



## ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

**TITOLO DEL PROGETTO:**  
**ONE-STOP OPPORTUNITY**

**SETTORE E AREA DI INTERVENTO:**  
**Educazione e Promozione Culturale**  
**E11 – Sportelli Informa....**

### **OBIETTIVI DEL PROGETTO:**

Migliorare l'accesso alle risorse informative e alle differenti opportunità locali, regionali, nazionali e internazionali, dei cittadini, utenti attuali e potenziali dell'Informacittà, e, per questa via, della qualità della vita della comunità oristanese e provinciale.

#### **Obiettivo specifico 1**

- Migliorare l'accesso alle risorse e opportunità (informative, lavorative, formative....) dei cittadini residenti nel Comune di Oristano e della Provincia, utenti attuali e potenziali del Centro Informacittà di Oristano anche attraverso il ricorso a innovative forme di consulenza orientativa.
  - o **Indicatore di risultato:** raggiungimento di almeno n° 500 ulteriori utenti rispetto ai numeri attuali di accesso al servizio (+ 10%)???

#### **Obiettivo specifico 2**

- Migliorare la promozione e diffusione dei servizi erogati dal Servizio Informacittà generando una vera e propria capillarizzazione delle possibilità d'accesso al flusso informativo offerto dal Servizio.
  - o **Indicatore di risultato:** creazione e cura di una pagina web; creazione e cura del profilo facebook del Servizio; ???

#### **Obiettivo specifico 3**

- Migliorare l'accesso alle risorse e opportunità (informative, lavorative, formative....) dei cittadini residenti nei territori dei Comuni presso i quali la SAP gestisce Servizi informativi
  - o **Indicatore di risultato:** raggiungimento di almeno n° 1500 ulteriori utenti (+ xxx %)???

#### **Obiettivo specifico 4**

- Realizzare il coinvolgimento dei giovani Volontari nelle attività del Centro Informacittà di Oristano, consentendo per questa via il loro impegno a difesa della Patria con mezzi non armati e non violenti, la costituzione e il rafforzamento dei legami che sostanziano e mantengono coesa la società civile e la realizzazione delle reti di cittadinanza mediante l'acquisizione di capacità e conoscenze, la partecipazione attiva, dapprima in

affiancamento e sempre più in misura autonoma, dei Volontari all'erogazione dei servizi di informazione, orientamento di base, segretariato sociale ai cittadini, anche mediante servizi allo sportello.

- **Indicatore di risultato:** supporto, in affiancamento o direttamente, da parte dei Volontari, ad almeno n° 3000 utenti, sul totale di potenziali utenze nel periodo annuale di erogazione del servizio (numero stimato sugli oltre 46.000 utenti registrati nel corso del 2016)

**Obiettivo specifico 5**

- Promuovere la cultura della solidarietà, dell'assunzione di responsabilità, offrendo ai giovani Volontari un'occasione di formazione e di crescita sul piano culturale, personale e umano, nonché l'acquisizione di competenze specifiche sull'attività di ricerca e documentazione a fini progettuali ed erogazione di servizi rivolti ad un'utenza diversificata.
  - **Indicatore di risultato:** Individuazione, mediante l'impiego di differenti sistemi di valutazione (questionari, colloqui, role play, etc.), dello scarto tra valori iniziali e valori raggiunti in differenti fasi di operatività del Progetto.

	<b>INSUF.</b>	<b>SUFF.</b>	<b>OTTIMO</b>
Cultura della solidarietà	0-50	51-69	70-100
Assunzione di responsabilità	0-50	51-69	70-100
Conoscenze/competenze problematiche correlate ai bisogni del mondo giovanile	0-50	51-69	70-100
Svolgimento di ricerche ed elaborazione dati ai fini progettuali	0-50	51-69	70-100
Erogazione di servizi rivolti ai giovani, alle famiglie e ai cittadini	0-50	51-69	70-100

