

## Il lavoro di segreteria e la gestione della formazione in un'organizzazione complessa

Gruppo Spes

febbraio 2024

### **Indice:**

- Presentazione
- Ci presentiamo: Il Gruppo Spes
- Il contesto del Servizio Civile
- I valori di riferimento
- Proposta progettuale e attività previste
- Competenza certificabile
- Percorso formativo
- Persone a supporto dei Giovani e monitoraggio in itinere
- Informazioni pratiche
- Caratteristiche dei Giovani, criteri di selezione e valutazione finale

### **Presentazione**

Questo progetto riprende i contenuti delle edizioni precedenti dal titolo "Front office e back office: il lavoro di segreteria e la gestione della formazione" che ha visto coinvolti 4 ragazzi in due edizioni diverse.

Negli ultimi mesi gli uffici del Gruppo Spes hanno vissuto una trasformazione di mansioni e competenze. Questo ha ampliato e modificato anche il ruolo della segreteria, la quale è diventata supporto all'ufficio della formazione soprattutto per quanto riguarda la gestione del materiale, delle aule e della formazione e-learning.

Si può quindi dire che i progetti di Servizio Civile, che prevedevano l'affiancamento dei Giovani e delle Giovani a due uffici separati, ha fatto in realtà da guida per un ripensamento delle mansioni degli uffici stessi.

In questa revisione del progetto abbiamo:



- cercato di esprimere meglio la crescita ai valori della solidarietà e inclusione sociale che la partecipazione al progetto può dare ai ragazzi e alle ragazze;
- descritto in modo più dettagliato la figura dell'OLP e le sue competenze per seguire al meglio i Giovani in Servizio Civile;
- su consiglio del Giovane che sta terminando il progetto precedente e che è stato con noi per più di 11 mesi, modificato alcune tematiche formative specificandone meglio i contenuti, e ampliato la parte inerente il monitoraggio in itinere che, vista l'esperienza in corso, risulta molto presidiata.

Anche questa volta il progetto prevede la partecipazione minima di 1 solo Giovane e al massimo di 2 Giovani.

Si evidenzia che all'interno del progetto qui descritto, il termine Giovane sarà sempre utilizzato al plurale per indicare partecipanti di entrambi i sessi.

### **Ci presentiamo: Il Gruppo Spes**

La cooperativa SPES Trento, fondata nel 1975, nel corso degli anni ha costituito diverse società per la gestione di servizi socio-sanitari. Nel corso del 2013 le società, che da anni collaboravano, hanno sviluppato il progetto di costituzione di un Gruppo Cooperativo Paritetico. Il 1° gennaio 2014 nasce quindi il Gruppo Cooperativo Paritetico SPES.

Il Gruppo Spes è costituito da:

- la Capogruppo S.P.E.S. Trento Servizi Pastoral Educativi Sociali società cooperativa sociale, che svolge la propria attività operativa in due aree: 1) la gestione delle Unità operative sede delle Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA), destinate ad accogliere persone non autosufficienti; 2) la gestione di servizi pastorali, culturali ed educativi a supporto dell'attività dell'Azione Cattolica Diocesana di Trento. La società è certificata ai sensi della norma UNI EN ISO 9001 e UNI EN ISO 14001;
- S.T. Servizi srl, viene costituita da S.P.E.S. Trento, socio unico, per svolgere prestazioni di servizi di supporto organizzativo, amministrativo, immobiliare, formativo e di ospitalità ad enti e società operanti nei settori socio-sanitario ed assistenziale, formativo, culturale e pastorale (art. 3 Statuto sociale);
- S.T. Gestioni nasce per la gestione e l'amministrazione di Residenze Sanitarie Assistenziali ed Ospedaliere; la cooperativa è certificata UN EN ISO 9001 e ha ottenuto il marchio Family Audit - conciliazione Famiglia e Lavoro;
- CSSS (Consorzio per i Servizi Sociali e Sanitari) soc. coop. soc. realizza dal 2003, a favore delle proprie consorziate e di terzi, l'erogazione del servizio infermieristico, medico e socio-sanitario, nonché il servizio di assistenza amministrativa; la cooperativa è certificata UN EN ISO 9001.

Attualmente il Gruppo Spes gestisce sette RSA in Provincia di Trento, una struttura ad Orvieto e collabora nella gestione di una struttura ad Arezzo. Nell'ambito dei Servizi Territoriali gestisce un Centro Diurno e Servizi a domicilio.

A supporto dei servizi a contatto con l'utenza ci sono gli Uffici Centrali che si trovano a Trento, in via Fermi.



## Il contesto del Servizio Civile

Il Gruppo Spes svolge la sua attività nell'ambito dei servizi alla persona.

