



ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

- **TITOLO DEL PROGETTO:** *Inform@lmente*
-

- **SETTORE e Area di Intervento:** *Settore: Educazione e Promozione Culturale - Codice: E11 Sportelli Informa...*
-

- **OBIETTIVI DEL PROGETTO**

Migliorare la qualità della vita dei gruppi target.

Obiettivo specifico 1

- Migliorare l'accesso alle risorse e opportunità (informative, lavorative, formative....) dei giovani residenti nel Comune di Oristano e della Provincia, utenti attuali e potenziali del Centro Informacittà di Oristano
 - **Indicatore di risultato:** raggiungimento di almeno n° 500 giovani ulteriori rispetto ai numeri attuali di accesso al servizio (+ 10%)

Obiettivo specifico 2

- 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° 1500 giovani

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.
 - **Indicatore di risultato:** supporto, in affiancamento o direttamente, da parte dei Volontari, ad almeno n° 3000 utenti, sul totale di potenziali utenze nel periodo annuale di erogazione del servizio (numero stimato sugli oltre 46.000 utenti registrati nel corso del 2013)

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, etc.), dello scarto tra valori iniziali e valori raggiunti in differenti fasi di operatività del Progetto.

	INSUF.	SUFF.	OTTIMO
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
 - o **Indicatore di risultato:** al fine di promuovere nel territorio il SCN raggiungendo almeno n° 1000 contatti, si prevede l'allestimento di stand espositivi e di promozione del Servizio Civile Nazionale per la durata di un'intera giornata (n° 8 ore ciascuna per un totale di n° 32 ore) in coincidenza di 4 manifestazioni religiose o culturali di particolare rilevanza per i giovani del territorio (Feste Patronali; sagre; manifestazioni benefiche, culturali, come ad esempio la Sartiglia, la manifestazione Mondo Ichnusa, manifestazione, quest'ultima, che raccoglie numeri consistenti di giovani – 75.000 circa nel Luglio 2014; etc.)

Obiettivo specifico 6

- 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.
 - 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.

	INSUF.	SUFF.	OTTIMO
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

- Migliorare e innovare i servizi erogati dalla SAP rispetto al gruppo target nel territorio del Comune di Oristano e della Provincia omonima
 - **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 e numero di accessi successivo all'attivazione della sperimentazione (cfr obiettivo specifico 1).
-

ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEI VOLONTARI

All'avvio del Progetto, e comunque entro i primi cinque mesi di attività, i Volontari seguiranno il percorso di formazione generale della durata di n. 42 ore, preliminare all'avvio delle attività specifiche previste nel Progetto medesimo e avvieranno la formazione specifica, della durata di n. 72 ore. Durante i primi due mesi di attività i Volontari conosceranno i Servizi, instaureranno relazioni con gli Operatori, prenderanno dimestichezza con l'intera l'organizzazione della SAP. Nel periodo successivo, progressivamente, svolgeranno l'attività in modo sempre più consapevole, sia pure con il supporto dell'OLP e in base alle indicazioni ricevute 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 e 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. 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 delle attività del Centro Informacittà di Oristano; documentazione dell'attività svolta mediante applicazione delle Procedure previste nel Sistema Qualità adottato dalla SAP. Collaborazione all'attività di ricerca, documentazione, inserimento dati nell'ambito delle attività del Centro Elaborazione dati della SAP ai fini del miglioramento qualitativo e quantitativo delle informazioni fruibili mediante la Banca Dati Metropolis Web. I Volontari si occuperanno, inoltre, della diffusione delle newsletters tematiche, dell'elaborazione di guide monotematiche, depliant, piccole brochure sui temi di interesse giovanile con particolare attenzione ai temi della mobilità e, dell'integrazione nell'intento di delineare nuovi e più ampi orizzonti. Si occuperanno della ricerca di nuove convenzioni/facilitazioni riservate ai titolari di CartaGiovani; di attivare e gestire innovative forme di comunicazione delle informazioni tramite i social media.
 2. 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 9001:2008; 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;...].
-

