

## SCHEMA PROGETTO PER L'IMPIEGO DI VOLONTARI IN SERVIZIO CIVILE IN ITALIA

### ENTE

1) Ente proponente il progetto:

**Cooperativa Sociale Studio e Progetto 2 ONLUS**

2) Codice di accreditamento:

**NZ03328**

3) Albo e classe di iscrizione:

Regionale Regione Sardegna

4

### CARATTERISTICHE PROGETTO

4) Titolo del progetto:

Conoscere per scegliere

5) Settore ed area di intervento del progetto con relativa codifica (vedi allegato 3):

**E 11**

6) *Descrizione dell'area di intervento e del contesto territoriale entro il quale si realizza il progetto con riferimento a situazioni definite, rappresentate mediante indicatori misurabili; identificazione dei destinatari e dei beneficiari del progetto:*

#### **Il contesto territoriale**

**Il Progetto che la SAP Cooperativa Sociale Studio e Progetto 2 ONLUS presenta avrà il suo sviluppo nel territorio dell'Intercomune Abbasanta e Norbello, Comuni della Provincia di Oristano ricadenti nel Distretto Sanitario di Ghilarza-Bosa. Qui di seguito si riportano alcuni dati di contesto:**

**La Provincia di Oristano** si estende in un territorio pari a 3040 kmq, corrispondenti al 12,6% di quella regionale ed è composta da 88 comuni (corrispondenti al 23,3% del totale dei comuni della Sardegna).

Al 2007, registra una popolazione di 168.582 abitanti con una densità demografica piuttosto contenuta di circa 55 ab/kmq. Essa è composta da 88 comuni (suddivisi per zone: Alta Marmilla-Alto Sarcidano che comprende al suo interno 28 comuni; Guilcer che comprende al suo interno 18 comuni; Montiferru-Planargia che comprende al suo interno 16 comuni; Oristanese-Terralbese-Sinis che comprende al suo interno 26 comuni).

Nella Provincia vi è un'elevata quota di piccoli comuni: in quelli con meno di 5000 abitanti risiede ben il 65% della popolazione contro una media regionale del 34%. Le dinamiche demografiche nel periodo intercensuario 1991-2001, indicano che la Provincia è stata caratterizzata da una variazione media negativa intorno al 3% contro quella Regionale che si aggira intorno al -1%. Se si prende in considerazione l'arco di tempo compreso tra il 2001 e il 2004, si evidenzia che l'area ha invece registrato una leggera variazione positiva intorno allo 0,4%. Gli incrementi demografici si riscontrano soprattutto nei comuni situati intorno al capoluogo seguendo l'andamento della principale arteria stradale della Provincia, la Strada Statale 131. La provincia di Oristano presenta la percentuale di popolazione tra i 0-14 anni intorno al 13%, in linea con la media regionale (14%), ed è la seconda Provincia dopo l'Ogliastra con la maggiore percentuale di ultrassessantacinquenni (20% circa). La struttura per età della popolazione della Provincia di Oristano evidenzia un rilevante carico di cura sulla popolazione attiva per la presenza di una significativa percentuale di persone anziane.

Il **DISTRETTO SANITARIO DI GHILARZA - BOSA** comprende Comuni situati nel Guilcer - Barigadu, Montiferru e Planargia. Il Distretto sanitario comprende, infatti, 24 Comuni, ai quali si aggiungono ulteriori 8 Comuni afferenti alla ASL n°3 di Nuoro, appartenenti alla zona della Planargia, di recente acquisizione alla Provincia di Oristano. Esso si estende dalla zona costiera di Tresnuraghes e Cuglieri, situata ad ovest, ai comuni confinanti con il Marghine, a nord, con la Barbagia-Mandrolisai, a sud-est, e con il Campidano di Oristano a sud-ovest. L'area del Distretto di Ghilarza-Bosa comprende, quindi, 32 comuni con una popolazione di 44.686 abitanti. Anche il Distretto Sanitario di Ghilarza, come tutte le aree dell'interno, al quale afferisce il territorio dei Comuni di Abbasanta e Norbello, comuni nei quali si intende dare operatività al presente Progetto, soffre di un sostanziale spopolamento e un generale invecchiamento della popolazione con valori che, rispetto al dato provinciale (come sopra citato al 20%) arrivano addirittura al 23%. E' nel Distretto Sanitario di Ghilarza - Bosa che, come si è sottolineato, insistono i due Comuni del Guilcer, Abbasanta e Norbello, presso i quali si intendono far ricadere i principali effetti del presente Progetto.

#### ***DOMANDA DI SERVIZI ANALOGHI E RELATIVA OFFERTA PRESENTE NEL CONTESTO DI RIFERIMENTO.***

Nel territorio di riferimento, Intercomune Abbasanta e Norbello, la popolazione giovanile sulla popolazione complessiva risulta così rappresentata:

- \* **Nel Comune di Abbasanta:** Il numero dei giovani tra i 14 e i 29 anni è di n° 508, su una popolazione complessiva di n° 2280 abitanti (dato del 2009 - Comune di Abbasanta).
- \* **Nel Comune di Norbello:** Il numero dei giovani tra i 14 e i 29 anni è di n° 187, su una popolazione complessiva di n° 1183 abitanti (dato del 2009 - Comune di Norbello).

Nei due Comuni sono inoltre stati attivati, in forma intercomunale, alcuni servizi, in particolare dedicati ai giovani, alcuni dei quali (come il Servizio Informagiovani - Informacittadino), nel tempo, sono divenuti punto di riferimento importante per l'intera popolazione cittadina, tra questi:

- Servizio "Progetto Giovani", esso si colloca all'interno di una serie di azioni rivolte ai giovani ed ha come finalità generale quella di favorire opportunità di integrazione e aggregazione positiva per i giovani che, riuniti in gruppi naturali, scelgono la strada come luogo di aggregazione. Le attività di animazione e laboratoriali in esso previste (animazione teatrale, musicale, sportiva, graffiti, fotografia, cucina ...) hanno come obiettivo quello di favorire l'integrazione ed impegnare adeguatamente il tempo libero, contrastare e prevenire i processi che possono produrre nei giovani situazioni di emarginazione, stati di disagio e rischio di devianza.
- Il Servizio educativo territoriale, che attua interventi in favore della famiglia e dei minori mediante attività che mirano ad arginare le situazioni di disagio e a sostenere i genitori nell'assolvimento dei compiti istituzionali; esso ha inoltre l'obiettivo di accompagnare sia il minore che il suo nucleo familiare nei momenti di difficoltà fornendo gli strumenti per fronteggiarle e rimuoverle, nonché aiutandoli a

scoprire le proprie potenzialità e riconoscere i propri bisogni.

- Il Centro "La Bussola" è stato in questi anni, per l'intercomune Abbasanta e Norbello, il punto di riferimento di una rete di servizi che operano nel territorio (Servizio sociale dei comuni, servizi ASL, cooperative sociali e imprese), per la progettazione e la realizzazione di interventi finalizzati all'orientamento professionale, alla ricerca attiva del lavoro e all'inserimento lavorativo e sociale di giovani e di persone con diverse tipologie di svantaggio. Il lavoro di rete ha mirato a potenziare metodologie di lavoro efficaci e a sperimentarne delle nuove più adeguate sia ai bisogni rilevati che alla realtà economica e sociale.

