportunamente documentate.

### Intervistatori

L'Organismo aggiudicatario dovrà selezionare almeno 50 intervistatori da impegnare nelle rilevazioni Cati-Cawi in oggetto, così da poter assicurare l'esecuzione delle rilevazioni nei tempi e nei modi stabiliti. È necessario che l'Organismo aggiudicatario si avvalga esclusivamente di intervistatori con esperienza di interviste Cati-Cawi. Gli intervistatori selezionati dovranno quindi avere compiuto almeno tre esperienze personali di utilizzazione delle procedure Cati e/o Cati-Cawi nel medesimo Organismo aggiudicatario o in altre organizzazioni di ricerca di mercato di analoga qualità. Il reclutamento degli intervistatori dovrà avvenire mediante un'apposita selezione che ne valuti l'esperienza maturata in precedenti indagini, la capacità di valutare di volta in volta le differenti situazioni in cui potrà trovarsi ad operare, e le competenze relazionali necessarie per agevolare il rapporto con gli intervistati nella fase di compilazione del questionario. Il reclutamento e la selezione degli intervistatori sarà a carico dell'Organismo aggiudicatario, l'INAPP si riserverà di controllarne la professionalità e richiedere eventuali sostituzioni. Le competenze richieste dovranno essere opportunamente documentate, se necessario l'INAPP potrà richiedere di visionare tale documentazione. Per la rilevazione, l'Organismo aggiudicatario dovrà fornire all'INAPP (prima dell'inizio dell'indagine) la lista degli intervistatori selezionati con le indicazioni di: Nome e Cognome, Comune di residenza, Codice identificativo, Genere, Età, Titolo di studio, Professione, Esperienza lavorativa nel settore. Il codice identificativo del rilevatore dovrà essere assegnato univocamente e dovrà essere mantenuto nel corso dell'indagine. Tale elenco dovrà essere fornito prima della rilevazione ed in corso d'opera ogni qual volta subentri un intervistatore che ne sostituisce uno di quelli originariamente assegnati all'indagine.

L'Organismo aggiudicatario dovrà garantire:

- che, alla data di inizio e per tutta la fase di rilevazione, sia operativo un numero congruo di intervistatori, fissato in non meno di 50, dedicati esclusivamente alle rilevazioni Cati-Cawi, compatibilmente all'attività da svolgere e nel rispetto dei tempi e delle modalità di lavoro del personale impiegato;
- che tutti gli intervistatori dedicati alla presente indagine siano egualmente formati e istruiti sull'indagine stessa e sul sistema Cati-Cawi sotto la supervisione dell'INAPP;
- che sia ridotto al minimo il turnover tra gli intervistatori;
- che tutti i sostituti vengano precedentemente formati, sempre sotto la supervisione INAPP.

L'Organismo aggiudicatario dovrà garantire un monte ore di lavoro dei rilevatori al giorno almeno sufficiente alla realizzazione nei tempi previsti di tutte le interviste valide previste: per poter comprendere l'onere da soddisfare si comunica che il questionario sarà strutturato e di dimensione pari a circa 50 domande variamente articolate. Le cadute delle unità contattate oggetto di rilevazione si intendono effettive: 1) dopo 5 tentativi falliti di contatto effettuati in giorni lavorativi diversi e in orari diversi; 2) in



caso di rifiuto esplicito all'intervista; 3) in caso di rilevata cessazione dell'attività dell'impresa.

L'Organismo aggiudicatario dovrà inoltre selezionare un numero congruo di intervistatori per le interviste qualitative. È necessario che l'Organismo aggiudicatario si avvalga esclusivamente di intervistatori con formazione a livello universitario e con esperienza in conduzione di interviste in profondità e/o di interviste a testimoni privilegiati non inferiore ai 2 anni. Tali esperienze devono essere opportunamente documentate. Il reclutamento degli intervistatori dovrà avvenire mediante un'apposita selezione che ne valuti l'esperienza maturata in precedenti indagini e le competenze professionali e relazionali. Il reclutamento e la selezione degli intervistatori sarà a carico dell'Organismo aggiudicatario; l'Amministrazione appaltante si riserva, laddove necessario, di richiedere eventuali sostituzioni.

L'Organismo aggiudicatario dovrà indicare i nominativi degli incaricati esperti nella conduzione di focus-group, con esperienza comprovata nella conduzione di gruppi composti da referenti istituzionali e/o accademici.