Questo avviene in maniera diretta attraverso la gestione delle RSA e dei Servizi Territoriali (SPES Trento, ST Gestioni) e la fornitura di servizi socio-sanitari interni alla RSA stessa (CSSS); in maniera indiretta, ma pur sempre collegata, attraverso l'erogazione di servizi di supporto (ST Servizi).

Presso la Sede Centrale di Via Fermi si trovano gli uffici che si occupano in modo centralizzato della gestione amministrativa e della gestione delle Risorse Umane. Le Unità Operative sono inoltre supportate dall'ufficio "Sistemi integrati, sviluppo e logistica". Il progetto si svolgerà presso quest'ultimo, servizio di coordinamento generale che opera per tutte le strutture e comprende il Coordinamento Organizzativo e Progettuale, il Servizi Gestione Qualità e Formazione, il coordinamento nella gestione delle manutenzioni e dell'organizzazione logistica, nonché la Segreteria Generale.

L'ufficio si occupa di *sistemi integrati* in quanto le società del Gruppo sono certificate per il Sistema di Gestione Qualità, il Sistema Ambientale, il modello organizzativo 231/2001 e Family Audit; di *sviluppo* che comprende sia l'ambito formativo che di ricerca e innovazione, di *logistica* che si concretizza nel seguire i lavori di ristrutturazione, di ammodernamento e/o di sistemazione delle strutture fisiche nonché la manutenzione degli impianti. Altre attività di competenza dell'ufficio sono la stesura e l'aggiornamento dei documenti di comunicazione interni ed esterni quali il Bilancio sociale e di salute, le Carte dei Servizi, sito internet; la presentazione di progetti (Servizio Civile Provinciale, Caritro, Inps, FSE, ...), l'organizzazione di eventi (festa di Natale, inaugurazione nuovi servizi, convegni,...); la rilevazione della soddisfazione della cliente (quello specifico per RSA è stato il primo in Provincia Autonoma di Trento), e tutto quanto concerne l'ambito della sicurezza (del personale, degli utenti, degli edifici). Per quanto riguarda l'ambito più legato alla *segreteria* si occupa della gestione del front-office, della corrispondenza, degli ordini legati alla cancelleria e alle divise e della gestione delle commissioni e dei trasporti.

Le attività svolte dall'ufficio risultano "dietro le quinte" rispetto all'erogazione dei servizi diretti alle persone, ma sono di fondamentale importanza per mantenere alti gli standard qualitativi dei servizi e per garantire i requisiti richiesti dalla legislazione (autorizzazione e accreditamento).

Questa organizzazione del Gruppo Spes permette ai servizi a contatto con l'utenza di occuparsi prioritariamente del "cliente", ed in particolare ai Direttori di struttura di dedicarsi alle relazioni e alle persone, lasciando compiti burocratici e amministrativi ad altri. Ovviamente, per garantire una reale collaborazione, i rapporti tra i servizi erogati a livello centrale e le Unità Operative sono quotidiani.

## I valori di riferimento

Nel suo operato, la cooperativa si ispira ad alcuni valori fondamentali, contenuti nelle "Linee guida e di indirizzo" (Gruppo Spes-2017):

*"Centralità della persona": Ogni individuo è considerato un patrimonio di qualità personali, sviluppate attraverso la sua particolare e unica esperienza di vita. La tutela della dignità della persona ed il riconoscimento di ogni sua risorsa gli consente di esprimere, in un contesto favorevole, la piena realizzazione delle sue potenzialità.*

*Qualità dei servizi: L'organizzazione della RSA è un potenziale di umanità. La valorizzazione di ogni soggetto, sia Residente che operatore, rappresenta lo stimolo perché tutti si attivino per migliorare la qualità di ogni singolo aspetto che riguarda la vita nella Residenza: servizi, persone, relazioni, cultura.*



*L'orientamento alla qualità è sostenuto da strumenti di valutazione ed è fondato su principi e norme di qualità riconosciute.*

*Innovazione: l'organizzazione delle RSA è aperta al nuovo. Il Gruppo Spes, puntando sulla ricerca e sullo sviluppo, cerca soluzioni avanzate in grado di realizzare servizi sempre più efficaci e puntuali nel soddisfare i bisogni di ogni singolo individuo. Lo sviluppo tecnologico e organizzativo sono patrimonio della cultura aziendale e punto di riferimento per l'azione quotidiana.*

*Cultura e conoscenza: Non può esserci innovazione senza cultura; non esiste solidarietà senza conoscenza. Lo studio e la ricerca sono, per chi opera nel Gruppo Spes, parte integrante del proprio bagaglio professionale. Attraverso attività informative e di promozione il Gruppo Spes vuole approfondire i problemi del mondo dell'anziano, affrontandone gli aspetti e le implicazioni sociali, affettive, psicologiche e di salute.*

*Integrazione con il territorio: La Residenza è aperta al territorio nel quale è inserita. L'attività dei servizi prevede il contributo delle risorse territoriali come il volontariato, i famigliari, gli enti locali, le associazioni. La Residenza si attiva direttamente nel territorio per favorire l'integrazione dei Residenti con la comunità circostante."*

Questi valori si concretizzano, nel momento dell'erogazione dei servizi, nella promozione della persona umana nella sua globalità, garantendole un confortevole ambiente di vita ed una possibilità di cura o recupero a partire dalle potenzialità di ognuno, nella "Politica del Personale" sviluppando la conoscenza delle persone, delle loro aspettative, delle loro potenzialità e delle loro necessità.