Ad essi si unisce il Servizio Informagiovani - Informacittadino avviato tramite il progetto intercomunale che coinvolge attivamente le Amministrazioni dei Comuni di Abbasanta e Norbello. Il Servizio, gestito dalla SAP, rappresenta per il territorio un punto di riferimento e "accompagnamento" per il giovane e per il Cittadino in genere, che si trova quotidianamente a dover costruire e mantenere il pieno diritto di cittadinanza. L'obiettivo generale, cui è chiamato a rispondere, è porre in essere azioni e fornire strumenti in grado di rispondere alle crescenti richieste di accompagnamento all'utilizzo corretto e consapevole delle informazioni, partendo da un punto di riferimento qualificato in grado di offrire un servizio rigoroso e costantemente aggiornato, di promuovere la crescita umana e sociale del cittadino, in particolare del giovane e del soggetto debole, di promuovere lo sviluppo socio-economico del territorio in cui il progetto si sviluppa, di garantire la fruibilità dei servizi pubblici e privati ad ogni livello, di migliorare i rapporti fra il cittadino e le istituzioni. Il servizio rappresenta, inoltre, un luogo di incontro, uno spazio aperto volto a favorire la comunicazione, la circolazione di idee, di proposte, di raccolta di richieste da parte dei cittadini, di accompagnamento degli stessi nell'accesso ai servizi ed alle opportunità. La domanda di servizi analoghi a quelli offerti dal Servizio Informagiovani è elevata e resa manifesta, con andamento crescente, dall'alta richiesta di informazioni ad ampio raggio e supporto alla fruizione delle stesse, chiaramente testimoniate dall'alto numero di utenti che fruiscono del Servizio intercomunale (circa 1000 utenti, di cui il 65% femmine e il 35% maschi tra il 1 Ottobre 2008 e il 1 Ottobre 2009 con sole 12 ore settimanali di apertura al pubblico) e dalla varietà e complessità dei servizi richiesti. Le richieste (emergenti dallo spoglio dei questionari qualità somministrati all'utenza in ottemperanza delle prescrizioni di cui al Piano annuale per la Qualità) di un ampliamento degli orari di apertura degli sportelli ovvero di ulteriori servizi (rispondenti a differenti bisogni, alcuni di carattere orientativo, altri inerenti le politiche attive del lavoro, altri ancora capaci di valorizzare la creatività artistica e dare "sfogo" alle numerose forme di espressione latenti che potrebbero trovare spazio e forma espandendosi dal livello individuale alla vita pubblica del gruppo, della famiglia, delle intere comunità), rende fortemente auspicabile l'implementazione delle attività progettuali in tal senso della SAP, nonché il miglioramento continuo dei Servizi informativi offerti dalla stessa.

## **TARGET**

Posto che gli obiettivi generali del progetto rispondono a finalità individuate nella necessità di garantire ai giovani l'accesso alle informazioni attinenti le varie sfere di interesse (formazione, lavoro, viaggi vacanze, diritti del cittadino etc.), si individuano i destinatari e i beneficiari ai quali il progetto si riferisce.

### **✓ DESTINATARI**

#### **Destinatari diretti:**

- Adolescenti e Giovani di età compresa tra i 14 e i 29 anni residenti nei Comuni di Abbasanta e Norbello sede del Servizio Intercomunale Informagiovani – Informacittadini.
- Adolescenti e Giovani di età compresa tra i 14 e i 29 anni residenti nei Comuni presso i quali la SAP gestisce Servizi informativi.

**Destinatari indiretti**

- **Volontari del Servizio Civile**

**BENEFICIARI**

- Cittadini residenti nell'Intercomune Abbasanta e Norbello, sede del Servizio Intercomunale Informagiovani – Informacittadini.
- Cittadini residenti nei Comuni presso i quali la SAP gestisce Servizi informativi

**(Fonti dati di contesto:**

- *Camera di commercio di Oristano (2008)*
- *"Analisi demografica e sociale della Provincia di Oristano 2007" – a cura del SIL di Oristano*
- *"Profilo d'ambito Ghilarza – Bosa 2006"*
- *"Piano locale Unitario dei servizi alla Persona Ghilarza – Bosa 2006"*
- *Servizio Anagrafe e Servizi sociali del Comune di Abbasanta*
- *Servizio Anagrafe e Servizi sociali del Comune di Norbello*
- *Ricerca Intervento "In famiglia" - Progetto di ricerca partecipata a i sensi della L. 285/97)*

## 7) Obiettivi del progetto:

### **OBBIETTIVO GENERALE DEL PROGETTO**

Migliorare la qualità della vita dei gruppi target.

#### **Obiettivo specifico 1**

- Migliorare e innovare i servizi erogati dalla SAP rispetto al gruppo target nel territorio dell'Intercomune di Abbasanta – Norbello
  - **Indicatore di risultato:** numero di nuovi progetti elaborati
  - **Indicatore di risultato:** numero di progetti approvati dalla potenziale Committenza del territorio coinvolto
  - **Indicatore di risultato:** rapporto tra numero attuale di accessi al Servizio Intercomunale e numero di accessi successivo all'attivazione della sperimentazione.

#### **Obiettivo specifico 2**

- Migliorare l'accesso alle risorse e opportunità (informative, lavorative, formative....) dei giovani residenti nel territorio dell'Intercomune di Abbasanta – Norbello
  - **Indicatore di risultato:** raggiungimento di almeno n° 200 giovani

#### **Obiettivo specifico 3**

- Migliorare l'accesso alle risorse e opportunità (informative, lavorative, formative....) dei giovani residenti nei territori dei Comuni presso i quali la SAP gestisce Servizi informativi
  - **Indicatore di risultato:** raggiungimento di almeno n° 1000 giovani

#### **Obiettivo specifico 4**

- 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, 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>
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 5**

- 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° 600 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 le popolazioni dei due Comuni coinvolti in Progetto (Feste Patronali; sagre; manifestazioni culturali e benefiche)

### **Obiettivo specifico 6**

- Realizzare il coinvolgimento dei 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 sulle tematiche d'interesse giovanile.
  - a) **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 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 7**

- Realizzare il coinvolgimento dei giovani volontari nelle attività del Centro Informagiovani – Informacittadino dell'Intercomune gestito 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 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.
  - o **Indicatore di risultato:** raggiungimento di almeno n° 25 famiglie nell'intercomune.

- 8) *Descrizione del progetto e tipologia dell'intervento che definisca in modo puntuale le attività previste dal progetto con particolare riferimento a quelle dei volontari in servizio civile nazionale, nonché le risorse umane dal punto di vista sia qualitativo che quantitativo:*

### **IL PROGETTO**

Pur vivendo nell'era dell'informazione e disponendo di moltissime conoscenze, è ancora molto difficile apprendere in tempo utile ciò di cui si ha bisogno per poter godere delle opportunità offerte ed esercitare appieno una parte attiva nella vita sociale, senza discriminazioni di sorta.

Nell'era della comunicazione, dei media, delle reti, risulta sempre più complesso imparare a sfruttare al meglio questa risorsa così importante e così presente qual è l'informazione. Una risorsa che può tuttavia trasformarsi in un limite se non si acquisiscono idonee capacità di lettura, di analisi e di interpretazione della stessa. Soprattutto i giovani e le parti più deboli della popolazione (minori, disoccupati, donne, immigrati, ex tossicodipendenti, ex detenuti, soggetti a bassa scolarità, etc.) sono particolarmente e continuamente esposti al rischio di non conoscere e/o di non possedere strumenti appropriati di lettura delle opportunità loro offerte: per questo emerge la necessità di fruire di servizi *ad hoc* in grado di fornire sia un'informazione completa, comprensibile, affidabile, che una consulenza ed un "accompagnamento" capaci di consentire scelte libere e consapevoli e creare percorsi di avvicinamento all'utilizzo delle risorse. Il valore intrinseco dei servizi di informazione ed

orientamento si appunta sull'idea-forza dell'informazione come diritto. Da qui la necessità di Servizi che, partendo dal riconoscimento della pluralità dei bisogni e superando l'ottica protezionistica, puntino al raggiungimento delle pari opportunità per tutti nell'accesso alle risorse. Un accesso che, data la complessità e mutevolezza dei bisogni del singolo, la necessità di accompagnamento alla fruizione, richiede un approfondito lavoro di analisi dei bisogni, di lavoro di rete tra attori del territorio e di progettazione di interventi, nonché attività di ricerca, approfondimento delle informazioni, redazione di documenti che rendano accessibili alla peculiare cultura e capacità di lettura del singolo utente le opportunità presenti a livello locale, regionale, nazionale ed internazionale.

