

2.2 ATTIVITÀ SVOLTA.

2.2.1. ATTIVITÀ DI COORDINAMENTO

Il coordinamento del servizio si concretizza in attività di pianificazione, verifica e supervisione volte a confermare le linee adottate o, ove ve ne fosse bisogno, ad individuare nuove strategie operative da applicare alle attività di routine e a quelle con un obiettivo specifico.

Il coordinatore rappresenta l'interfaccia tra il servizio e:

- l'Amministrazione Comunale,
- i funzionari dell'ente;
- gli enti ed istituzioni con i quali si è ormai costituita una relazione di collaborazione stabile.

Le funzioni a cui assolve il Coordinatore del servizio sono:

Ad integrazione di quanto appena detto, l'attività svolta da parte del coordinatore del servizio ha molteplici obiettivi:

- organizzare, pianificare e monitorare le attività da svolgere all'interno del servizio e di coordinamento dell'equipe che opera nel servizio;
- di costruzione, mantenimento ed implementazione di una rete di contatti e di relazioni con il territorio;

Grazie alla somministrazione del questionario di Customer compilato dagli utenti, si riesce ad avere un monitoraggio sulla percezione del servizio da parte degli utenti, nonché dei canali di accesso al servizio, questi dati incrociati con quelli emergenti dal censimento dell'utenza consente di ottenere degli indicatori importanti nella pianificazione delle attività del servizio.

Nel corso di quest'anno di attività il servizio Informacittà del Comune di Oristano ha vissuto diverse esperienze di collaborazione con numerose istituzioni che spaziano dal mondo universitario a quello del lavoro, dallo studio al tempo libero.

Nello specifico citiamo alcuni esempi in cui il servizio è stato rappresentato nella persona del coordinatore dello stesso.

➤ A livello locale, si citano a titolo di esempio:

- Presentazione del servizio presso diversi Istituti Superiori;
- Incontri in sede o presso enti di formazione professionale al fine di presentare il servizio con tutte le sue specificità agli allievi dei corsi destinati all'obbligo formativo;
- Incontri informativi presso la Questura e Prefettura e altri enti per la promozione del lavoro di rete tra i diversi servizi informativi;

- ❑ Incontri con il Consorzio 1, ente gestore dell'università di Oristano, inerenti la pianificazione delle attività di informazione e di collaborazione per l'anno accademico 2003-2004;
 - ❑ Incontri con responsabili di associazioni di cittadini per pianificare eventuali forme di collaborazione.
- A livello regionale, si citano a titolo di esempio:
- ❑ Diversi incontri presso l'università di Cagliari e Sassari inerenti la pianificazione di metodologie di collaborazione per l'anno accademico 2003/2004;
 - ❑ Incontri presso l'ERSU degli atenei di Cagliari e Sassari;
 - ❑ Incontri presso il locale consorzio universitario;
 - ❑ Diversi incontri presso l'Assessorato al lavoro per la presentazione di nuove iniziative e opportunità di agevolazione per i giovani e per attività di particolare interesse;
 - ❑ Diversi incontri in diverse parti dell'isola, per la costituzione del Coordinamento regionale dei Centri Informacittà ed Informagiovani della Sardegna.

Nel tempo, si è creata un'ampia rete di collaborazioni con Uffici, Enti, Istituzioni, al fine di poter garantire ai propri utenti maggiori e più precise informazioni per lo svolgimento della propria attività.

Riportiamo di seguito l'elenco degli Uffici, Enti ed Istituzioni contattati nel corso di queste attività:

- **Amministrazione Comunale di Oristano;**
- **Uffici e servizi Comunali**
- **Provincia – Oristano**
- **Camera di Commercio di Oristano;**
- **Sezione Circostrizionale del Lavoro di Oristano;**
- **Ispettorato del lavoro di Oristano;**
- **INSAR sede di Cagliari;**
- **INSAR di Oristano;**
- **Assessorato regionale del Lavoro;**
- **Assessorato provinciale al Lavoro, politiche giovanili e formazione;**
- **Assessorato provinciale alla Pubblica Istruzione;**
- **Assessorato provinciale al Turismo;**
- **Ministero del Lavoro – Ufficio U.C.O.F.P.L.;**
- **ISFOL;**
- **Centro risorse nazionali per l'orientamento**
- **Centro Nazionale di documentazione e analisi per l'infanzia e l'adolescenza;**
- **Università degli Studi di Sassari;**
- **Università degli Studi di Cagliari;**
- **ERSU di Sassari;**
- **ERSU di Cagliari;**
- **Vari Atenei ed Enti per il diritto allo studio a livello nazionale;**

- **Provveditorato agli Studi (ora Centro servizi amministrativi del Ministero alla Pubblica Istruzione)– Sede di Oristano;**
- **Vari Enti di Formazione Professionale della Sardegna;**
- **Distretto Militare - Sede di Sassari e Cagliari;**
- **Commando regionale dell'Esercito Italiano in Sardegna - Cagliari**
- **Nucleo informativo provinciale – Sede di Oristano;**
- **Agenzia Regionale del Lavoro - Sede di Cagliari;**
- **Sviluppo Italia Sardegna - Sede di Cagliari;**
- **Sedi Regionali delle Società di Lavoro Interinale;**
- **Sportello Oristano Impresa – Oristano;**
- **Il mondo associazionistico oristanese;**
- **Varie associazioni di categoria.**
- **Agenzie di lavoro interinali.**