L'Organismo aggiudicatario dovrà documentare il profilo delle persone che saranno effettivamente impegnate nel progetto mediante curriculum vitae nel quale siano riportate le seguenti informazioni: titoli di studio, durata e qualità dell'impegno professionale, esperienza in progetti simili, eventuali referenze.

INAPP si riserva la facoltà di richiedere la sostituzione delle risorse umane e delle figure professionali del gruppo di lavoro proposte dall'Organismo aggiudicatario ritenute, a suo insindacabile giudizio, non idonee; in questo caso, l'Organismo aggiudicatario si impegna a sostituirle entro il termine massimo di 2 gg. lavorativi sulla base delle indicazioni fornite da INAPP e in pieno accordo con INAPP.

### **3.3 PRODOTTI DA CONSEGNARE**

L'Organismo aggiudicatario dovrà consegnare un Progetto di dettaglio comprensivo di cronoprogramma per le tre linee di attività.

Dovrà inoltre consegnare i seguenti prodotti, per ciascuna Linea di attività, come di seguito specificato.

#### **Linea 1 - "Analisi delle caratteristiche strutturali e delle dinamiche dell'offerta di formazione professionale a finanziamento pubblico e privato in Italia"**

In relazione alla rilevazione censuaria sugli organismi formativi accreditati dalle Amministrazioni regionali, ("OFP 2022", Attività 1.1), l'Organismo aggiudicatario dovrà consegnare:

- 1) il Rapporto iniziale "OFP 2022" (Attività 1.1), che dovrà presentare una analisi di background comprensiva dello stato dell'arte della letteratura scientifica sugli argomenti di indagine, una descrizione degli assetti di policy attualmente attivi in Italia, la presentazione degli obiettivi e dei risultati attesi dell'indagine, della metodologia di indagine e di analisi che si intende proporre;
- 2) il Rapporto intermedio "OFP 2022" (Attività 1.1), che dovrà contenere, oltre alle parti già sviluppate nel Rapporto iniziale, l'analisi e il commento dei primi risultati dell'indagine, con la presentazione degli incroci tra tutte le variabili semplici e le variabili di interesse, con valori percentuali e assoluti, il relativo corredo tecnico per l'utilizzo e l'interpretazione del Cati-Cawi con la nomenclatura variabili, incluso un database;



3) il Rapporto finale "OFP 2022" (Attività 1.1), al termine della rilevazione, che dovrà contenere, oltre alle parti già sviluppate nel Rapporto iniziale, l'analisi e il commento dei risultati finali dell'indagine, con la presentazione degli incroci tra tutte le variabili semplici e le variabili di interesse, con valori percentuali e assoluti, il relativo corredo tecnico per l'utilizzo e l'interpretazione del Cati-Cawi con la nomenclatura variabili, inclusa una bibliografia. Il Rapporto finale dovrà essere corredato da un Executive Summary, compreso fra circa 2.000 e 4.000 parole, da una Presentazione (in PowerPoint) e da una Sintesi delle principali evidenze emerse dall'indagine, compresa fra circa 12.000 e 15.000 parole, in lingua italiana e in lingua inglese. Al Rapporto dovrà essere allegato il Database su supporto informatico contenente le risposte delle interviste e un file contenente le informazioni relative a tutti i contatti effettuati, secondo le specifiche fornite dall'INAPP.

In relazione allo "Studio valutativo sull'impatto della formazione continua" (Attività 1.2) attraverso n. 200 interviste in profondità ad individui che abbiano partecipato a corsi di formazione continua, l'Organismo aggiudicatario dovrà consegnare:

4) il Rapporto iniziale "Studio valutativo sull'impatto della formazione continua" (Attività 1.2) che dovrà presentare una analisi di background comprensiva dello stato dell'arte della letteratura scientifica sugli argomenti di indagine, una descrizione degli assetti di policy attualmente attivi in Italia, la presentazione degli obiettivi e dei risultati attesi dell'indagine, della metodologia di indagine e di analisi che si intende proporre;

5) il Rapporto finale "Studio valutativo sull'impatto della formazione continua" (Attività 1.2), al termine della rilevazione, che dovrà contenere, oltre alle parti già sviluppate nel Rapporto iniziale, l'analisi e il commento dei risultati finali dell'indagine, inclusa una bibliografia; il Rapporto dovrà essere corredato dai seguenti allegati: i files contenenti le registrazioni audio delle interviste; i files contenenti le trascrizioni complete delle interviste; eventuale altra documentazione acquisita nel corso delle attività. Il Rapporto finale dovrà essere corredato da un Executive Summary, compreso fra circa 500 e 1.000 parole, da una Presentazione (in PowerPoint) e da una Sintesi delle principali evidenze emerse dall'indagine, compresa fra circa 8.000 e 10.000 parole, in lingua italiana e in lingua inglese;

I contenuti e l'articolazione di tutti i prodotti sopra elencati dovranno essere concordati in corso d'opera con l'Amministrazione appaltante.