CRITERI DI SELEZIONE

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

CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

voce 13 – nr. Di ore annuali da svolgersi a cura dei volontari: 1.400;

voce 14 – giorni di servizio a settimana dei volontari: 5;

voce 15 – eventuali 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 secondo le esigenze di Servizio;*
- *Indossare dei segni distintivi della qualità di Volontari del Servizio Civile Nazionale;*
- *Aderenza e fedeltà ai valori e alle finalità del progetto.*
- *L'orario di servizio sarà modulato, a seconda delle necessità, all'interno della fascia oraria della sede di servizio dalle ore 08,00 alle ore 13,00 e dalle ore 15,30 alle ore 18,30. In relazione alle attività sopra descritte l'orario dei volontari in accordo con gli stessi potrà subire variazioni. Disponibilità alla fruizione dei giorni di permesso in occasione della chiusura della sede dell'Informacittà (Sartiglia; Santo Patrono del Comune di Oristano; ...), delle festività natalizie e delle ferie estive.*

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

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 equipe;

Titoli preferenziali:

Diploma di laurea (di 1° o di 2° livello)

Esperienza in una o più delle seguenti attività:

- Servizi informativi
 - Ricerca
 - Progettazione sociale
-

SEDI DI SVOLGIMENTO e POSTI DISPONIBILI:

voce 9-12: nr. posti disponibili **4** di cui con solo vitto **0**;

voce 16: sede di attuazione del progetto: Sede Cooperativa Sociale Studio e Progetto 2 – Via Mattei 72 - Oristano

CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI:

voce 26) Eventuali crediti formativi riconosciuti: **nessuno**

voce 27) Eventuali tirocini riconosciuti: **nessuno**

voce 28) 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 rilascerà un apposito certificato valido ai fini del curriculum vitae nel quale riconoscerà capacità, conoscenze e competenze afferenti i seguenti campi:

- *Organizzazione e gestione delle informazioni: ricerca, documentazione, catalogazione e archiviazione delle informazioni*
 - *Accoglienza dell'utente*
 - *Ascolto, analisi e decodifica della domanda degli utenti*
 - *Conoscenza informatica*
 - *Capacità di relazione con il pubblico*
 - *Problem solving*
 - *Gestione dei conflitti*
 - *Lavorare in équipe*
 - *Rispetto delle regole e dei ruoli nei contesti di lavoro*
 - *Gestione banche dati*
 - *Sviluppo di conoscenze relative all'uso di internet, della Posta elettronica, dei principali software di videoscrittura, foglio di calcolo; dei principali strumenti di comunicazione via Internet (Msn Messenger; Skype...); dei social network*
 - *Tematiche e legislazione in tema di sportelli informativi.*
 - *Politiche sociali nazionali, regionali e locali.*
-

FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI:

voce 40 – 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 di progetto.

La formazione specifica prevede i seguenti contenuti:

- Elementi sulla natura del servizio (Centro Informacittà, la storia, i riferimenti normativi, missione e metodologie, le esperienze locali, nazionali ed europee). 4 ore
- Elementi di comunicazione e 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. Elementi di *peer education*. 12 ore
- Come compilare un C.V.”; il colloquio di lavoro; i concorsi pubblici; elementi di segretariato sociale. 6 ore
- Funzionamento e gestione di banche dati informatizzate, utilizzazione dei software di gestione, normativa in materia di antiterrorismo applicata alle reti informatiche. 10 ore;
- Ciclo di vita di un progetto. 6 ore
- La qualità dei Servizi di informazione e orientamento. 6 ore
- Strumenti di ricerca e archiviazione delle informazioni. 4 ore
- La gestione dell'informazione. 4 ore
- Il back-office. 5 ore
- Il front-office. 5 ore
- L'informazione on line. 3 ore
- Internet e la posta elettronica. 3 ore

15. Normativa a tutela del diritto alla privacy e trattamento dei dati (formato cartaceo ed elettronico). 2 ore

16. Normativa sulla sicurezza nei posti di lavoro. 2 ore

voce 41 – durata: 72 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 entro e non oltre 270 giorni dall'avvio del progetto