

SELEZIONE PER L'ASSUNZIONE A TEMPO INDETERMINATO DI PROFILO TECNICO-GESTIONALE DI ANALISTA FUNZIONALE AREA CULTURA E TURISMO

IL DIRETTORE

Viste le norme vigenti per l'acquisizione di personale dipendente ed in conformità alle indicazioni del Comitato Esecutivo e della delibera del Consiglio di Amministrazione del 3 ottobre 2018

RENDE NOTO

che è aperta una selezione finalizzata all'assunzione di personale a tempo indeterminato nel profilo di Analista funzionale area Cultura e Turismo.

1. CONTESTO DELLA SELEZIONE

Linea Comune è la società a partecipazione pubblica che si occupa di innovazione nel Territorio Fiorentino. Costituisce il Centro Servizi Territoriale (CST), attraverso cui i cittadini di Firenze e di altri Comuni dell'area metropolitana possono accedere ai servizi pubblici attraverso il web, telefono, mobile. Maggiori informazioni sul sito aziendale www.lineacomune.it

Per un potenziamento del proprio organico, Linea Comune intende assumere un analista funzionale in ambito cultura e turismo.

2. TIPOLOGIA DI ASSUNZIONE

Profilo professionale ricercato "**Analista funzionale area Cultura e Turismo**".

E' previsto l'inserimento in azienda con contratto di lavoro a tempo indeterminato, inquadramento al 5° livello del contratto nazionale dei lavoratori dell'industria metalmeccanica, periodo di prova come definito da CCNL.

E' prevista la possibilità di attivare turni di lavoro e chiamata su reperibilità, retribuiti secondo il CCNL Metalmeccanici, eventualmente integrati da contratti collettivi siglati dall'azienda.

L'assunzione avverrà in data stabilita dall'azienda, eventualmente concertata con il candidato selezionato anche in ragione di motivate esigenze specifiche.

La sede di lavoro è a Firenze, con possibilità di saltuarie missioni presso le sedi degli Enti Soci di Linea Comune, sul territorio della Città Metropolitana di Firenze.

3. REQUISITI DI ACCESSO

- A. Titolo di studio: Laurea magistrale o vecchio ordinamento
- B. Età non inferiore ai 18 anni;
- C. Cittadinanza italiana o di uno Stato membro dell'Unione Europea;
- D. Godimento dei diritti politici;
- E. Assenza di condanne penali, di procedimenti penali in corso, interdizione od altre misure che escludono dalla nomina agli impieghi presso gli Enti locali, secondo le leggi vigenti;
- F. Non essere stati destituiti, dispensati, dichiarati decaduti o licenziati dall'impiego presso Pubbliche Amministrazioni;
- G. Idoneità fisica all'impiego;
- H. Essere in regola con le leggi concernenti gli obblighi di leva.

I candidati con cittadinanza di uno Stato membro dell'Unione Europea devono possedere i seguenti requisiti:

- godere dei diritti civili e politici anche negli Stati di appartenenza o provenienza;
- essere in possesso, fatta eccezione della titolarità della cittadinanza italiana, di tutti gli altri requisiti prescritti per i cittadini della Repubblica;
- avere ottima conoscenza della lingua italiana.

Tutti i requisiti prescritti per l'ammissione alla selezione devono essere posseduti alla data di scadenza del termine utile per la presentazione delle domande.

4. CARATTERISTICHE DELLA FIGURA PROFESSIONALE RICERCATA

La figura professionale in oggetto sarà inserita in un team di lavoro già formato; dovrà operare con sufficiente autonomia nelle attività di competenza nell'ambito della struttura che presidia il progetto Firenzecard e risponderà direttamente al responsabile di progetto Firenzecard ed al coordinamento della Business Unit della Società.

La figura cercata si interfaccia inoltre:

- all'interno con il responsabile di progetto e con il resp. Business Unit, con le figure operative che presidiano lo sviluppo di nuovi servizi applicativi e il loro dispiegamento all'interno del Centro Servizi, con coloro che gestiscono l'help desk tecnico di primo livello;
- all'esterno, con i referenti dei Musei e dei Clienti finali tramite la gestione dei canali e della mail di progetto e con eventuali fornitori terzi, responsabili delle attività esternalizzate.