I Rapporti dovranno essere consegnati in versione digitale e in duplice copia cartacea. La struttura e i contenuti della documentazione e dei file dati dovranno essere concordati con l'INAPP successivamente alla stipula del contratto.

## **Linea 2 - "Analisi dell'offerta formativa erogata dalle pubbliche amministrazioni"**

In relazione alla rilevazione censuaria sulle unità istituzionali appartenenti al settore delle Amministrazioni pubbliche ("INDACO-PA 2022", Attività 2.1), l'Organismo aggiudicatario dovrà consegnare:

6) il Rapporto iniziale "INDACO-PA 2022", Attività 2.1 dovrà presentare una analisi di background comprensiva dello stato dell'arte della letteratura scientifica sugli argomenti di indagine, una descrizione degli assetti di policy attualmente attivi in Italia, la presentazione degli obiettivi e dei risultati attesi dell'indagine, della metodologia di indagine e di analisi che si intende proporre;

7) il Rapporto intermedio "INDACO-PA 2022", Attività 2.1 dovrà contenere, oltre alle parti già sviluppate nel Rapporto iniziale, l'analisi e il commento dei primi risultati



dell'indagine, con la presentazione degli incroci tra tutte le variabili semplici e le variabili di interesse, con valori percentuali e assoluti, il relativo corredo tecnico per l'utilizzo e l'interpretazione del Cati-Cawi con la nomenclatura variabili, incluso un database;

- 8) il Rapporto finale "INDACO-PA 2022", Attività 2.1 al termine della rilevazione, dovrà contenere, oltre alle parti già sviluppate nel Rapporto iniziale, l'analisi e il commento dei risultati finali dell'indagine, con la presentazione degli incroci tra tutte le variabili semplici e le variabili di interesse, con valori percentuali e assoluti, il relativo corredo tecnico per l'utilizzo e l'interpretazione del Cati-Cawi con la nomenclatura variabili, inclusa una bibliografia. Il Rapporto finale dovrà essere corredato da un Executive Summary, compreso fra circa 2.000 e 4.000 parole, da una Presentazione (in PowerPoint) e da una Sintesi delle principali evidenze emerse dall'indagine, compresa fra circa 12.000 e 15.000 parole, in lingua italiana e in lingua inglese. Al Rapporto dovrà essere allegato il Database su supporto informatico contenente le risposte delle interviste e un file contenente le informazioni relative a tutti i contatti effettuati, secondo le specifiche fornite dall'INAPP.

In relazione allo "*Studio sugli attori della formazione nella PA*" (Attività 2.2) attraverso n. 20 interviste a testimoni privilegiati e n. 2 focus group territoriali l'Organismo aggiudicatario dovrà consegnare:

- 9) il Rapporto "Studio sugli attori della formazione nella PA" (Attività 2.2) che dovrà presentare la presentazione degli obiettivi e dei risultati attesi dell'indagine, della metodologia di indagine e di analisi che si intende proporre, l'analisi e il commento dei risultati finali dell'indagine, inclusa una bibliografia; il Rapporto dovrà essere corredato dai seguenti allegati: i files contenenti le registrazioni audio delle interviste; i files contenenti le trascrizioni complete delle interviste; eventuale altra documentazione acquisita nel corso delle attività. Il Rapporto finale dovrà essere inoltre corredato da un Executive Summary, compreso fra circa 500 e 1.000 parole, da una Presentazione (in PowerPoint) e da una Sintesi delle principali evidenze emerse dall'indagine, compresa fra circa 8.000 e 10.000 parole, in lingua italiana e in lingua inglese;

I contenuti e l'articolazione di tutti i prodotti sopra elencati dovranno essere concordati in corso d'opera con l'Amministrazione appaltante.

I Rapporti dovranno essere consegnati in versione digitale e in duplice copia cartacea. La struttura e i contenuti della documentazione e dei file dati dovranno essere concordati con l'INAPP successivamente alla stipula del contratto.

