



SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

TITOLO DEL PROGETTO:

Informarsi...orientarsi...realizzarsi

SETTORE e AREA DI INTERVENTO:

Settore: Educazione e Promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport

Area: 22 Sportelli Informa.....

DURATA DEL PROGETTO:

12 Mesi

OBIETTIVI DEL PROGETTO:

Il progetto mira allo sviluppo di conoscenze e competenze che possano rafforzare e favorire il protagonismo giovanile e lo sviluppo della capacità di scelta consapevole da parte dei giovani, in particolar modo nei settori della formazione e delle opportunità occupazionali, in linea con quello che il territorio locale, nazionale ed europeo offrono.

Un'informazione è tanto più efficace quanto più è partecipata con il destinatario della stessa; per tale motivo si ritiene di fondamentale importanza coinvolgere i giovani in prima persona nel processo di diffusione delle informazioni. I giovani volontari saranno essi stessi protagonisti del progetto e di tutte le attività ad esso connesse: dalla consulenza nella compilazione del CV, all'orientamento nella valutazione di scelte professionali e/o formative in Italia e all'estero, passando per la promozione degli eventi culturali e artistici presenti sul territorio. L'azione informativa, affiancata a quella formativa, si realizzerà in un primo momento nei confronti dei volontari che, successivamente, prenderanno parte in prima persona al processo di disseminazione delle informazioni relative alle opportunità professionali e di studio rivolte alla popolazione giovanile. L'attività informativa sarà realizzata in maniera partecipata e diffusa, al fine di coinvolgere su ampia scala le diverse componenti della popolazione giovanile locale.

Obiettivi specifici:**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

Obiettivo specifico 2

Migliorare l'accesso alle risorse e opportunità (informative, lavorative, formative....) dei giovani residenti nel territorio dei Comuni presso i quali la Cooperativa gestisce Servizi informativi

Obiettivo specifico 3

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, primariamente ai giovani, anche mediante servizi allo sportello

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.

Obiettivo specifico 5

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 sulle tematiche d'interesse giovanile

Obiettivo specifico 6

Migliorare e innovare i servizi erogati dalla Cooperativa rispetto al gruppo target nel territorio del Comune di Oristano e della Provincia omonima

OBIETTIVI SPECIFICI RISPETTO AI VOLONTARI:

1. Sviluppo di nuove conoscenze e competenze a favore di una crescita personale e professionale del volontario;
2. Facilitare la formulazione, l'erogazione e il reperimento delle informazioni da parte dei cittadini;
3. Creare le condizioni per una comunicazione efficace ed efficiente che veda i giovani non solo come destinatari, ma anche come risorsa: i giovani sono soggetti attivi e protagonisti, portatori di bisogni e informazioni;
4. Promuovere la partecipazione attiva del volontario nel processo di erogazione delle informazioni e di costruzione di un sistema informativo accessibile;
5. Facilitare lo scambio di informazioni tra i giovani senza distinzioni nette tra operatori di sportello e utenza dello stesso;
6. Garantire l'accessibilità del servizio dello sportello a tutte le componenti della popolazione locale, con particolare attenzione nei confronti dei soggetti con un basso livello di scolarizzazione.

ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

In riferimento agli obiettivi del progetto il ruolo dei volontari sarà mirato ad arricchire il loro bagaglio personale in termini di formazione ed esperienza e sarà, altresì, centrale, caratterizzante e determinante nel raggiungimento degli obiettivi prefissati. Al termine di un adeguato periodo di educazione e formazione alla realtà operativa in cui si svilupperà il Progetto e al ruolo che andranno a rivestire, affiancati sempre dall'O.L.P., i volontari con un progressivo crescente grado di autonomia, andranno a svolgere le seguenti attività:

- A) 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 Cooperativa. 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 all'aggiornamento e gestione delle pagine web; Collaborazione all'aggiornamento 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; coinvolgimento dei volontari nelle fasi promozionali del Servizio Civile Nazionale;

Nell'organizzazione e gestione degli incontri tematici: Supporto nella calendarizzazione degli eventi Supporto alle attività per la realizzazione degli stessi; affiancamento nella gestione dell'evento; coinvolgimento della fase promozionale degli eventi con il supporto nella redazione, predisposizione e distribuzione dei materiali divulgativi (materiali a stampa; opuscoli; locandine; ...); Supporto nelle attività di informazione al pubblico; Affiancamento nella gestione diretta dell'evento.

B) collaborazione all'attività di ricerca, documentazione, inserimento dati nell'ambito delle attività del Centro Elaborazione dati della Cooperativa ai fini del miglioramento qualitativo e quantitativo delle informazioni fruibili mediante la Banca Dati Metropolis Web;

C) 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 Cooperativa, 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;...].