E' proprio per contribuire a rispondere a tali bisogni che la SAP intende, anche promuovendo le attitudini, le conoscenze e capacità dei volontari :

**a) Potenziare il Centro Studi:** partendo dallo studio della realtà locale e dei Servizi esistenti, ci si propone, infatti, di studiare soluzioni innovative ed elaborare nuovi Servizi inerenti l'accesso alle risorse, e di attivare le relazioni e i contatti necessari per incrementare l'offerta di Servizi, in particolare dei Servizi informativi, erogati dalla SAP.

**b) Potenziare la gamma dei servizi offerti dai Servizi Informagiovani – Informacittadini** La SAP, come detto precedentemente, gestisce da diversi anni numerosi Servizi Informagiovani – Informacittadino in convenzione con la Pubblica Amministrazione. Tali Servizi perseguono i seguenti

***Obiettivi a breve termine***

- \* fornire supporti informativi e di orientamento ai giovani e ai cittadini che consentano la conoscenza e l'accesso facilitato alle risorse sui differenti settori di interesse;
- \* facilitare il cittadino nell'esercizio consapevole dei propri diritti di cittadinanza;
- \* attribuire protagonismo al soggetto;
- \* rispondere ai bisogni espressi e alle domande latenti dell'utenza.

***Obiettivi a medio termine***

- \* offrire un'informazione trasversale che potenzialmente possa soddisfare le necessità informative e di orientamento dell'utente permettendone un migliore inserimento nella vita sociale, tramite l'aumento delle conoscenze, delle possibilità e potenzialità individuali;
- \* favorire la capacità di autoconoscenza, di dare valore e significato alle proprie esperienze e conoscenze, di rapportarsi in modo critico con le proprie esperienze, di operare scelte realistiche e consapevoli;
- \* perseguire il fine dell'autorientamento, inteso come capacità del soggetto di orientarsi in modo autonomo e responsabile.

Il potenziamento della gamma dei servizi informativi offerti dalla SAP potrà essere resa possibile, previa apposita attività formativa,

- mediante affiancamento dei Volontari all'attività degli Operatori del Servizio Informativo, gestito dalla SAP, a diretto contatto con l'utenza dell'Intercomune di Abbasanta e Norbello. Presso il Servizio anche i Volontari saranno chiamati a svolgere le seguenti attività:

- attività di back office (afferenti alla ricerca, documentazione, inserimento dati in banche dati informatizzate e cartacee e archiviazione dei documenti)
- attività di front office (afferente alla comunicazione in rapporto con l'utenza)
- attività di promozione dell'imprenditoria
- attività di informazione orientativa
- organizzazione e gestione di incontri tematici
- progettazione e gestione di Laboratori di orientamento destinati a differenti tipologie d'utenza.

Presso gli Informagiovani – Informacittadino opera personale qualificato e con esperienza pluriennale. La formazione e l'aggiornamento continui del personale impiegato è garantita dalla Cooperativa secondo la Procedura per la Gestione delle risorse umane (Pro – GRU) adottata e validata nell'ambito

del Sistema di gestione per la qualità della Cooperativa, secondo la già descritta certificazione UNI EN ISO 9001:2000. Se nel corso degli anni i Servizi informativi erogati dalla Cooperativa Sociale Studio e Progetto 2 ONLUS hanno raggiunto un'utenza esponenzialmente sempre più numerosa, si ritiene tuttavia che la grande varietà, mutevolezza nel tempo dei bisogni renda questi servizi costantemente in "debito" di aggiornamento e adeguamento ai bisogni dell'utenza.

E' su questo solco che la Cooperativa Sociale Studio e Progetto 2 ONLUS intende articolare il suo intervento. In sostanza, nell'ambito di quest'area di intervento, i Volontari saranno affiancati agli Operatori dell'Informagiovani nelle attività di supporto ed assistenza all'utenza e nelle attività di aggiornamento dei dati prelevati dalle banche dati e dalle fonti informative. Essi, all'interno del programma di creazione e sviluppo della rete integrata del Servizio, si occuperanno, mediante l'approccio con l'utenza giovanile e non, delle tematiche relative all'orientamento al lavoro o alle scelte formative e professionali, agli studi universitari, all'imprenditorialità giovanile, agli scambi culturali, ai problemi dei portatori di handicap e dei tossicodipendenti. Inoltre, saranno preposti all'attività giornaliera di lettura dei quotidiani e delle riviste specializzate, onde effettuare un'attività di ricerca, catalogazione e archiviazione del materiale informativo inerente i settori di interesse propri del Servizio. Nello specifico le attività previste per i volontari saranno le seguenti:

1. Informazione e consulenza ai giovani su problemi di loro interesse: **Lavoro** (legislazione di base, come trovare lavoro, dove inviare curriculum, concorsi, offerte, lavoro temporaneo e stagionale, imprenditorialità giovanile ...); **Estero** (studiare e lavorare all'estero, organismi e associazioni di volontariato, progetti comunitari, concorsi e borse di studio ...); **Istruzione e Formazione** (sedi e programmi di scuole e corsi di laurea, corsi professionali, master ...); **Educazione permanente** (corsi per il tempo libero, aggiornamento ...); **Professioni** (ruoli professionali, corsi di studio finalizzati ...); **Attività Culturali e Tempo libero** (sedi e attività di associazioni, concerti, mostre, musei, manifestazioni ...); **Salute e Vita sociale** (volontariato, servizio civile, servizi sociali e sanitari ...); **Viaggi e vacanze** (agevolazioni per i giovani che viaggiano, vacanze in Italia e all'estero, ostelli ...); Sport (associazioni, federazioni, palestre, impianti sportivi ...).
2. utilizzo della Banca Dati Metropolis WEB (essenziale strumento di lavoro, progettato, elaborato e gestito dalla stessa SAP, contenente oltre 70 Banche dati articolate per settori d'interesse: presente presso tutti i Servizi Informagiovani-Informacittadino gestiti dalla SAP), presa di contatto e reperimento dati e notizie da Referenti pubblici e Privati, da pubblicazioni quotidiane e periodiche, da banche dati e da rete internet, sistemazione materiale di stampa, selezione e catalogazione informazioni e dati.
3. assistenza al pubblico per ricerche complesse.

Si ritiene che la giovane età dei Volontari del S.C.N. costituisca un punto di forza in quanto favorisce l'approccio comunicativo con l'utenza giovanile. Inoltre i Volontari sono portatori di solidarietà, condivisione e spirito di gruppo altamente positivo e contaminante, in particolar modo, nei confronti delle giovani generazioni.

- mediante il supporto dei Volontari alle attività del Centro Elaborazione Dati (CED) della stessa SAP nei compiti di ricerca, documentazione e inserimento dati finalizzati all'incremento della quantità e della qualità delle informazioni da porre, mediante la Banca Dati Metropolis WEB, a disposizione degli Operatori (e degli stessi Volontari, di supporto agli Operatori del Centro Informagiovani - Informacittadino dell'Intercomune di Abbasanta e Norbello) impegnati materialmente nell'erogazione dei Servizi. Il

miglioramento quantitativo e qualitativo delle opportunità poste a disposizione, tramite la Banca Dati Metropolis WEB, dei Servizi informativi erogati dalla SAP in tutta la Sardegna apporterà un notevole miglioramento nella qualità degli stessi e una notevole ricaduta positiva sulle centinaia di migliaia di utenti che, ogni anno, fruiscono di tali Servizi.