**Obiettivo specifico 6**

- Favorire lo sviluppo, nel territorio coinvolto, del ricorso al Servizio Civile Volontario al fine di agevolare una più ampia partecipazione dei giovani alla vita cittadina e di diffondere fra gli stessi gli ideali e i principi informatori del Servizio Civile Nazionale
  - **Indicatore di risultato:** al fine di promuovere nel territorio il SCN raggiungendo almeno n° 1000 contatti, si prevede l'allestimento di stand espositivi e di promozione del Servizio Civile Nazionale per la durata di un'intera giornata (n° 8 ore ciascuna per un totale di n° 32 ore) in coincidenza di 4 manifestazioni religiose o culturali di particolare rilevanza per i giovani del territorio (Feste Patronali; sagre; manifestazioni benefiche, culturali, come ad esempio la Sartiglia; etc.)

**Obiettivo specifico 7**

- Coinvolgere i giovani Volontari nelle attività del Centro Studi della Cooperativa, consentendo per questa via il loro impegno a difesa della Patria con mezzi non armati e non violenti, la costituzione e il rafforzamento dei legami che sostanziano e mantengono coesa la società civile e la realizzazione delle reti di cittadinanza mediante l'acquisizione di capacità e conoscenze, la partecipazione attiva, dapprima in affiancamento *on the job*, e sempre più in misura autonoma, dei Volontari allo studio, attività di ricerca e documentazione a fini progettuali di Servizi innovativi in particolare su tematiche d'interesse giovanile.
  - **Indicatore di risultato:** Individuazione, mediante l'impiego di differenti sistemi di valutazione (questionari, colloqui, role play, ecc.), dello scarto tra valori iniziali e valori raggiunti in differenti fasi di operatività del Progetto.

	<b>INSUF.</b>	<b>SUFF.</b>	<b>OTTIMO</b>
--	---------------	--------------	---------------

Conoscenze/competenze problematiche correlate alle tematiche oggetto di progettazione e, in particolare, alle tematiche d'interesse giovanile	0-50	51-69	70-100
Svolgimento di ricerche ed elaborazione dati ai fini progettuali	0-50	51-69	70-100

### **Obiettivo specifico 8**

- Migliorare e innovare i servizi erogati dalla SAP rispetto al gruppo target nel territorio del Comune di Oristano e della Provincia omonima
  - o **Indicatore di risultato:** numero di nuovi progetti elaborati
  - o **Indicatore di risultato:** numero di progetti approvati dalla potenziale Committenza del territorio coinvolto
  - o **Indicatore di risultato:** rapporto tra numero attuale di accessi al servizio e numero di accessi successivo all'attivazione del SCV e all'ingresso dei Volontari al Centro Informacittà (cfr obiettivo specifico 1).

### **CRITERI DI SELEZIONE:**

Criteria UNSC ai sensi delle disposizioni contenute nella Determinazione del Direttore Generale 11 giugno 2009 n. 173

### **POSTI DISPONIBILI e SEDI DI SVOLGIMENTO:**

Volontari da impiegare: 4

Nr. posti con vitto ed alloggio: 0

Nr. posti senza vitto ed alloggio: 4

Nr. posti con solo vitto: 0

Sede di attuazione del progetto: Via Mattei 74 (Oristano) e Servizio InformaCittà del Comune di Oristano

### **ATTIVITA' DI IMPIEGO DEI VOLONTARI**

All'avvio del Progetto, e comunque entro i primi 180 giorni di attività, i Volontari seguiranno il percorso di **Formazione generale della durata di n. 42 ore**. Seguiranno, preliminarmente all'avvio delle attività specifiche previste nel Progetto, le attività formative riferite alla **Formazione specifica, della durata di n. 78 ore**. Durante i primi due mesi di attività i Volontari conosceranno i Servizi, instaureranno relazioni con gli Operatori, prenderanno dimestichezza con l'intera l'organizzazione della SAP. Nel periodo successivo, progressivamente, svolgeranno l'attività in modo sempre più consapevole, sia pure con il supporto dell'OLP e in base alle indicazioni ricevute dal Coordinatore del Servizio e dai differenti formatori/esperti coinvolti.