### **Linea 3 - "Analisi delle politiche e dei sistemi di finanziamento della formazione continua e dell'apprendimento degli adulti in Italia"**

In relazione alla "*Analisi della programmazione formativa*" (Attività 3.1) attraverso un archivio dei bandi di formazione continua, l'Organismo aggiudicatario dovrà consegnare:

- 10) il Rapporto "Analisi della programmazione formativa" (Attività 3.1) descrittivo dei bandi di formazione continua, relativo all'annualità 2021 e all'annualità 2022. Al Rapporto dovrà essere allegato un Archivio (database) dei bandi di formazione continua, relativo all'annualità 2021 e all'annualità 2022.



In relazione allo “Studio sugli attori della formazione continua e dell’apprendimento degli adulti” (Attività 3.2) attraverso n. 50 interviste a testimoni privilegiati e n. 21 focus group territoriali, l’Organismo aggiudicatario dovrà consegnare:

- 11) il Rapporto “Studio sugli attori della formazione continua e dell’apprendimento degli adulti” (Attività 3.2) contenente l’analisi delle 50 interviste a testimoni privilegiati e dei 21 focus group territoriali; Il Rapporto finale dovrà essere corredato da un Executive Summary, compreso fra circa 500 e 1.000 parole, da una Presentazione (in PowerPoint) e da una Sintesi delle principali evidenze emerse dall’indagine, compresa fra circa 8.000 e 10.000 parole, in lingua italiana e in lingua inglese. Al Rapporto dovrà essere un database relativo alle 50 interviste a testimoni privilegiati e ai 21 focus group territoriali (con relative trascrizioni).

In relazione allo “Analisi dell’efficacia e dell’impatto delle politiche e dei sistemi di finanziamento della formazione continua e di apprendimento degli adulti in Italia” (Attività 3.3) attraverso n. 1 studio desk, l’Organismo aggiudicatario dovrà consegnare:

- 12) il Rapporto “Analisi dell’efficacia e dell’impatto delle politiche e dei sistemi di finanziamento della formazione continua e di apprendimento degli adulti in Italia” (Attività 3.3) contenente un’analisi della letteratura scientifica, un’analisi dei modelli di policy e uno studio per la definizione di un modello di analisi delle ricadute, degli effetti e dell’impatto; Il Rapporto finale dovrà essere corredato da un Executive Summary, compreso fra circa 500 e 1.000 parole, da una Presentazione (in PowerPoint) e da una Sintesi delle principali evidenze emerse dall’indagine, compresa fra circa 8.000 e 10.000 parole, in lingua italiana e in lingua inglese.

I contenuti e l’articolazione di tutti i prodotti sopra elencati dovranno essere concordati in corso d’opera con l’Amministrazione appaltante.

I Rapporti dovranno essere consegnati in versione digitale e in duplice copia cartacea. La struttura e i contenuti della documentazione e dei file dati dovranno essere concordati con l’INAPP successivamente alla stipula del contratto.

Di seguito il prospetto riepilogativo dei prodotti attesi e dei tempi previsti per il loro rilascio.

## Annualità 2022

<b>Prodotti</b>	<b>Data di rilascio</b>
1. Progetto di dettaglio contenente il Cronoprogramma concordato con il gruppo di lavoro INAPP.	a 1 mese dalla stipula
2. Rapporti iniziali delle Attività 1.1, 1.2, 2.1	a 3 mesi dalla stipula
3. Rapporti intermedi delle Attività 1.1, 2.1	a 7 mesi dalla stipula

## Annualità 2023



<b>Prodotti</b>	<b>Data di rilascio</b>
4. Rapporti finali delle Attività 1.1, 1.2, 2.1 5. Rapporti delle Attività 2.2, 3.1, 3.2, 3.3	entro il 28 febbraio

### **3.4 TEMPI DI REALIZZAZIONE**

L'attività avrà una durata massima di 10 mesi a partire dalla stipula del contratto e comunque dovrà concludersi entro e non oltre il 28.02.2023. Il calendario esecutivo finale verrà definito in fase di stipula del contratto.

Per quanto riguarda le rilevazioni censuarie, la definizione degli strumenti di indagine (scheda contatti elettronica, questionario elettronico, sistema Cati, indicatori di qualità, ecc.) dovrà essere completata almeno 15 giorni prima dell'inizio della fase di campo (indagine pilota).

La formazione degli intervistatori dovrà avvenire nei 10 giorni precedenti l'avvio delle interviste e dovrà essere concordata con il committente.

Il contratto con il prestatore di servizi aggiudicatario avrà durata pari a circa 10 mesi dalla stipula.