In sintesi, il Progetto avrà come fulcro le attività di:

- ricerca e supporto alla progettazione sociale di servizi innovativi per i giovani e i cittadini in genere;
- supporto, in affiancamento, alle attività di ricerca, documentazione, cura delle banche dati cartacee e informatizzate, comunicazione con l'utenza in servizi di informazione e orientamento e segretariato sociale rivolti a tutti i cittadini e in particolare ai giovani, mediante l'implementazione dei Servizi del Centro Informagiovani – Informacittadino Intercomunale, Servizio gestito dalla Cooperativa Sociale Studio e Progetto 2, interamente destinato ad attività di informazione e orientamento rivolte ai giovani e ai cittadini in genere e, oramai, dal 1992, punto di riferimento della cittadinanza;
- supporto, in costante affiancamento, alle attività del Centro Elaborazione Dati (CED) della stessa SAP nei compiti di ricerca, documentazione e inserimento dati finalizzati all'incremento della quantità e della qualità delle informazioni da porre, mediante la Banca Dati Metropolis WEB (essenziale strumento di lavoro per gli Operatori degli oltre 30 Centri Informagiovani – Informacittadino della Sardegna gestiti dalla SAP) a disposizione degli oltre 100.000 utenti che, annualmente, vengono censiti (mediante sistema validato dalle norme ISO 9001/2000) dagli Operatori dei Servizi .

Il Progetto "*Conoscere per scegliere*" consiste nell'inserimento nell'organizzazione e nella realizzazione delle attività svolte dalla SAP in funzione del miglioramento continuo della qualità dei Servizi informativi dalla stessa gestiti. I Volontari, in tutte le attività in cui saranno chiamati ad operare, nelle tre aree sopra individuate, agiranno in stretta collaborazione con personale dotato di esperienza e formazione specifica e, come detto, contribuiranno al miglioramento quantitativo e qualitativo delle attività svolte sviluppando, al contempo, un'utile esperienza di impegno civile e sociale nel territorio cittadino.

I Volontari saranno formati con la finalità di sapere ascoltare, saper comprendere le necessità degli utenti, sapersi relazionare con gli altri, saper mettere a disposizione il proprio servizio ed il proprio tempo per il miglioramento e la crescita del territorio, saper ricercare le informazioni e saperle confezionare in modalità fruibili dall'utenza implementando le schede cartacee e le banche dati informatizzate, nonché approntando strumenti per l'analisi dei bisogni e la progettazione di servizi innovativi per il territorio. Nel fare questo, acquisiranno importanti informazioni sull'organizzazione e sulla gestione di una struttura finalizzata alla crescita del territorio mediante il contributo alla crescita di cittadini consapevoli.

I Volontari saranno inseriti in un contesto organizzativo già avviato; infatti la SAP possiede una sede attrezzata all'accoglienza e all'attività dei volontari, possiede tutte le iscrizioni necessarie per lo svolgimento delle attività (iscrizioni agli Albi regionali della cooperazione, CCIAA, Registro delle Associazioni e degli Enti che svolgono attività a favore degli immigrati). La SAP ha stipulato e stipula costantemente convenzioni con numerosi Enti Locali della Sardegna per la gestione dei servizi Informagiovani – Informacittadino e con diverse Scuole Medie Inferiori e Superiori sarde per la progettazione di servizi di orientamento destinati ai giovani e agli adulti. Dal 2005 è stata ottenuta la certificazione di qualità: ISO 9001:2000.

Per la realizzazione del Piano di attuazione, il Progetto sarà articolato per fasi successive, ciascuna delle quali si estrinseca in specifiche attività come di seguito descritte in ordine di svolgimento:

### *8.1 Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi*

Per la realizzazione del Piano di attuazione, il Progetto sarà articolato per fasi successive, ciascuna delle quali si estrinseca in specifiche attività come di seguito descritte in ordine di svolgimento:

**PRIMA FASE (durata: primo e secondo mese):**

- accoglienza dei volontari nella struttura della Cooperativa Sociale Studio e Progetto 2
- avvio formazione generale
- avvio formazione specifica
- programmazione delle attività

**Fin dalla prima fase verranno attuate le verifiche circa il livello di conseguimento degli obiettivi.**

**SECONDA FASE (durata: dal terzo al dodicesimo mese):**

- prosecuzione e completamento formazione specifica
- prosecuzione e completamento formazione generale
- attività di promozione del Servizio Civile Nazionale
- avvio attività presso il Centro Studi
- avvio attività presso il Servizio Informagiovani-Informacittadino
- avvio attività presso il Centro Elaborazione Dati della SAP.

**Verranno attuate le verifiche circa il livello di conseguimento degli obiettivi ed effettuate le eventuali attività di riprogettazione.** In questa fase verranno inoltre individuate le attitudini specifiche dei volontari, che saranno sviluppate e valorizzate. Le attività presso i singoli servizi (Centro studi; Servizio Informagiovani – Informacittadino; Centro Elaborazione Dati della SAP) saranno espletate a rotazione tra i 4 volontari al fine di consentire a tutti i Volontari l’acquisizione di conoscenze e capacità riferite alla loro erogazione.

Successivamente si avrà cura di operare per lo sviluppo e valorizzazione delle specifiche attitudini precedentemente evidenziate. Pertanto anche l’impiego presso i differenti servizi così come sopra meglio descritti sia in genere che in riferimento alle specifiche attività che i Volontari saranno chiamati a svolgere (Centro studi della SAP, Servizio Informagiovani – Informacittadino intercomunale gestito dalla SAP; Centro Elaborazione Dati della SAP) sarà, compatibilmente con le esigenze e i bisogni di ciascuno e in raccordo tra tutti, improntata alle specifiche attitudini evidenziate.

**Verranno attuate le verifiche circa il livello di conseguimento degli obiettivi.**

Qualora ciò non potesse effettuarsi, si proseguirà nella rotazione dei volontari fra i differenti servizi.

**TERZA FASE (durata complessiva 3 mesi; ipoteticamente, considerate le manifestazioni a cui si sono ancorate le attività di promozione del Servizio Civile al terzo; sesto; undicesimo e dodicesimo mese):**

- attività di promozione del Servizio Civile Nazionale
- monitoraggio finale e valutazione conclusiva del progetto.

**Trasversalmente alle tre fasi verranno svolte trimestralmente le attività di monitoraggio (sia con riferimento al raggiungimento degli obiettivi che al grado di soddisfazione del Volontario) e, nel corso dell’ultimo mese di operatività del Progetto, sarà effettuata l’attività di valutazione complessiva del Progetto e il suo impatto sul raggiungimento dell’obiettivo generale.**

ATTIVITÀ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Prima Fase												
Seconda Fase												
Terza Fase												
Monitoraggio												
Valutazioni												

### **Attività che realizzano il piano di attuazione del Progetto**

**Attività presso il Centro Studi** Lettura dei bisogni del territorio e del gruppo target attraverso la predisposizione di appositi strumenti (questionari, interviste ai testimoni privilegiati, ecc....);

- censimento dei servizi esistenti nel territorio. Il censimento avverrà tramite la lettura attenta dei PLUS locali, delle pubblicazioni disponibili, la ricerca su siti internet istituzionali e tramite la somministrazione di interviste presso le associazioni, cooperative e enti operanti nel territorio (es. CSL, CESIL, Comuni, GAL....)
- Definizione delle collaborazioni con le diverse realtà del territorio (es: presa di contatto; incontri di sensibilizzazione;...);
- progettazione di servizi innovativi; la progettazione sarà curata dallo staff della SAP Cooperativa Sociale Studio e Progetto 2 ONLUS, se possibile, in collaborazione con gli ulteriori attori del territorio individuati;
- promozione dei progetti presso gli enti locali o altri enti preposti alla gestione (l'attività di promozione 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;...).