Ad intervalli regolari (ogni 3 mesi), i Volontari saranno chiamati ad esprimersi in merito al livello di raggiungimento degli obiettivi previsti dal progetto del SCN attraverso la somministrazione di questionari nominativi.

I Volontari, in ogni fase e attività del progetto sono chiamati a svolgere un ruolo attivo, propositivo e responsabilizzato. Essi, in affiancamento costante con esperti interni, ma progressivamente, in ragione della maggiore conoscenza e competenza, saranno chiamati ad espletare le seguenti attività:

1. attività di ricerca, documentazione, inserimento dati, archiviazione e comunicazione con l'utenza nel Servizio Informacittà di Oristano; documentazione dell'attività svolta mediante applicazione delle Procedure previste nel Sistema Qualità adottato dalla SAP. I Volontari si occuperanno, inoltre, dell'accompagnamento dell'utenza alla redazione del proprio curriculum vitae; della diffusione delle newsletters tematiche;

dell'invio degli sms agli utenti iscritti; della progettazione, programmazione e conduzione, in affiancamento ad operatori specializzati, degli Incontri informativi. Più nello specifico:

*Nelle attività di ricerca*

- supporto nell'organizzazione dell'espletamento delle attività;
- supporto alla presa di contatto con Enti e Istituzioni per la raccolta delle informazioni direttamente dalle fonti;
- sostegno per la raccolta e selezione delle informazioni riguardanti le risorse e i servizi del territorio per differenti tipologie d'utenza;
- sostegno per la raccolta di documentazione ed elementi informativi delle differenti procedure d'accesso ai servizi (del territorio e non);
- supporto alla ricerca e aggiornamento delle informazioni su nuove disposizioni legislative in materia di lavoro, previdenza, assistenza, integrazione, nonché informazioni afferenti le risorse sociali (pubbliche e private) esistenti nel territorio provinciale;
- collaborazione alla gestione delle mailing list.

*Nelle attività di documentazione*

- collaborazione alla redazione e realizzazione grafica degli strumenti di diffusione dei servizi offerti (newsletter; sms; locandine; comunicati stampa;...)
- supporto alla redazione di schede informative e documenti fruibili dall'utenza;
- supporto all'aggiornamento delle banche dati cartacee e informatizzate nei differenti settori di informazione delle stesse;
- supporto alla predisposizione di dossier/bacheche destinate al reperimento veloce delle informazioni da parte dell'utenza;
- supporto alla rielaborazione del materiale informativo;

*Nelle attività di comunicazione con l'utenza(attività di front office)*

- Accogliere gli utenti, analizzare la domanda, risalire ad eventuali domande implicite e definire con l'utente il bisogno di aiuto e supporto informativo/orientativo;
- Individuare, selezionare e organizzare dati e informazioni. Rispondere alle domande di informazione dei cittadini verificando il soddisfacimento del bisogno anche rinviando ad altri servizi specifici;
- Supportare il cittadino nel processo decisionale che conduce a definire il progetto professionale o formativo;
- Offrire indicazioni relative ai comportamenti da adottare nei momenti difficili della scelta in vista della ricerca di un'occupazione o di altri obiettivi decisi dal cittadino.

*Nelle attività di diffusione delle informazioni online*

- Supporto nell'organizzazione dell'espletamento delle attività;
- Collaborazione alla creazione e gestione delle pagine web;
- Collaborazione alla creazione e gestione dei profili social;
- Supporto nella redazione e predisposizione dei materiali divulgativi in formato digitale (newsletter; mail; etc.);
- Collaborazione all'aggiornamento delle informazioni secondo i tempi d'uscita degli strumenti digitali.