Il calendario esecutivo finale verrà definito in fase di stipula del contratto.

L'Amministrazione appaltante si riserva la facoltà, ai sensi dell'art. 125 lettera f) del D.Lgs 50/2016, di ricorrere, al termine del contratto originario, a una procedura negoziata senza previa indizione di gara "per nuovi lavori o servizi consistenti nella ripetizione di lavori o servizi analoghi".

### **4. LUOGO DI ESECUZIONE DEI SERVIZI**

Il luogo di esecuzione dei servizi è il territorio italiano. I prodotti richiesti dovranno essere consegnati presso la sede di INAPP, di cui al punto 1 del presente capitolato.

### **5. REFERENTI TECNICI RESPONSABILI DELL'INAPP**

Responsabile per INAPP: dott.ssa Anna D'Arcangelo (tel. 06.854471, e-mail [a.darcangelo@inapp.org](mailto:a.darcangelo@inapp.org)). Referente tecnico per INAPP: dott. Roberto Angotti (tel. 06.854471, e-mail, [r.angotti@inapp.org](mailto:r.angotti@inapp.org)).

### **6. RESPONSABILI DEL PRESTATORE DI SERVIZI AGGIUDICATARIO**

L'Organismo aggiudicatario alla firma del contratto dovrà nominare e comunicare all'INAPP una persona a cui verrà affidata la responsabilità di tutte le attività previste dal contratto di appalto che sarà stipulato con l'aggiudicatario.



## **7. IMPORTO DEI SERVIZI E CONDIZIONI DI ESPLETAMENTO DELLE ATTIVITA'**

L'importo massimo dei servizi da realizzare, onnicomprensivo e forfettario, posto a base d'asta è di € 450.819,67 Iva esclusa (€ 550.000,00 Iva inclusa). Tale importo s'intende comprensivo dei costi relativi alla sicurezza che, data la natura e le modalità di svolgimento delle prestazioni, sono quantificabili in € 0.

Nella suddetta quantificazione sono comprese anche le "interferenze" (come previsto dal nuovo comma 3 dell'art. 7 del D.Lgs. 19 settembre 1994 n. 696 così come modificato ed integrato dalla Legge n. 123 del 3 Agosto 2007, nonché dal Decreto Legislativo 3 agosto 2009, n. 106 - Disposizioni integrative e correttive del Decreto Legislativo 9 aprile 2008, n. 81, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro).

Il prezzo offerto si intende fissato dal prestatore di servizi concorrente in base a calcoli e valutazioni di sua propria ed assoluta convenienza, onnicomprensivo e pertanto fisso ed invariabile per tutta la durata del contratto ed indipendente da qualunque eventualità.

Il prestatore di servizi aggiudicatario sarà personalmente responsabile per il pagamento di ogni imposta dallo stesso dovuto e per ogni altro adempimento previsto dalla normativa in relazione al compenso allo stesso così corrisposto.

A dimostrazione del possesso di adeguata capacità economico-finanziaria, dovrà essere comprovato un fatturato minimo annuo, riportato dall'Operatore economico o dal raggruppamento di soggetti proponenti, in relazione al triennio antecedente alla presente procedura aperta, non inferiore ad € 300.000,00.

La durata del contratto è di circa 10 mesi a decorrere dalla data di stipula.

## **8. SERVIZI ANALOGHI**

Il prestatore di servizi ha realizzato almeno tre servizi analoghi nei cinque anni antecedenti la data di pubblicazione del bando di gara sulla GUCE, e dei quali si indicano, suddivisi per ogni singola annualità, i clienti, la descrizione delle attività, la durata del contratto, le numerosità delle interviste effettuate ed i singoli importi.

Per SERVIZI ANALOGHI si intendono indagini quali-quantitative su fenomeni socio-economici condotte sul territorio italiano su vasta scala (almeno 10.000 interviste) e con tecnica Cati e/o Cawi e/o Cati-Cawi.

In caso di offerta presentata da prestatori di servizi temporaneamente raggruppati, ciascun prestatore di servizi dovrà dimostrare, a pena di esclusione, il possesso pro-quota dei suddetti servizi analoghi: la capogruppo mandataria dovrà dimostrare il possesso di almeno 2 (due) servizi analoghi; la/e mandante/i dovranno dimostrare il possesso di almeno 1 (uno) servizio analogo.