### **Informazioni e consulenza presso il Servizio Informagiovani – Informacittadino:**

- **attività di ricerca**, che consiste nel recuperare ed aggiornare continuamente tutte le informazioni ritenute utili per il corretto funzionamento del servizio; svolgere attività di individuazione e di contatto con tutte le fonti che producono o in cui risiedono le informazioni; attivare, mantenere ed incrementare il flusso di informazione in ingresso;
- **documentazione/catalogazione**, che consiste nel pianificare e organizzare la struttura informativa del servizio in modo da rendere raggiungibili, comprensibili e coerenti i messaggi e le informazioni formulate attraverso l'analisi delle fonti e produrre le stesse su strumenti di tipo e natura diversa, quali supporti cartacei, etc. L'attività concreta consiste nell'elaborazione delle informazioni "grezze" acquisite nell'ambito della ricerca e nella loro "confezione" in funzione di un'agevole, semplice e diretta fruizione da parte dell'utente. Valutare le informazioni rispetto alla loro durata nel tempo, la destinazione dell'informazione, il supporto sul quale si presenta l'informazione e le eventuali integrazioni necessarie.
- **comunicazione con l'utenza**, che consiste nel Contatto con il pubblico e gestione dello sportello informativo, ovvero attività di informazione rivolta agli utenti che frequentano il servizio; nell'offrire aiuto ed orientamento individuale con riferimento ai settori della formazione, del lavoro, della mobilità, con specifico riferimento ai soggetti in condizioni di difficoltà rispetto alle scelte future ed ai soggetti deboli della società; nella relazione con gruppi giovanili, associazioni, gruppi (anche di volontariato) e soggetti con cui si organizzano attività informative pubbliche (campi lavoro e volontariato internazionale, imprenditoria giovanile, ecc.); nella promozione e la pubblicizzazione di note informative o locandine, scadenze, iniziative.
- **archiviazione dei dati**, che consiste nell'ordinare e conservare la documentazione prodotta e acquisita al Centro presso l'archivio. Essa consiste inoltre nell'organizzare le Informazioni in modo da favorire l'autoconsultazione dell'archivio cartaceo, dell'emeroteca e delle bacheche; fornire assistenza all'utenza, per un utilizzo razionale delle risorse informativo-documentarie dell'archivio, attraverso spiegazioni chiare e dettagliate delle modalità di consultazione degli indici e degli inventari, indicazioni essenziali circa la consistenza e la specificità del materiale archivistico disponibile.

### **Supporto al Centro Elaborazione Dati**

Come più volte sottolineato, la qualità dei Servizi informativi erogati dalla SAP, oltre che dalla professionalità degli Operatori, è garantita dal fondamentale supporto costituito da

uno strumento indispensabile per l'attività dell'Operatore stesso, la Banca Dati Metropolis WEB. **Metropolis** è un software realizzato dalla SAP, frutto dell'esperienza maturata in diversi anni di gestione diretta di Informagiovani e Informacittadino: essa è oggi impiegata in oltre 30 Servizi similari, concessa in regime di noleggio alle Amministrazioni comunali. **Metropolis Web**, come indica il nome stesso è basato su interfaccia "Web" e pertanto facilmente consultabile tramite *browser*. Le schermate si presentano come delle vere e proprie pagine Web. In essa sono presenti dei link che permettono di accedere ai vari settori delle banche-dati: **Formazione, Lavoro, Estero, Viaggi, Informacittadino, Diritti del cittadino, Utilità.**

L'attività, previa formazione specifica per l'utilizzo del personal computer e del software, consisterà nella raccolta delle informazioni (sia mediante contatto diretto con le fonti che mediante la ricerca su testi, su internet o su altri supporti cartacei o informatizzati), nell'attività di documentazione consistente nella redazione di schede fruibili dall'utenza e nell'inserimento delle stesse nel software, il tutto con la supervisione del personale specializzato del CED.

### **Verifiche intermedie ed eventuale rimodulazione delle attività del progetto e Valutazione finale**

Con riferimento alle attività di monitoraggio in itinere e valutazione finale la SAP applicherà le Procedure e gli strumenti previsti e validati dal proprio del Sistema di gestione per la qualità della Cooperativa, secondo la già descritta certificazione UNI: ISO 9001:2000

### *8.2 Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, con la specifica delle professionalità impegnate e la loro attinenza con le predette attività*

Le risorse umane che la Cooperativa Sociale Studio e Progetto 2 porrà a disposizione del Progetto, sono:

#### **Per la Cooperativa Sociale Studio e Progetto 2:**

##### ***a) per il Centro Studi***

- N. 1 Direttore Tecnico (socio dipendente della SAP);
- N. 1 esperto nella progettazione sociale (socio dipendente della SAP);
- N. 1 Responsabile delle risorse umane e formazione aziendale (socio dipendente della SAP);

##### ***b) per il Servizio Intercomunale Informagiovani-Informacittadino;***

- N. 1 Direttore Tecnico/esperto dei servizi di informazione e orientamento (socio dipendente della SAP);
- N. 1 Coordinatore esperto nella gestione dei servizi di informazione e orientamento (socio dipendente della SAP)
- N. 1 Operatore dei Servizi di informazione e orientamento (socio dipendente della SAP)

##### ***c) Per il Centro Elaborazione Dati***

- N. 1 esperto informatico (socio dipendente della SAP)

### *8.3 Ruolo ed attività previste per i volontari nell'ambito del progetto*

All'avvio del Progetto, e comunque entro i primi cinque mesi di attività, i volontari seguiranno un percorso di formazione generale della durata di n. 42 ore, preliminare all'avvio delle attività specifiche previste nel Progetto medesimo. I volontari, seguiranno un ulteriore percorso di formazione specifica della durata di n. 72 ore, a cura della SAP Cooperativa Sociale Studio e Progetto 2 ONLUS. 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 dagli Operatori.

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 ed attività del progetto sono chiamati a svolgere un ruolo attivo, propositivo e responsabilizzato. Essi, in affiancamento costante con esperti interni, ma progressivamente con una sempre maggiore consapevolezza e competenza, saranno chiamati ad espletare le seguenti attività:

1. ricerca e supporto alla progettazione sociale di servizi innovativi per i giovani e i cittadini in genere [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 9001:2000; 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;...];
2. attività di ricerca, documentazione, inserimento dati, archiviazione e comunicazione con l'utenza in servizi di informazione e orientamento rivolti ai giovani e ai cittadini in genere, mediante l'implementazione dei Servizi del Centro Informagiovani – Informacittadino intercomunale di Abbasanta e Norbello, Servizio gestito dalla SAP Cooperativa Sociale Studio e Progetto 2 ONLUS e oramai, dal 1992, punto di riferimento della cittadinanza; documentazione dell'attività svolta mediante applicazione delle Procedure previste nel Sistema Qualità adottato dalla SAP.
3. 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, presente in tutti i Servizi informativi gestiti in Sardegna dalla SAP in quanto strumento indispensabile di lavoro per gli Operatori.

9) *Numero dei volontari da impiegare nel progetto:*

4

10) *Numero posti con vitto e alloggio:*

0

11) *Numero posti senza vitto e alloggio:*

4

12) *Numero posti con solo vitto:*

0

13) *Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo:*

30

14) *Giorni di servizio a settimana dei volontari (minimo 5, massimo 6) :*

5

15) *Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:*

- ✓ Partecipazione alle attività di formazione e aggiornamento;
- ✓ 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;
- ✓ Rispetto della normativa sulla privacy e della sicurezza sui luoghi di lavoro;
- ✓ Flessibilità oraria fatto salvo il monte ore settimanali;
- ✓ Possibilità di impegno nei giorni prefestivi (sabato);
- ✓ Indossare dei segni distintivi della qualità di Volontari del Servizio Civile Nazionale;
- ✓ Aderenza e fedeltà ai valori e alle finalità del progetto.
- ✓ Disponibilità a trasferire sul territorio provinciale per la realizzazione di attività previste dal progetto ( convegni, manifestazione giovanili, etc.)