2.2.2. ATTIVITÀ DI SPORTELLO

L'attività di sportello è rivolta costantemente al contatto diretto con il pubblico in modo tale da fornire un'informazione orientativa la più esauriente e completa possibile nei diversi settori di intervento del servizio; offerte di lavoro private, concorsi pubblici, borse di studio e corsi regionali di formazione professionale, orientamento scolastico post diploma o post-laurea, viaggi studio, ecc...

Faremo ora nella presente relazione degli approfondimenti sui settori nei quali sono stati registrati il numero maggiore di accessi da parte dei fruitori del servizio.

2.2.2.1 LAVORO

È chiaro come sia il settore lavoro la fetta più importante del grafico delle consulenze.

Il Servizio Informacittà sta assumendo un ruolo importante nel mercato del lavoro provinciale, lo si desume dal fatto che numerose aziende (sia di Oristano che della provincia e dall'intera regione) identificano l'Informacittà un valido supporto per la ricerca di personale, qualificato e non.

Il servizio si avvale di diverse banche dati: offerte di lavoro private, concorsi, lavoro all'estero modalità di accesso al mercato del lavoro, lavoro autonomo, legislazione, ecc.

Una sezione specifica raccoglie i nominativi di ragazzi che hanno dato la disponibilità in caso di eventuali richieste da parte di aziende direttamente all'Ufficio.

Un archivio importante è rappresentato dalla raccolta dei curriculum vitae compilati presso l'ufficio, fornendo in questi casi l'apporto per la costruzione corretta di questo fondamentale strumento.

L'azione di accompagnamento al corretto impiego delle tecniche attive di ricerca del lavoro è stata veramente incisiva, ciò ha consentito a molti giovani e meno giovani in questi anni di apprendere le tecniche per la stesura di un curriculum efficace, la realizzazione di una lettera di accompagnamento ecc.

Si è raggiunto un considerevole numero di curricula depositati nei nostri archivi **1040**.

Tra le circa **9.800** consulenze del settore lavoro una parte considerevole è rappresentato dalle persone che cercano una collocazione lavorativa nel settore turistico-alberghiero: parliamo dei lavoratori stagionali invernali ed estivi.

Gli uffici di collocamento e i servizi per l'impiego delle principali località turistiche italiane (Trentino Alto Adige, Friuli Venezia Giulia, Valle d'Aosta, Veneto, Isola d'Elba, Riviera Romagnola, ecc.), su esplicita richiesta del servizio, hanno inviato settimanalmente allo stesso elenchi aggiornati di ricerche di personale. Attraverso questo aggiornamento costante delle possibilità di lavoro sono numerosi i giovani che sono riusciti a partire e a trovare una valida occupazione.

Nel corso di questi ultimi anni il mercato del lavoro affronta una fase di forte cambiamento: ai tradizionali contratti di lavoro a tempo indeterminato si affiancano nuove forme contrattuali: i cosiddetti contratti flessibili, il lavoro in "affitto", i contratti part-time.

Per rispondere al meglio alle richieste degli utenti e fornire loro una informazione precisa ed esauriente sono state create delle apposite aree di consultazione con archivi mirati ed esclusivi contenenti le offerte di lavoro, le selezioni e la normativa disciplinante queste nuove forme di lavoro.

Altro spazio importante del servizio sono i concorsi e le selezioni pubbliche: attraverso la consultazione delle Gazzette Ufficiali, dei Bollettini Ufficiali della Regione e varie altre pubblicazioni (alle quali il servizio è abbonato) si realizza il monitoraggio completo e costante delle diverse possibilità esistenti sia a livello regionale che nazionale. Il servizio non si limita comunque alla semplice elencazione delle possibilità presenti, ma fornisce agli interessati il bando completo per presentare la propria candidatura, offre un servizio di consultazione delle leggi nazionali e regionali utili per la preparazione alle prove selettive.

2.2.2.2 SCUOLA E UNIVERSITÀ

Informare e orientare. Partendo da questi dettami l'Informacittà gestisce il servizio offrendo agli utenti interessati tutte le informazioni sulle opportunità formative esistenti nel settore scolastico, universitario o della formazione professionale.

Per i **2.427** utenti che hanno richiesto una consulenza sul sistema universitario italiano e sardo in particolare, il servizio Informacittà comunale ha svolto la funzione di "servizio informativo decentrato". Oltre a fornire semplicemente i piani di studio dei corsi di laurea prescelti, il servizio ha fornito ai numerosi utenti la modulistica per l'iscrizione e quella per ottenere i benefici degli enti di assistenza allo studio.