## **9. PRESTAZIONE PRINCIPALE E SECONDARIA**

Le ATTIVITÀ PRINCIPALI da realizzare per la Linea 1 (per una quota non inferiore al 60%) sono quelle previste all'articolo 3 - "Obiettivi e Metodologia", nei punti da 1 a 19, pagg. 5-7 del presente Capitolato, ad eccezione dei punti 2, 6, 9, 10 e 17 considerati ATTIVITÀ SECONDARIA (per una quota non inferiore al 20%). Le ATTIVITÀ PRINCIPALI da realizzare per la Linea 2 (per una quota non inferiore al 60%) sono quelle previste



all'articolo 3 - "Obiettivi e Metodologia", nei punti da 1 a 19, pagg. 12-14 del presente Capitolato, ad eccezione dei punti 2, 6, 9, 10 e 17 considerati ATTIVITÀ SECONDARIA (per una quota non inferiore al 20%). Le ATTIVITÀ PRINCIPALI da realizzare per la Linea 3 (per una quota non inferiore al 60%) sono quelle previste all'articolo 3 - "Obiettivi e Metodologia", nei punti da 1 a 8, pagg. 14-15 del presente Capitolato, ad eccezione dei punti 5 e 7 considerati ATTIVITÀ SECONDARIA (per una quota non inferiore al 20%).

L'appalto non è suddiviso in lotti al fine di non pregiudicarne la corretta esecuzione.

## **10. CONTENUTO DELLA BUSTA "B" OFFERTA TECNICA**

Nella busta "B - Offerta tecnica" devono essere contenute le proposte relative all'offerta tecnica, presentate nelle forme ritenute più opportune, tenendo conto dei contenuti specifici del servizio illustrati ai punti 2 e 3 del presente capitolato tecnico.

Tali proposte, sulle quali si basa la valutazione dell'offerta tecnica, potranno essere relative a:

- Qualità della proposta di realizzazione dei servizi
- Qualità ed attinenza dei servizi e dei prodotti proposti
- Qualità del gruppo di lavoro
- Qualità del servizio offerto in termini di privacy
- Qualità delle eventuali proposte migliorative.

L'esperienza professionale di ogni singolo componente il gruppo di lavoro indicato deve essere documentata con curriculum debitamente sottoscritto da inserire nella Busta B - Offerta tecnica.

L'offerta tecnica dovrà essere siglata in ogni pagina dal legale rappresentante del prestatore di servizi/impresa concorrente o, nel caso di imprese riunite, dai legali rappresentanti di ciascun componente il raggruppamento.

L'offerta tecnica sarà sottoscritta all'ultima pagina con firma per esteso ed in modo leggibile dal legale rappresentante o, nel caso di imprese riunite, dai legali rappresentanti di ciascun componente il raggruppamento.

## **11. CRITERI DI AGGIUDICAZIONE DELLA GARA**

L'INAPP ha facoltà di procedere all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta valida; l'INAPP ha, altresì, la facoltà di non procedere ad alcuna aggiudicazione sia laddove ritenga opportuno esercitare il principio di autotutela, sia laddove la Commissione giudicatrice valuti le offerte pervenute non rispondenti ai contenuti tecnici ed economici previsti dal presente Capitolato.

L'aggiudicazione della presente procedura avverrà secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 95 del D.Lgs 50/2016. La selezione dell'offerta economicamente più vantaggiosa sarà svolta attraverso una procedura che prevede l'attribuzione di un punteggio massimo di 100 punti sulla base degli elementi e relativi valori di seguito identificati:

A) QUALITÀ DELL'OFFERTA TECNICA (massimo 90 punti su 100), da valutarsi in relazione alla qualità e alla modalità di realizzazione dei servizi e alle caratteristiche



della struttura organizzativa destinata allo svolgimento delle attività, secondo i seguenti criteri e parametri di valutazione:

<b>CRITERI E PARAMETRI DI VALUTAZIONE</b>	<b>Punteggio</b>
	<b>massimo</b>
<b>1. Qualità della proposta di realizzazione dei servizi</b>	<b>15</b>
1.1 Qualità della metodologia proposta per l'organizzazione, la pianificazione e lo svolgimento delle attività	10
1.2 Completezza della proposta in funzione delle esigenze operative della Amministrazione	5
<b>2. Qualità ed attinenza dei servizi e dei prodotti proposti</b>	<b>30</b>
2.1 Esperienza nello svolgimento di indagini Cati-Cawi	4
2.2 Esperienza nello svolgimento di interviste in profondità, interviste a testimoni privilegiati e focus group	4
2.3 Dimensione, distribuzione territoriale e qualità della rete di intervistatori dedicati all'indagine	2
2.4 Piano di comunicazione rivolto agli intervistati (da valutare in particolare: N. di operatori addetti al Numero Verde e alla casella di posta dedicata)	5
2.5 Risorse tecniche ed elaborative (da valutare: le procedure di implementazione del questionario elettronico, delle funzioni di gestione del sistema Cati-Cawi e delle caratteristiche tecniche del sistema Cati-Cawi)	5
2.6 Metodologie e tecnologie adottate per la formazione tecnica degli intervistatori	2
2.7 Strumenti e tecniche per ridurre il numero delle mancate risposte totali	5
2.8 Attività di monitoraggio in itinere del processo di rilevazione	3
<b>3. Qualità del gruppo di lavoro</b>	<b>30</b>
3.1 Qualificazione del responsabile scientifico del progetto	6
3.2 Qualificazione del capo progetto	6
3.3 Qualificazione del responsabile informatico	4
3.4 Qualificazione dell'esperto di sviluppo e manutenzione di questionari Cati-Cawi	3
3.5 Qualificazione del responsabile operativo del field	2
3.6 Qualificazione del sistemista	3
3.7 Qualificazione dell'esperto informatico analista/programmatore	3
3.8 Qualificazione dell'esperto in analisi econometriche	3
<b>4. Qualità del servizio offerto in termini di privacy</b>	<b>5</b>
4.1 Qualità del servizio offerto in termini di privacy by design e by default (progettazione ed implementazione delle misure tecniche ed organizzative necessarie all'erogazione del servizio)	2
4.2 Qualità e caratteristiche del modello organizzativo privacy adottato dal fornitore	2



4.3 Eventuali certificazioni in materia di privacy e/o sicurezza delle informazioni e/o nell'ambito della cybersecurity	1
<b>5. Qualità delle eventuali proposte migliorative</b>	<b>10</b>

**Nel caso in cui le singole proposte fossero inferiori ai requisiti minimi indicati nel capitolato tecnico, il punteggio attribuito nella valutazione per il singolo parametro sarà pari a 0.**

Al fine di omogeneizzare le operazioni di valutazione, nonché supportare i giudizi con una idonea motivazione tecnica, ognuno dei componenti della Commissione giudicatrice dovrà:

- procedere ad esprimere per ciascun elemento specifico di valutazione (parametri di valutazione) individuato nel presente capitolato, un giudizio sintetico discrezionale, corrispondente ad uno fra i 10 giudizi predeterminati, che corrisponderà automaticamente ad un coefficiente tra 0 e 1;
- per ciascun parametro di valutazione, la media matematica dei suddetti coefficienti, così come espressi discrezionalmente da ciascuno dei componenti della Commissione giudicatrice, verrà trasformata riportando al valore 1 (uno) la media più alta e proporzionando a tale media massima, le medie provvisorie in precedenza calcolate;
- al valore 1 corrisponderà il punteggio massimo attribuibile al singolo parametro di valutazione, proporzionando a tale punteggio massimo gli altri valori ottenuti come sopra specificato.

Sia nella definizione della media dei coefficienti, sia nella trasformazione di detta media, sarà tenuto valido il risultato delle operazioni fino alla quarta cifra decimale.

Con riferimento a detti elementi di valutazione dell'offerta qualitativa ogni parametro di valutazione verrà valutato secondo i seguenti giudizi sintetici discrezionali, corrispondenti automaticamente ai coefficienti numerici indicati:

<b>GIUDIZIO</b>	<b>COEFFICIENTE</b>
Completamente inadeguato o assente	0
Quasi del tutto assente o scarso	0,1
Gravemente insufficiente	0,2
Insufficiente	0,3
Appena sufficiente	0,5
Sufficiente	0,6
Discreto	0,7
Buono	0,8
Ottimo	0,9
Eccellente	1

B) OFFERTA ECONOMICA (max 10 punti):



- per l'offerta valida con prezzo più basso: 10 punti;
- per le altre offerte un punteggio inversamente proporzionale al prezzo, ossia calcolato con la seguente formula:  $P = 10 \times P_{min}/P_{off}$

dove:

**P** = punteggio da attribuire al singolo concorrente relativamente all'offerta economica;

**P<sub>min</sub>** = prezzo relativo al concorrente che ha presentato la richiesta minima;

**P<sub>off</sub>** = prezzo presentato dal concorrente in esame.

In sede di valutazione delle offerte economiche sarà verificata l'eventuale esistenza di offerte anomale ai sensi degli art. 97 e ss. del D.Lgs. 50/2016.