17) *Eventuali attività di promozione e sensibilizzazione del servizio civile nazionale:*

In occasione della pubblicazione del bando saranno attivate campagne informative rivolte ai giovani: in particolare sono previste campagne stampa, realizzazione di materiale informativo e coordinamento della promozione con depliant e manifesti all'interno dei Centri Informagiovani appartenenti alla rete gestita dalla Cooperativa Sociale Studio e Progetto 2 ONLUS. Si provvederà inoltre all'affissione di locandine pubblicitarie nei locali frequentati preferibilmente dai giovani, distribuzione copie progetto presso gli uffici informagiovani, promozione attraverso il sito Internet della Cooperativa Sociale Studio e Progetto 2, promozione presso le emittenti radiofoniche ed i giornali locali.

In fase di attuazione del Progetto, il Servizio Civile Nazionale sarà promosso mediante l'allestimento di stand espositivi per la durata di un'intera giornata in coincidenza di n° 4 manifestazioni (**n° 8 ore ciascuna per un totale di n° 32 ore**) a carattere religioso o culturale di particolare rilevanza per le popolazioni dei tre Comuni coinvolti in Progetto (Feste Patronali; sagre; manifestazioni culturali e benefiche).

18) *Criteria e modalità di selezione dei volontari:*

**Si**

La SAP applicherà la Procedure R.U. e gli strumenti previsti e validati dal proprio del Sistema di gestione per la qualità della Cooperativa, secondo la già descritta certificazione UNI EN ISO 9001:2000.

La selezione si svolgerà attraverso due fasi

1° FASE: Sarà verificato per ciascun candidato il possesso, dei requisiti di ammissione previsti dal bando di selezione (limiti di età; possesso della cittadinanza italiana; assenza di condanne penali); saranno inoltre verificato altre eventuali cause di esclusione (mancata sottoscrizione delle domanda e della fotocopia documento di identità). Si procederà in seguito all'attribuzione dei punteggi (come da decreto 173/2009) ai titoli di studio e qualifiche professionali posseduti dai candidati.

2° FASE: Colloquio individuale. Attraverso l'utilizzo della scheda di valutazione prevista dalla Procedura Risorse Umane, saranno valutati diversi fattori (capacità comunicativa, affidabilità, motivazione etc) ai quali sarà attribuito un grado di valutazione da 1 a 5

Al termine del colloquio sarà stilata la graduatoria degli idonei che terrà conto del punteggio attribuito ai titoli di studio e qualifica professionale e in sede di colloquio.

19) *Ricorso a sistemi di selezione verificati in sede di accreditamento (eventuale indicazione dell'Ente di 1^ classe dal quale è stato acquisito il servizio):*

no

20) *Piano di monitoraggio interno per la valutazione dell'andamento delle attività del progetto:*

Il piano di monitoraggio verrà attuato con l'adozione delle procedura e gli strumenti previsti e validati dal proprio del Sistema di gestione per la qualità della Cooperativa, secondo la già descritta certificazione UNI EN ISO 9001:2000. Il Responsabile del monitoraggio adotterà un piano di rilevazione interno che preveda un calendario trimestrale di appuntamenti di monitoraggio, con strumenti e metodologie adeguate (diario e scheda di rilevazione a cura del volontario, schede di sintesi periodica a cura del responsabile e bilancio finale del progetto). In particolare si terrà conto dei seguenti indicatori di efficacia:

**per il centro Informagiovani-Infomacittadino**

- numero complessivo dei destinatari diretti raggiunti dal servizio;
- dati sulla frequenza degli Sportelli Informagiovani;
- livello di soddisfazione tra gli Utenti;
- livello di soddisfazione dei Volontari;

**Per il centro Studi**

- n. bandi reperiti
- n. bandi esaminato

- n. progetti elaborati
- n. progetti approvati
- livello di soddisfazione dei Volontari

**Per il centro elaborazione dati**

- n. degli inserimenti rapportati al grado di difficoltà
- n. complessivi degli inserimenti
- n. siti o altre fonti di informazioni censiti
- livello di soddisfazione dei Volontari

Verrà effettuato un confronto periodico con i responsabili dei settori coinvolti nel progetto (Centro Studi, CED, Servizio Intercomunale Informagiovani-Infomacittadino), per la valutazione delle iniziative effettuate a favore dei destinatari/beneficiari del progetto.

Verranno definiti gli interventi di rettifica resisi opportuni a seguito delle verifiche sopra descritte, per migliorare l'efficacia del progetto sia per i destinatari, sia per gli operatori volontari.

21) *Ricorso a sistemi di monitoraggio verificati in sede di accreditamento (eventuale indicazione dell'Ente di 1^ classe dal quale è stato acquisito il servizio):*

no

22) *Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dalla legge 6 marzo 2001, n. 64:*

In relazione alle attività previste dal progetto si ritiene opportuno il possesso di requisiti ulteriori che consentono il raggiungimento con efficienza ed efficacia degli obiettivi del progetto.

**Diploma di scuola media superiore**

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 di équipe;

Titoli preferenziali:

- Diploma di laurea (di 1° o di 2° livello)
- Esperienza in una o più delle seguenti attività:
  - Servizi informativi
  - Ricerca
  - Progettazione sociale

23) *Eventuali reti a sostegno del progetto (copromotori e/o partners):*

no

24) *Risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto:*

Per la realizzazione del progetto la SAP metterà a disposizione le seguenti risorse tecniche e strumentali:

- materiale informatico e software
- Software Metropolisweb utilizzato per la gestione dei servizi Informagiovani
- Biblioteca specialistica sul tema dei servizi socio-assistenziali
- n. 4 postazioni di computer collegate in rete con accesso internet ADSL
- n. 2 stampanti
- software di videoscrittura e grafica, calcolo, mailing, banche dati informatizzate, cd-dvd e cd rom
- attrezzature per proiezioni, videoconferenze.

## CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

25) *Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

no

26) *Eventuali tirocini riconosciuti :*

no

27) *Competenze e professionalità acquisibili dai volontari durante l'espletamento del servizio, certificabili e validi ai fini del curriculum vitae:*

**I volontari con la partecipazione al presente progetto, svilupperanno competenze e conoscenze spendibili successivamente nel mercato del lavoro; al termine del progetto la Cooperativa Sociale Studio e Progetto 2 ONLUS (Codice SAP NZ03328) rilascerà un apposito certificato valido ai fini del curriculum vitae nel quale riconoscerà le seguenti capacità, conoscenze e competenze:**

### **CAPACITA' E COMPETENZE SOCIALI**

- Sapersi relazionare nei differenti contesti
- Sapersi relazionare con la diversità
- Saper ascoltare
- Saper comunicare
- Saper gestire i conflitti
- Saper risolvere i problemi
- Saper prendere decisioni

### **CAPACITA' E COMPETENZE ORGANIZZATIVE**

- Capacità di lavorare in équipe;
- Capacità di lavorare in rete;
- Capacità di saper organizzare razionalmente il proprio lavoro
- Saper lavorare nell'ordine e nella pulizia
- Svolgere celermente i compiti assegnati
- Puntualità
- Rispetto delle regole e dei ruoli nei contesti di lavoro
- Capacità di lavorare e confrontarsi con gli utenti dei servizi

### **CAPACITA' E COMPETENZE TECNICHE**

- Conoscenze di base sulla normativa della privacy;
- Conoscenza di base sulla normativa sui luoghi di lavoro;
- Conoscenza della normativa di settore (Cooperazione Sociale, Servizio Civile Nazionale, Servizi sociali rivolti ai cittadini);
- Conoscenza delle politiche sociali nazionali, regionali e locali;
- Conoscenza di base sulla normativa in materia di servizi sociali alla persona;
- Conoscenza di base sull'organizzazione aziendale
- Capacità di ricerca, documentazione, catalogazione e archiviazione delle informazioni

### **CAPACITA' E COMPETENZE INFORMATICHE**

- Saper utilizzare Word, Excel, Power Point
- Saper utilizzare motori di ricerca su Internet
- Saper utilizzare browser di posta elettronica
- Saper utilizzare i principali strumenti di comunicazione via Internet (Msn Messenger; Skype...)
- Saper utilizzare la banca dati Metropolis WEB

## Formazione generale dei volontari

28) *Sede di realizzazione:*

**Cooperativa Sociale Studio e Progetto 2 ONLUS – Corso Garibaldi 180/182/184 – 09071 Abbasanta (OR)**

29) *Modalità di attuazione:*

In proprio presso l'ente con formatore accreditato dell'ente. Il formatore potrà avvalersi di esperti nelle materie trattate.