*Nell'organizzazione e gestione degli incontri tematici*

- Supporto nella calendarizzazione degli eventi
- Sostegno all'organizzazione logistica e allestimento degli stessi
- Supporto nella redazione, predisposizione e distribuzione dei materiali divulgativi (materiali a stampa; opuscoli; locandine; ...);

- Collaborazione nelle attività di pubblicizzazione;
  - Supporto nelle attività di informazione al pubblico;
  - Affiancamento nella gestione diretta dell'evento.
2. collaborazione all'attività di ricerca, documentazione, inserimento dati nell'ambito delle attività del Centro Elaborazione dati della SAP ai fini del miglioramento qualitativo e quantitativo delle informazioni fruibili mediante la Banca Dati Metropolis Web;
  3. ricerca e supporto alla progettazione sociale di servizi innovativi [mediante l'attività di studio e ricerca su testi specialistici; banche dati informatizzate; ricerche sulla rete Internet; collaborazione alla redazione e somministrazione e spoglio dei dati di strumenti di ricerca sociale e tutte le attività connesse alla Procedura della Progettazione (PRO. PRG) adottata e validata nell'ambito del sistema di gestione per la qualità della SAP, secondo la già descritta certificazione UNI EN ISO 9001:2015; collaborazione nell'attività di promozione dei progetti che potrà avvenire secondo differenti modalità in funzione delle caratteristiche del progetto e/o della potenziale committenza. Es: incontri mirati; conferenze; creazione di mailing list tematiche;...].

### **EVENTUALI REQUISITI INDISPENSABILI PER LA PARTECIPAZIONE**

#### ***Sono requisiti indispensabili per la partecipazione:***

- Capacità di utilizzo dei principali strumenti informatici ed esperienza nell'utilizzo di Internet;
- Attitudine ai rapporti interpersonali e al lavoro in équipe;

#### ***Titoli preferenziali:***

- a) Diploma di laurea (di 1° o di 2° livello);
- b) Esperienza in una o più delle seguenti attività:
  - Servizi informativi
  - Animazione di gruppi
  - Progettazione sociale.

### **SERVIZI OFFERTI (eventuali)**

Nr. posti con vitto ed alloggio: 0

Nr. posti con solo vitto: 0

### **CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:**

Nr. ore servizio settimanale ovvero monte annuo: 1.400 ore;

Giorni di servizio alla settimana: 5

Eventuali particolari obblighi richiesti ai volontari:

Saranno richiesti:

- Rispetto della privacy e riservatezza delle informazioni assunte nello svolgimento del servizio.
- Rispetto delle indicazioni operative ricevute dai responsabili aziendali e disponibilità al costante raccordo con gli stessi.
- Partecipazione alle attività di formazione e aggiornamento;
- Disponibilità agli spostamenti per le esigenze di realizzazione del progetto (formative; di aggiornamento; di partecipazione ad eventi; ...);
- Partecipazione alle riunioni di verifica e valutazione, nonché alle riunioni comunque indette in quanto funzionali al buon andamento e sviluppo del progetto;
- Compilazione e cura della documentazione prevista per l'esecuzione del Progetto e l'erogazione dei servizi ad esso connessi;
- Rispetto del regolamento interno della SAP;
- Rispetto della normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro;
- Uso attrezzature informatiche (software e banche dati);

- Indossare dei segni distintivi della qualità di Volontari del Servizio Civile Nazionale;
- Aderenza e fedeltà ai valori del Servizio Civile Nazionale e alle finalità del progetto;
- Disponibilità alla fruizione di giorni di permesso anche in concomitanza della chiusura della sede di servizio sia della SAP che dell'Informacittà (in occasione dei festeggiamenti del Santo Patrono di Oristano e della Sartiglia; delle festività natalizie e delle ferie estive);
- Flessibilità oraria secondo le esigenze di Servizio Informacittà e della sede della SAP. L'orario di servizio sarà modulato, a seconda delle necessità, all'interno della fascia oraria della sede di servizio dalle ore 09,00 alle ore 13,00 e dalle ore 15,30 alle ore 18,30. In relazione alle attività descritte in progetto, l'orario dei Volontari in accordo con gli stessi potrà subire variazioni.

#### **CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI:**

Credito formativo riconosciuto: nessuno;

Tirocini riconosciuti: nessuno;

Attestazione delle conoscenze acquisite in relazione alle attività svolte:

I Volontari con la partecipazione al Progetto "ONE-STOP OPPORTUNITY", svilupperanno competenze e conoscenze spendibili nel mercato del lavoro.