La figura ricercata è in grado di dare supporto nei seguenti ambiti:

customer care ed help desk

- supporto alla redazione di contenuti specialistici sia verso gli interlocutori dei Musei, sia verso il consumatore finale in merito alle richieste specifiche relative alle procedure di funzionamento e di servizio della card, ai regolamenti dei Musei ecc..
- supporto alla gestione ed aggiornamento di un database di informazioni specialistiche per la gestione dei contatti;
- supporto alla gestione dei contatti telefonici/mail/web in modo da garantire i livelli di risposta attuali di max 48 h per l'evasione della richiesta.
- produrre all'occorrenza relazioni tecniche specifiche relative alla propria attività da supervisionare a cura dei responsabili dell'area.

comunicazione:

- supporto alla redazione di contenuti specialistici legati al mondo dell'arte/cultura/promozione turistica nei vari canali (es. materiale informativo card ed altri prodotti, sito, social ecc.) da definire ad hoc o presenti all'interno del piano di comunicazione del progetto.

supporto operativo prodotto:

- supporto alla gestione operativa dei prodotti/servizi in ambito dello "store" digitale di progetto
- supporto alla contabilizzazione delle vendite, ritiri, magazzini ecc.,
- predisposizione distribuzione materiali
- gestione contatti/richieste degli operatori dei punti card.

5. COMPETENZE ATTESE DEL CANDIDATO

Il candidato dovrà aver maturato almeno 3 anni di esperienza legata in particolare alla gestione operativa dell'accoglienza e/o servizi di front end in particolare in contesti collegati al mondo del turismo/cultura e se possibile nella gestione operativa di servizi relativi a pass museali culturali/turistici.

Sono considerate competenze tecniche irrinunciabili:

- Conoscenza di almeno 3 lingue straniere.
- Conoscenza dei prodotti Firenzecard e Firenzecard+,
- Conoscenza delle procedure operative per l'utilizzo della Firenzecard e Firenzecard+ e
- Conoscenza delle condizioni di servizio e funzionamento della Firenzecard e Firenzecard+
- Conoscenza di strumenti/procedure per la rilevazione vendite, ritiri ecc. e redazione di piani di

- gestione di magazzino/distribuzione in particolare per progetti in ambito turistico/culturale
- Conoscenza dei principali siti museali fiorentini e delle politiche di accesso dei musei del circuito Firenzecard
- Esperienza maturata in attività operativa di gestione attività in ambito segmenti gruppi leisure e business.
- Conoscenza nella gestione /utilizzo di ambienti CMS, preferibilmente in Joomla ed eventualmente anche Drupal.
- Conoscenza delle caratteristiche dei principali internet browser, Mozilla Firefox, Google Chrome, Internet Explorer.

La figura ricercata deve possedere inoltre le seguenti capacità relazionali:

- Predisposizione all'apprendimento
- capacità propositiva e di *problem solving*
- capacità di lavorare in team
- capacità di gestione rapporti con la clientela
- capacità di gestione dei conflitti

Sono considerate quali competenze tecniche ulteriormente gradite:

- Conoscenze in ambito di sistemi di gestione delle imprese in ambito turistico/museale orientate alla qualità;
- Esperienza nell'uso dei sistemi di ticketing/accesso ai Musei tramite sistemi basati su tecnologie RFID e POS.

6. DOMANDE DI AMMISSIONE

Le domande di ammissione dovranno essere inviate, entro il termine perentorio delle ore 24 del 31 gennaio 2018 esclusivamente con una delle seguenti modalità:

- via pec a lineacomune@pec.055055.it,
- con consegna a mano presso la segreteria di Linea Comune in via R. Giuliani 250, a Firenze 50141 in orario 9.00-12.00 da lunedì a venerdì,
- con raccomandata AR inviata a via R. Giuliani 250, a Firenze 50141, e in tal caso farà fede la data di ricezione.

Oppure via mail a lavoraconnoi@lineacomune.it, senza certezza di avvenuta ricezione.

Le domande pervenute successivamente alla data sopraindicata saranno ritenute inammissibili.

Le domande di ammissione dovranno essere redatte secondo lo schema che viene allegato al presente bando.