30) *Ricorso a sistemi di formazione verificati in sede di accreditamento ed eventuale indicazione dell'Ente di 1^ classe dal quale è stato acquisito il servizio:*

no

31) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

La formazione generale, sarà realizzata attraverso un percorso formativo articolato su più moduli, e avrà una durata di 42 ore.

Il percorso formativo, come previsto dalla Determina UNSC 4 aprile 2006 'Linee Guida sulla Formazione Generale dei volontari in Servizio Civile', sarà realizzato attraverso

- lezione frontali
- Lavori di gruppo Simulazioni e giochi di ruolo
- Il ricorso alle dinamiche non formali è circa pari al 40%.

Al termine degli incontri formativi saranno effettuate verifiche attraverso un questionario di valutazione per monitorare: soddisfazione dei partecipanti e rispondenza alle aspettative, utilità percepita, quantità e qualità degli apprendimenti, bisogni formativi.

32) *Contenuti della formazione:*

I contenuti per la formazione generale si attengono a quanto indicato nelle "Linee guida per la formazione generale dei giovani in servizio civile nazionale" (Prot. UNSC 18593/I del 04/04/2006) il cui obiettivo principale è quello di rendere i giovani in servizio civile consapevoli del loro ruolo di cittadini e delle attività da svolgere per raggiungere il risultato di formarli quali cittadini solidali.

Contenuti della formazione generale saranno: le caratteristiche e l'ordinamento del servizio civile, ivi compresi i principi, gli ordinamenti e la storia dell'obiezione di coscienza, la difesa della Patria come diritto/dovere costituzionale con mezzi non violenti, i diritti umani, la carta etica del servizio civile nazionale, la partecipazione attiva alla vita della società civile nelle sue diverse forme.

Uno degli obiettivi della formazione generale è anche il favorire il lavoro in rete, la conoscenza e la collaborazione fra giovani in servizio civile.

I contenuti sono:

- **L'Identità del gruppo in formazione.**  
Analisi degli elementi fondamentali istituzionali a base del Servizio Civile, le motivazioni dei volontari riguardo agli ideali fondanti il Servizio, condivisione degli obiettivi preposti al Servizio civile ed alla sua finalizzazione contestuale al progetto deputato.
- **Dall'obiezione di coscienza al servizio civile nazionale: evoluzione storica,**

### **affinità e differenze tra le due realtà**

Il modulo tratterà gli aspetti evolutivi del servizio civile: dall'obiezione di coscienza (con riferimenti storici del fenomeno e al contenuto della legge 230/98) al "nuovo" servizio civile volontario sottolineando gli elementi di continuità e discontinuità fra il "vecchio" servizio civile e il "nuovo". Sarà inoltre presentata la legge n. 64/01.

- **Il dovere di difesa della Patria**

Contenuto del modulo è il concetto di Patria inteso come identità, cultura, patrimonio, ambiente. Si approfondirà il concetto di difesa della Patria secondo i dettati costituzionali e alla luce della recente normativa e della giurisprudenza costituzionale.

- **La difesa civile non armata e nonviolenta.**

Analisi dei movimenti della società civile finalizzati al raggiungimento di obiettivi di pace. Analisi delle pratiche di peacekeeping, peace-enforcing, peacebuilding; presentazione ed analisi casi di studio internazionali.

- **La solidarietà e le forme di cittadinanza**

Il principio costituzionale di solidarietà sociale e principi di libertà ed eguaglianza: vincoli e limiti della loro concretizzazione. Saranno analizzate le strategie politiche nazionali ed Europee applicate alla lotta contro le povertà economiche e l'esclusione sociale, al problema della povertà e del sottosviluppo a livello mondiale. Presentazione, analisi, condivisione del concetto di "cittadinanza attiva", come modo di strutturare la propria individualità nell'appartenenza ad una collettività, nel rispetto dei diritti e doveri di ciascuno; confronti con il "sistema" sociale locale; si insisterà sul concetto di cittadinanza attiva, per dare ai volontari il senso del servizio civile come atto di impegno, di condivisione e di solidarietà. Sarà analizzato il ruolo dello Stato e della società nell'ambito della promozione umana e della difesa dei diritti delle persone ed il rapporto tra le istituzioni e le organizzazioni della società civile. Inoltre, partendo dal principio di sussidiarietà, si potranno inserire tematiche concernenti le competenze dello Stato, delle Regioni, delle Province e dei Comuni nei vari ambiti in cui opera il servizio civile, con riferimenti al Terzo Settore nell'ambito del welfare. Sarà infine importante assicurare una visione ampia di queste tematiche, nel senso di evidenziare sempre le dinamiche internazionali legate alla globalizzazione che investono anche le questioni nazionali e territoriali e di offrire un approccio multiculturale nell'affrontarle.

- **Servizio civile nazionale, associazionismo e volontariato**

Il Servizio Civile e le organizzazioni di volontariato che operano nel sociale: affinità e differenze.

- **La normativa vigente e la Carta di impegno etico**

Presentazione ed analisi delle norme che regolano e attuano il servizio civile; presentazione della Carta di Impegno etico.

- **Diritti e doveri del volontario del servizio civile**

Modulo collegato al precedente in cui sono individuati il ruolo e la funzione del volontario. Illustrazione ed analisi della circolare che disciplina il rapporto tra ente e volontario.

- **Presentazione dell'Ente**

Struttura organizzativa della SAP Cooperativa Sociale Studio e Progetto 2 ONLUS - Finalità, struttura organizzativa e attività svolte

- **Il lavoro per progetti**

Questo modulo, collegato al precedente, illustrerà il metodo della progettazione nelle sue articolazioni compresa la fase della valutazione di esito, di efficacia ed efficienza del progetto e la valutazione della crescita umana dei volontari in servizio civile.

33) *Durata:*

42

### **Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei volontari**

34) *Sede di realizzazione:*

**Cooperativa Sociale Studio e Progetto 2 ONLUS**

35) *Modalità di attuazione:*

La formazione specifica sarà affidata a personale interno alla struttura della SAP e ad esperti esterni per un totale di 72 ore complessive.

36) *Nominativo/i e dati anagrafici del/i formatore/i:*

- Dott.ssa Melis Marcella, nata a Terralba (OR) il 11/01/1961- socio lavoratore SAP e OLP;
- Dott.ssa Viscome Teresa, nata a Rocca di Neto (KR) il 06/02/1965 – dipendente SAP;
- Dott.ssa Manconi Maria Pina Grazia, nata a Ventimiglia (IM) il 31/01/1964 – socio lavoratore SAP;
- Dott. Onni Luigi, nato ad Oristano il 01/10/1969 – socio lavoratore SAP
- Sig. Licheri Giovanni, nato ad Oristano il 19/04/1971 – socio lavoratore SAP;
- Sig. Oggianu Giorgio, nato ad Oristano il 11/02/1970 – socio lavoratore SAP.