Al termine del progetto, la Cooperativa Sociale Studio e Progetto 2 ONLUS rilascerà un apposito certificato, valido ai fini del curriculum vitae, nel quale riconoscerà capacità, conoscenze e competenze afferenti ai seguenti campi:

- Competenze relazionali, grazie all'interfaccia con persone eterogenee, sia appartenenti alla Sap, che utenti del Servizio Informacittà di Oristano
- Capacità di lavorare in gruppo, sia di pari sia di esperti
- Capacità di ricercare, organizzare e gestire le informazioni: ricerca, documentazione, catalogazione e archiviazione delle informazioni
- Competenze e abilità nel campo della comunicazione (Accoglienza dell'utente; Ascolto, analisi e decodifica della domanda degli utenti; ...)
- Conoscenza informatica
- Capacità di relazione con il pubblico
- Capacità organizzative e di Problem solving
- Capacità di gestione dei gruppi
- Capacità di gestione dei conflitti
- Capacità di lavorare per obiettivi
- Elementi di consulenza orientativa
- Lavoro in équipe
- Rispetto delle regole e dei ruoli nei contesti di lavoro
- Conoscenze in tema di tecniche attive di ricerca del lavoro
- Gestione banche dati
- Sviluppo di conoscenze relative all'uso di internet, della Posta elettronica, dei principali software di videoscrittura, foglio di calcolo; dei principali strumenti di comunicazione via Internet (Skype; Dropbox; ...) e dei social media
- Politiche sociali e del lavoro nazionali, regionali e locali
- Progettazione sociale.

### **FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI:**

La formazione specifica sarà centrata sulle attività di progetto e, in riferimento alle stesse, affronterà tutti gli argomenti necessari perché i Volontari possano crescere e rendersi autonomi nelle attività progettuali. La formazione specifica prevede i seguenti contenuti:

1. “Elementi sulla natura del servizio”; “Missione e metodologie dei Servizi informativi”; “Storia del Servizio Informacittà del Comune di Oristano e suo ruolo nel tessuto sociale del Comune committente”; “Il processo di erogazione del servizio e sua contestualizzazione in coerenza con il Progetto ONE-STOP OPPORTUNITY”; “L’organizzazione del Servizio: il back-office; il front-office”; “” - **10 ore**
2. Strumenti di ricerca, documentazione e archiviazione delle informazioni - **4 ore**
3. La gestione dell’informazione - **2 ore**
4. L’informazione on line e l’impiego dei social network a supporto della consulenza informativa- **6 ore**
5. Elementi di tecniche di relazione con il pubblico: lettura del bisogno e delle varie tipologie di utenza; ascolto, accoglienza e comunicazione con l’utenza; assertività e la comunicazione empatica - **10 ore**
6. “Come compilare un c.v.”; “Come gestire il colloquio di lavoro”; “I concorsi pubblici”; “Elementi di segretariato sociale”- **10 ore**
7. Elementi di consulenza orientativa e supporto alle scelte – **8 ore**
8. Funzionamento e gestione di banche dati informatizzate, utilizzazione dei software di gestione, normativa in materia di antiterrorismo applicata alle reti informatiche - **10 ore**
9. Ciclo di vita di un progetto - **8 ore**
10. La qualità dei Servizi di informazione e orientamento - **5 ore**
11. Normativa a tutela del diritto alla privacy e trattamento dei dati (formato cartaceo ed elettronico) - **2 ore**
12. Normativa sulla sicurezza nei posti di lavoro - **3 ore**

### **Durata della formazione:**

**78 ore.** La formazione specifica, per la tipologia delle attività in cui verranno impegnati i Volontari, sarà erogata per il 70% delle ore entro e non oltre 90 giorni dall’avvio del Progetto, il restante 30% delle ore sarà erogato entro e non oltre 270 giorni dall’avvio del Progetto.

**Si precisa che il Modulo riferito alla Normativa sulla sicurezza nei posti di lavoro sarà svolto entro i primi 90 giorni dall’avvio del Progetto.**