## **12. MODALITA' DI PAGAMENTO**

Il pagamento dei corrispettivi sarà effettuato dall'INAPP sulla base delle fatture elettroniche emesse dall'Organismo aggiudicatario, dopo l'acquisizione del D.U.R.C. (Documento Unico di Regolarità Contributiva) in corso di validità (quattro mesi dalla data del rilascio INPS/INAIL) e previa verifica ed approvazione dei documenti, dei relativi prodotti e delle relazioni sulle attività svolte, consegnati per l'approvazione dall'Organismo aggiudicatario secondo le modalità di seguito indicate:

<b>SAL</b>	<b>%</b>
Anticipo alla stipula	30%
1° SAL a 3 mesi dalla stipula previa consegna dei Rapporti iniziali delle Attività 1.1, 1.2, 2.1	30%
2° SAL a 7 mesi dalla stipula previa consegna dei Rapporti intermedi delle Attività 1.1, 2.1 (comunque entro il 31 dicembre 2022)	20%
Saldo a 10 mesi dalla stipula previa consegna dei Rapporti finali delle Attività 1.1, 1.2, 2.1, 2.2 e dei Rapporti delle Attività 3.1, 3.2 e 3.3 (entro il 28 febbraio 2023)	20%

## **13. PENALI**

### **Tabella delle Penalità**

La tabella che segue considera e quantifica l'importo delle penalità applicabili in conseguenza al riscontro d'inadempienze o carenze rispetto alle attività contrattualmente previste.

<b>Tipo inadempienza</b>	<b>Penale</b>	<b>Inadempienze soggette a raddoppio di penale</b>	<b>Massimo di inadempienze e consentite</b>
Ritardo nella consegna del Rapporto finale	EURO 100,00 al	Superiore a 30	Fino a 40 giorni



"OFP 2022" Attività 1.1	giorno	giorni di ritardo	
Ritardo nella consegna del Rapporto finale "INDACO PA" Attività 2.2	EURO 100,00 al giorno	Superiore a 30 giorni di ritardo	Fino a 40 giorni
Ritardo nella consegna del Rapporto "Studio sugli attori della formazione continua e dell'apprendimento degli adulti" Attività 3.2.	EURO 100,00 al giorno	Superiore a 30 giorni di ritardo	Fino a 40 giorni
Rilevanti e manifeste difformità rispetto alle specifiche tecniche proposte in sede di offerta ed inserite in contratto.	EURO 20.000,00 a evento	0	1

Non sarà motivo di applicazione di penalità il ritardo espressamente autorizzato dall'INAPP per cause di forza maggiore non imputabili al soggetto aggiudicatario.

L'eventuale reiterazione delle inadempienze darà luogo all'applicazione di una penalità di importo raddoppiato, secondo le modalità indicate nella "Tabella delle penalità" sopra indicata.

Il superamento di anche uno solo dei massimali indicati nella suddetta tabella alla voce "Massimo di inadempienze consentite" è da considerarsi inadempienza contrattuale, e pertanto comporterà la risoluzione del contratto. In tal caso, l'INAPP avrà facoltà di incamerare la cauzione definitiva, nonché di procedere all'esecuzione in danno dell'appaltatore. Resta salvo il diritto al risarcimento dell'eventuale maggior danno.

L'INAPP si riserva il diritto di risolvere il contratto nel caso di gravi inadempienze agli obblighi contrattuali da parte dell'Appaltatore.

#### **14. NORMATIVA PRIVACY E TRATTAMENTO DATI**

Ai fini dei trattamenti dei dati personali necessari allo svolgimento del servizio declinato nel presente Capitolato tecnico, gli obblighi definiti, ai sensi dell'articolo 28 del RGPD 2016/679, nello schema di Clausole Contrattuali Privacy allegato al presente capitolato tecnico sono da intendersi parte integrante delle prestazioni oggetto dell'appalto e regolamentano le modalità con le quali l'Aggiudicatario, nella qualità di Responsabile del trattamento, dovrà effettuare, per conto del Titolare, le operazioni di trattamento dei dati personali rese necessarie per la progettazione, l'esecuzione e la gestione del servizio.

Ai sensi dell'articolo 13 del RGPD (Regolamento Generale Protezione Dati) 2016/679, l'INAPP ottempera agli obblighi di trasparenza nei confronti degli Operatori economici interessati mediante apposita informazione di cui all'allegato