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI E SEDI DI SVOLGIMENTO:

Numero degli operatori volontari da impiegare nel progetto	4
Numero posti con vitto e alloggio	0
Numero posti senza vitto e alloggio	4
Numero posti con solo vitto	0

Sede di attuazione del progetto Via Mattei 172 Piano 1 – 09170 Oristano

CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

monte ore annuo di servizio 1145

Giorni di servizio settimanali degli operatori volontari 5

Eventuali particolari obblighi degli operatori volontari durante il periodo di servizio:

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 Cooperativa;

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 Cooperativa 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 Cooperativa. 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, in particolare in funzione della presenza degli stessi presso il Servizio Informacittà.

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

Valutazione dei titoli e delle esperienze e colloquio individuale (criteri elaborati dal Dipartimento, definiti ed approvati con la determinazione del Direttore Generale dell'11 giugno 2009, n.173)

EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:

Diploma di scuola media superiore

Sono requisiti indispensabili per la partecipazione:

- Capacità di utilizzo dei principali strumenti informatici ed esperienza nell'utilizzo di Internet e social media;
- 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;
- c) Conoscenze in materia di computer grafica

CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:

Eventuali crediti formativi riconosciuti: nessuno

Eventuali tirocini riconosciuti: nessuno

Attestazione delle competenze acquisite in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio utili ai fini del curriculum vitae

La Cooperativa al termine del progetto, rilascerà un'apposita dichiarazione relativa al servizio svolto, che specificherà capacità, conoscenze e competenze afferenti i seguenti campi:

Competenze Generali

- Nozioni inerenti i diritti umani, la solidarietà
- Elementi e principi della Costituzione Italiana e della normativa nazionale, regionale e locale in merito alle tematiche del progetto
- Nozioni ed elementi di base sulle aree di interesse del progetto

Competenze Specifiche

Relazionali:

- Di primo livello: empatia, altruismo, comunicabilità, abilità sociale, relazionale, di problem solving, brainstorming, di gestione dello stress, di lavoro di gruppo
- Di secondo livello: capacità di osservazione, capacità di azioni individuali e/o di gruppo, capacità di autovalutazioni;

Organizzative:

- capacità di vivere e lavorare con altre persone (es. coordinamento e amministrazione di persone, attività e progetti sul posto di lavoro, in attività di volontariato, ecc)
- capacità di organizzare le attività da svolgere con creatività ed iniziativa ed in sintonia con il progetto di servizio civile
- Capacità di interagire con gli operatori ed a contatto con l'utenza/pubblico (all'interno di uno sportello informativo) e gestire i rapporti interpersonali ai diversi livelli di responsabilità

Tecniche

- capacità di gestione dati informatici e gestione portali web
- capacità di lavorare con computer, attrezzature specifiche, macchinari, scanner, fotocopiatrici, ecc
- capacità di analisi del contesto socio-territoriale ed individuazione dei bisogni
- capacità di utilizzo dei dati forniti dall'utenza e dai portatori di interesse
- acquisizione di tecniche base di progettazione degli interventi
- capacità dell'utilizzo di strumenti e tecniche di comunicazione
- capacità di ricerca di risorse presenti sul territorio ed individuazione di realtà professionali ed imprenditoriali (agenzie pubbliche e private, imprese specializzate nelle politiche attive di accesso al mondo del lavoro, in Italia e all'Estero, ecc).

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Contenuti della formazione

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 moduli:

1. "Elementi sulla natura del servizio"; "Missione e metodologie dei Servizi informativi"; "Storia del Servizio Informaticità 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 Informarsi...orientarsi...realizzarsi"; "L'organizzazione del Servizio: il back-office; il front-office" - 10 ore – Docente Giovanni Licheri
2. Strumenti di ricerca, documentazione e archiviazione delle informazioni - 4 ore – Docente Giampiero Cossu
3. La gestione dell'informazione - 2 ore - Docente Giampiero Cossu
4. L'informazione on line e l'impiego dei social network a supporto della consulenza informativa- 8 ore – Docente Luigi Onni
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 – Docente Teresa Viscome
6. "Come compilare un C.V."; "Come gestire il colloquio di lavoro"; "I concorsi pubblici"; "Elementi di segretariato sociale"- 10 ore – Docente Giovanni Licheri
7. Elementi di consulenza orientativa e supporto alle scelte – 8 ore – Docente Marcella Melis

8. Funzionamento e gestione di banche dati informatizzate, utilizzazione dei software di gestione, normativa in materia di antiterrorismo applicata alle reti informatiche - 8 ore – Docente Luigi Onni

9. Ciclo di vita di un progetto - 8 ore – Docente Marcella Melis

10. La qualità dei Servizi di informazione e orientamento - 5 ore- Docente Alessandro Ghisaura

11. Normativa a tutela del diritto alla privacy e trattamento dei dati (formato cartaceo ed elettronico) - 2 ore - Docente Alessandro Ghisaura

12. Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale - 3 ore - Docente Alessandro Ghisaura

Durata

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