Un discorso particolare merita la collaborazione intrapresa ormai da diversi anni con l'Ente Regionale per il Diritto alla Studio Universitario (ERSU) di Cagliari. Il centro Informacittà rappresenta infatti, nella provincia di Oristano, una vera e propria segreteria decentrata, in grado di offrire a **1208** persone l'assistenza sia per la compilazione della modulistica che per la risoluzione di eventuali posizioni irregolari.

Nonostante questi (lavoro – formazione ed università) rappresentino gli ambiti di intervento che hanno la predominanza nelle informazioni erogate, non dobbiamo tralasciare tutte le numerose richieste che esulano dai suaccennati argomenti. Esempi importanti sono rappresentati dalle informazioni che gli operatori forniscono agli aspiranti imprenditori, informandoli sulle diverse forme di finanziamento esistenti e rimandoli tuttavia ad un colloquio più approfondito con il consulente del servizio Informaimpresa (anch'esso ubicato all'informacittà) per il quale si rinvia nella sezione ad esso dedicata.

Altro aspetto degno di nota sono i viaggi studio e vacanza all'estero. Gli archivi a disposizione permettono agli operatori di illustrare ai ragazzi varie possibilità di soggiorno nelle capitali europee per motivi di studio o semplicemente per vacanza.

Archivi cartacei e informatizzati su: master, formazione professionale, borse di studio, servizio di leva e civile, attività di volontariato e manifestazioni sono altri aspetti importanti del servizio. L'orientamento dato al servizio ci impone in ogni caso di essere aggiornati e presenti in ogni area informativa per essere comunque professionali e utili alle migliaia di persone che annualmente visitano questo servizio.

2.2.3 ATTIVITÀ SPECIFICHE

In riferimento al settore universitario:

Come di consueto in questo periodo, il Servizio si è reso disponibile per fornire informazioni e delucidazioni, nonché per l'assistenza alla compilazione delle domande riguardo all'anno accademico 2004/05:

Il Servizio si è reso inoltre disponibile per fornire informazioni e delucidazioni, nonché assistenza alla compilazione delle domande riguardo all'anno accademico 2004-2005:

- Borsa di studio e servizi abitativi dell'ERSU di Cagliari e Sassari: consegna del bando di concorso e della relativa domanda di accesso ai servizi, aiuto alla compilazione e presa in consegna della domanda.
- Consultazione delle graduatorie provvisorie e definitive ERUSU.
- Corsi universitari a numero programmato: consegna della domanda di iscrizione al concorso per l'ammissione al corso di laurea della facoltà di medicina e chirurgia, della facoltà di ingegneria, corso di informatica, corso di scienze della formazione primaria, corso di scienze dell'educazione, economia e gestione dei servizi turistici, beni culturali, ecc.

- Corsi universitari ad accesso libero con prova di orientamento: consegna della domanda di iscrizione alla prova di orientamento delle facoltà di scienze MM, FF, NN, ingegneria, farmacia.
- Corsi universitari a livello nazionale a numero chiuso con test di selezione: informazioni generali e orientamento, iscrizione per via telematica per la partecipazione ai test di selezione.
- Immatricolazione alle Università di Cagliari e Sassari: consegna del modulo di immatricolazione e informazioni generali sulla compilazione della domanda.
- Orientamento sui corsi attivati a livello regionale e nazionale, in particolare quelli organizzati presso la sede di Oristano: piano di studi, modalità di immatricolazione, normativa generale in materia di tasse e contributi, borse di studio e servizi abitativi.
- Consegna e assistenza alla compilazione di moduli vari:
 - modulo di ricorso avverso graduatoria ERSU
 - rinuncia agli studi
 - autocertificazione status fuori sede
 - richiesta di esonero dal pagamento della tassa regionale
 - esonero tasse e contributi per l'Università di Cagliari
 - dichiarazione della condizione economica ai fini della determinazione delle tasse universitarie.
 - Informazioni sui corsi universitari a livello regionale e nazionale e consegna dei piani di studio.

Altre attività

- Richiesta di contributo integrativo per il pagamento del canone di locazione per l'anno 2004
- Domanda per l'assegnazione di contributi per la fornitura gratuita o semigratuita di libri di testo, per l'anno scolastico 2004-2005.
- Distribuzione ed assistenza alla compilazione delle domande per l'assegnazione di assegni di studio a favore degli studenti delle scuole secondarie superiori ed artistiche compresi i conservatori musicali per l'anno scolastico 2004/2005 – L.R. nr. 31/84 e L.R. nr. 25/93;
- Incontro in collaborazione con i responsabili della sezione promozionale del Comando Militare della Sardegna e dal Nucleo Informazioni del Distretto Militare di Cagliari rivolto a quanti erano interessati alla carriera militare e alla riforma del servizio militare. La metodologia utilizzata per questo incontro è stata quella “*consulenza individualizzata*” questo ha consentito a quanti avevano interesse di poter ricevere informazioni personalizzate in base al proprio status, e quindi in base all'età al titolo di studio ad eventuali esperienze lavorative, etc. All'incontro sono intervenuti circa 50 ragazzi/ragazze.