Alla domanda di ammissione dovranno essere allegati:

- **Curriculum del candidato in formato europeo**, completo di clausola di autorizzazione al trattamento dei dati
- **Lettera motivazionale breve** (massimo 3.000 caratteri spazi inclusi, nella quale il candidato descriva quali sono – a suo modo di vedere – le ragioni per cui ritiene di essere adatto per uno dei ruoli proposti.
- Scansione di un **documento di identità valido**.

7.1 Preselezione

La preselezione sarà condotta a cura di una commissione esaminatrice, appositamente nominata e verrà effettuata sulla base dei curricula presentati. Ad ogni singolo curriculum verrà attribuito un punteggio (fino ad un massimo di **25 punti**) sulla base di elementi definiti:

titoli di studio, superiori ed universitari e loro coerenza con le attività di interesse (max 5 punti);

ulteriore formazione specialistica relativa alle attività di interesse (max 10 punti);

specifiche esperienze maturate nell'ambito del settore di attività e nel ruolo richiesto che attestino il possesso delle competenze ricercate (max 10 punti);

Il punteggio del comma precedente verrà attribuito agli elementi a discrezione della commissione di valutazione che fisserà i parametri nel corso del primo incontro precedente la valutazione.

Un ulteriore punteggio, fino ad un massimo di 5 punti, è riservato ai candidati che abbiano svolto negli

ultimi ventiquattro mesi attività di lavoro dipendente o parasubordinato presso Linea Comune Spa con contratto a termine per un periodo minimo di sei mesi.

Al termine della fase di preselezione, in funzione dei punteggi ottenuti, verrà stilata una graduatoria provvisoria dei candidati ammessi alla prova di selezione. Saranno ammessi alla seconda fase solo candidati che abbiano una valutazione superiore ai 15 punti.

Saranno ammessi alle fasi successive della selezione fino ad un massimo di 10 candidati, selezionati sulla base dei risultati ottenuti nella fase di preselezione. In caso di parità di punteggio tra più candidati sarà data priorità al candidato con il maggior numero di figli a carico e in caso di ulteriore parità al candidato più giovane; sarà in ogni caso facoltà della commissione estendere il numero di partecipanti alla fase successiva di selezione. L'invito a partecipare verrà sia pubblicato sul sito, che si raccomanda di consultare periodicamente, sia confermato via mail e/o telefono ai singoli candidati.

7.2 Colloquio selettivo

La selezione si articolerà quindi in un colloquio individuale finalizzato all'approfondimento degli elementi professionali contenuti nel curriculum individuale.

Sarà facoltà della commissione prevedere l'effettuazione nel corso della selezione una prova scritta o pratica, basata su quesiti a risposta multipla e/o sintetica di equivalente difficoltà, e che potranno consistere, a facoltà della commissione, in: test su temi di riferimento anche a risposta predefinita; utilizzo del sistema POS di accesso ai musei; brevi elaborati relativi al contesto normativo, alle metodologie ed agli approcci operativi propri del profilo professionale. Le competenze attese, oggetto di valutazione nel corso della selezione, sono le seguenti:

- Competenze tecniche (valutabili fino ad un massimo di 40 punti) con riferimento al punto 5 del presente avviso.
- Competenze relazionali (valutabili fino ad un massimo di 30 punti):
 - predisposizione all'apprendimento
 - capacità propositiva e di problem solving
 - capacità di lavorare in team
 - capacità di gestione rapporti con la clientela
 - capacità di gestione dei conflitti

Al termine delle sessioni di colloquio la Commissione provvederà alla compilazione della graduatoria degli idonei. Il punteggio individuale sarà composto dalla somma delle tre componenti valutative (curriculum, colloquio/competenze tecniche, colloquio/competenze relazionali).

Il nome ed il cognome del vincitore della selezione saranno pubblicati sul sito aziendale www.lineacomune.it alla pagina 'lavora con noi' insieme ad un estratto della graduatoria.

Sarà facoltà di Linea Comune attingere dalla graduatoria, che avrà validità triennale, per successive eventuali assunzioni, a copertura di profili e/o incarichi e/o ruoli analoghi a quelli indicati nell'avviso.