37) *Competenze specifiche del/i formatore/i:*

- **Dott.ssa Melis Marcella.** Laurea in giurisprudenza. Socio lavoratore, Direttore della SAP – Cooperativa Sociale Studio e Progetto 2 ONLUS Esperienza dal 1997 a tutt'oggi per conto della SAP nella Progettazione sociale: attività di ricerca, analisi dei bisogni, progettazione, coordinamento e gestione di interventi di carattere sociale, effettuati per conto di Enti pubblici, in particolare riferiti ai temi della prevenzione del disagio giovanile, della prevenzione delle tossicodipendenze, del sostegno e accompagnamento all'inserimento lavorativo di soggetti vulnerabili e non, dell'informazione e dell'orientamento, dell'inclusione sociale. Dal 2002 a tutt'oggi, esperienza in attività consulenziale alla Pubblica Amministrazione. Docente di Team Building, Master in Management dei Beni Culturali, Ambientali e del Turismo su commessa dell'Università di Cagliari, Dipartimento di Economia (Settembre 2006 e febbraio 2008). Attività di docente per conto dell'Enaip in materia di Bilancio di Competenze (aprile-giugno 2005). Docente di "Pari Opportunità" e "Fondo Sociale Europeo" in diversi corsi di formazione curati per la Regione dall'Irecoop Sardegna (2000-2001). Sarà docente in materia di: "Programmazione e divisione delle attività", "Presentazione delle finalità, dell'organizzazione e funzionamento del Centro Studi" e di "Ciclo di vita di un Progetto".
- **Dott.ssa Viscome Teresa.** Laurea in Psicologia e Iscrizione all'Albo degli Psicologi della Sardegna, Psicoterapeuta. Dall'Aprile 2003 a tutt'oggi esperienza in attività di formazione in "Tecniche di comunicazione", presso diversi enti pubblici e privati. Sarà docente di: "Creazione del gruppo di lavoro, dinamiche di gruppo"; "Tecniche di comunicazione con l'utenza".
- **Dott.ssa Manconi Maria Pina Grazia,** Laurea in Scienze Politiche. Socio lavoratore della SAP – Cooperativa Sociale Studio e Progetto 2 ONLUS Esperienza dal Marzo 1995 a tutt'oggi per conto della SAP in qualità di Operatore dei Servizi di Informazione e Orientamento e dal Maggio 1995 a tutt'oggi per conto della SAP in qualità di

Coordinatore dei Servizi di Informazione e Orientamento. Dal 2004 a tutt'oggi, per la stessa SAP, Responsabile Selezione e Formazione Risorse Umane. Sarà docente di: "Presentazione delle finalità, dell'organizzazione e funzionamento del Servizio di Informazione e Orientamento".

- **Dott. Onni Luigi**, Diploma Universitario – Scuola Diretta a Fini Speciali in Informatica. Esperienza dal 1995 a tutt'oggi come Responsabile Centro Elaborazione Dati, documentazione e Ricerca della SAP Cooperativa Sociale Studio e Progetto 2. Dal 1995 a tutt'oggi coordinamento di uno staff tecnico di creazione e sviluppo di banche dati e reti informative nell'area dell'informazione socio-economica rivolta ad Enti locali, aziende e cittadini. Sarà docente di: "Funzionamento e gestione di banche dati informatizzate, utilizzazione dei software di gestione, normativa in materia di antiterrorismo applicata alle reti informatiche".
- **Sig. Licheri Giovanni**, Diploma di Ragioniere Perito Programmatore. Socio lavoratore, Presidente e Legale Rappresentante della SAP – Cooperativa Sociale Studio e Progetto 2 ONLUS. Esperienza dal 1993 a tutt'oggi per conto della SAP in qualità di Operatore dei Servizi di Informazione e Orientamento; dal 1995 a tutt'oggi per conto della SAP in qualità di Coordinatore dei Servizi di Informazione e Orientamento. Dal 1999 a tutt'oggi, per la stessa SAP, Responsabile del Personale. Esperienza dal 1998 a tutt'oggi per conto della SAP nella Progettazione sociale: attività di ricerca, analisi dei bisogni, progettazione, coordinamento e gestione di interventi di carattere sociale, effettuati per conto di Enti pubblici con particolare riguardo alla progettazione di Servizi di Informazione e Orientamento. Sarà docente in materia di: "Struttura organizzativa della SAP Cooperativa Sociale Studio e Progetto 2 ONLUS e attività svolte"; "Normativa a tutela del diritto alla privacy e trattamento dei dati (formato cartaceo ed elettronico)".
- **Sig. Oggianu Giorgio**, Diploma di Ragioniere. Socio lavoratore, Presidente e Legale Rappresentante del Copromotore - Cooperativa Sociale DigitAbile ONLUS. Esperienza dal 1998 a tutt'oggi in qualità di Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione dei Lavoratori nei luoghi di lavoro e Datore di Lavoro per la Sicurezza. Formazione degli Operatori dei Servizi di Informazione e Orientamento dei Servizi Informagiovani - Informacittadino sulle tematiche riguardanti la gestione del Front-office e del Back office. Formazione del gruppo dirigente della SAP Cooperativa Sociale Studio e Progetto 2 ONLUS, sulle tematiche: Il ruolo del dirigente, Terzo settore ed economia civile, La gestione delle risorse umane, La creazione delle reti di impresa, nonché sulle tematiche inerenti la normativa riguardante la sicurezza dei lavoratori nei luoghi di lavoro (formazione svolta ogni anno). Sarà docente in materia di: "La mission della Cooperativa Studio e Progetto 2 ONLUS"; "Terzo settore ed economia civile"; "Normativa sulla sicurezza nei posti di lavoro".

### *38) Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

L'attività formativa prevede momenti teorici, realizzati mediante lezioni frontali, che verranno supportati dall'esame di esperienze e situazioni prese dalla realtà dei servizi nei quali si andrà ad operare e da esercitazioni individuali e di gruppo.

Pertanto la formazione avverrà tramite:

- La formazione d'aula con sussidi didattici;

L'affiancamento-formazione on the job relativamente all'esperienza ed ai contenuti del progetto (in particolare una parte dell'attività formativa verrà realizzata nella sede di destinazione).

### *39) Contenuti della formazione:*

### **FORMAZIONE SPECIFICA**

Essa ha l'obiettivo di fornire al volontario le conoscenze e le capacità necessarie allo svolgimento efficace delle attività previste in Progetto.

- "Struttura organizzativa della SAP Cooperativa Sociale Studio e Progetto 2 ONLUS e attività svolte (3 ORE)
- Il Progetto, la sua attuazione e la Programmazione delle attività (3 ORE)
- Creazione del gruppo di lavoro, dinamiche di gruppo (7 ORE),
- Presentazione delle finalità, dell'organizzazione e funzionamento del Centro Studi (5 ORE);
- Presentazione delle finalità, dell'organizzazione e funzionamento del Servizio di Informazione e Orientamento (10 ORE);
- Tecniche di comunicazione con l'utenza (10 ORE);
- La qualità dei Servizi di informazione e orientamento (6 ORE);
- Ciclo di vita del progetto (10 ORE)
- Funzionamento e gestione di banche dati informatizzate, utilizzazione dei software di gestione, normativa in materia di antiterrorismo applicata alle reti informatiche (10 ORE);
- Normativa a tutela del diritto alla privacy e trattamento dei dati (formato cartaceo ed elettronico) (4 ORE);
- Normativa sulla sicurezza nei posti di lavoro (4 ORE).

40) *Durata:*

72

## **Altri elementi della formazione**

*41) Modalità di monitoraggio del piano di formazione (generale e specifica) predisposto:*

Il monitoraggio del Piano di formazione, sia generale che specifico, sarà effettuato secondo le modalità e con gli strumenti adottati dalla SAP secondo la Procedura per la Gestione delle risorse umane (Pro – GRU) validata nell'ambito del Sistema di gestione per la qualità della Cooperativa Sociale Studio e Progetto 2, secondo la già descritta certificazione UNI EN ISO 9001:2000. Sarà monitorata la regolare partecipazione dei volontari ai vari incontri di formazione; somministrazione di questionario compilato dai volontari al termine della formazione generale e specifica in cui vengano espressi gradimento delle tematiche della formazione, rispondenza di esse con i contenuti operativi del progetto, proposte e suggerimenti migliorativi.

Data

Il Responsabile legale dell'ente