La graduatoria potrà essere altresì utilizzata per il conferimento di incarichi a tempo determinato, che il candidato avrà la facoltà di accettare o meno, fermo restando il suo collocamento in graduatoria per eventuali ulteriori assunzioni a tempo indeterminato per scorrimento della graduatoria.

Linea Comune Spa si riserva di non procedere ad alcuna assunzione, o anche di annullare la procedura di selezione, ove non emergessero candidati adeguati (si considererà non adeguato un candidato che abbia ricevuto una valutazione complessiva inferiore ai 60 punti) o sopravvengano circostanze preclusive di natura normativa, organizzativa o finanziaria.

8. COMUNICAZIONI AI CANDIDATI

La data ed il luogo di svolgimento dei colloqui ed ogni altra comunicazione inerente la presente selezione saranno rese pubbliche mediante pubblicazione sul sito web aziendale, sezione "Lavora con noi", <http://www.lineacomune.it/lavora-con-noi>, che invitiamo a consultare con continuità.

9. INFORMATIVA PER LA TUTELA DELLA RISERVATEZZA DEI DATI PERSONALI

In ottemperanza del regolamento generale sulla protezione dei dati, ufficialmente regolamento n. 2016/679 (GDPR) ed in conseguenza della sopra indicata procedura selettiva, si comunica che i dati



personali saranno oggetto di trattamento da parte di questa Società nel rispetto della già citato regolamento, per le finalità di espletamento della selezione nonché dei successivi adempimenti.

Tali dati saranno conservati nei modi previsti dal succitato regolamento presso la sede di Linea Comune Spa in archivio cartaceo ed informatico.

I candidati potranno, in ogni momento, esercitare i diritti del citato regolamento., concernente tra l'altro il diritto di accesso ai dati personali e l'integrazione e la rettifica degli stessi.

Responsabile del presente trattamento dati è il Dr. Giuseppe Mantero, Direttore di Linea Comune Spa. Informazioni sulla selezione potranno essere acquisite presso l'Ufficio Segreteria di Linea Comune Spa tel. 055 455871, o tramite email all'indirizzo lavoraconnoi@lineacomune.it. **10. DISPOSIZIONE FINALE**

Per tutto quanto non previsto si rinvia al "Regolamento per reclutamento personale", pubblicato sul sito www.lineacomune.it, sezione "Società Trasparente > Disposizioni generale".

Firenze 9 gennaio 2019

Linea Comune Spa
Il Direttore
Giuseppe Mantero

ASSUNZIONE A TEMPO INDETERMINATO DI PERSONALE TECNICO-GESTIONALE
domanda di partecipazione alla preselezione per
ANALISTA FUNZIONALE AREA CULTURA E TURISMO

Spett.le Linea Comune Spa
Via Reginaldo Giuliani, 250
50141 Firenze

Il sottoscritto _____
nato a _____
Il _____
residente a _____
via/piazza _____
Telefono _____
indirizzo email _____

chiede di partecipare alla selezione in oggetto.

A tale scopo, valendomi delle disposizioni di cui all'art. 46 del DPR 28/12/2000 n°445, consapevole delle pene stabilite per le false attestazioni e mendaci dichiarazioni, previste dal Codice Penale e dalle Leggi speciali in materia, sotto la propria personale responsabilità dichiara:

- di possedere il seguente titolo di studio: _____
 - conseguito nell'anno _____
 - presso l'istituto _____
- di essere in possesso della Cittadinanza italiana o di uno Stato membro dell'Unione Europea
- di non essere stato escluso dall'elettorato attivo
- di non aver subito condanne penali, di non avere procedimenti penali in corso, interdizione od altre misure che escludono dalla nomina agli impieghi presso gli Enti locali, secondo le leggi vigenti
- di possedere l'idoneità fisica per l'impiego
- (solo per candidati di sesso maschile) di essere in regola con le leggi concernenti gli obblighi di leva
- di autorizzare Linea Comune Spa al trattamento dei propri dati personali, nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 e del regolamento generale sulla protezione dei dati, ufficialmente regolamento n. 2016/679 (GDPR)

Allega al fine della preselezione per la figura professionale ricercata:

- Curriculum vitae in formato europeo
- Lettera motivazionale breve (massimo 3.000 caratteri spazi inclusi)
- Documento identità (scansione o copia)

Luogo, Data

Firma