Lo sviluppo della Risorsa Umana rappresenta il principale fattore per soddisfare i bisogni del Residente. Nei servizi alla persona chi lavora deve essere preparato e motivato, capace di coniugare professionalità e umanità ed essere in grado di operare in un clima positivo e partecipativo.

Il Gruppo garantisce lo sviluppo della Risorsa Umana in primo luogo sul piano organizzativo: ogni operatore, avendo ruoli e competenze professionali definite, si muove a vari livelli, quello dell'autonomia e quello dell'integrazione; questa impostazione permette di mantenere un riconoscimento alle specifiche professionalità che però tendono alla crescita e alla maturazione attraverso il confronto e la condivisione. La seconda leva di potenziamento del Capitale Umano è la crescita e lo scambio dei saperi che si realizza soprattutto con la formazione.

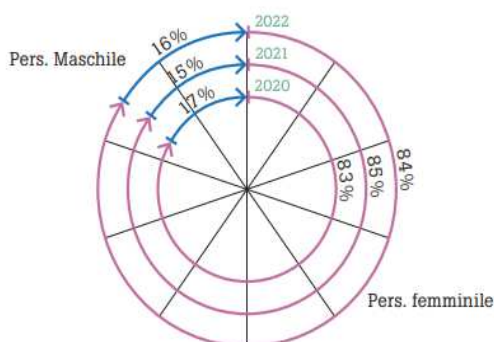
Sostenibilità e parità di genere: all'interno del Gruppo Spes viene posta particolare attenzione alla parità di genere e al tema della conciliazione famiglia-lavoro. In particolare si evidenzia che dal 2012 la cooperativa ST Gestioni è certificata col Marchio Family Audit e le attività previste all'interno della certificazione vengono attuate anche per il personale delle altre società del Gruppo. Presso gli uffici centrali è presente una figura di riferimento sulle tematiche della conciliazione, figura che supporta anche madri/padri dal punto di vista della documentazione, informazione... Tra le iniziative a favore delle pari opportunità che vengono attivate in favore dei propri dipendenti, e delle proprie dipendenti, c'è la possibilità da parte del lavoratore/lavoratrice di presentare annualmente richiesta di part-time temporaneo per particolari esigenze di conciliazione legate al periodo di vita (bambini piccoli, persone che necessitano di assistenza, ecc.) e la presenza della Guida alla Genitorialità "Quando la famiglia cresce" che riporta indicazioni utili sia per i padri che per le madri.

Si sottolinea che il personale che presta servizio per le società del Gruppo Spes è caratterizzato da una forte componente femminile. La parità di genere quindi, all'interno dei servizi erogati dal Gruppo,



è ampiamente superata, sia per quanto riguarda le figure professionali, assistenziali e sanitarie, amministrative, che i ruoli dirigenziali e di coordinamento.

Percentuale Personale dipendente femminile/maschile %



(Bilancio Sociale 2022)

|  | Femmine    | Maschi    | TOT.       |
|--|------------|-----------|------------|
| Direttori e Coordinatori                                   | 16         | 6         | 22         |
| Altri ruoli (sanitari, assistenziali, amministrativi, ...) | 422        | 76        | 498        |
| <b>Totale complessivo</b>                                  | <b>438</b> | <b>82</b> | <b>520</b> |

Ma la parità sul lavoro non si attua focalizzandosi esclusivamente sull'uguaglianza di trattamento tra uomini e donne, ma anche su tutti gli ambiti che possono essere discriminatori: confessione religiosa, razza, lingua, handicap, età, orientamento sessuale o convinzioni personali. Anche per questi aspetti il Gruppo Spes si impegna ad attuare comportamenti e azioni non discriminatori.

I nostri valori quindi ben si abbinano agli obiettivi prefissati dalla P.A.T. ed alle finalità SCUP.

Non sarà possibile svolgere adeguatamente il Progetto qui presentato senza educare il Ragazzo alla solidarietà sociale in quanto è alla base del nostro servizio il rispetto per gli anziani e le persone in difficoltà. Occupandoci di servizi socio-sanitari, spesso si rivolgono a noi caregiver carichi di sofferenza e affaticati, ed è proprio con la segreteria, ambiente di svolgimento del Servizio civile, che entrano inizialmente in contatto. Saper accogliere le richieste e indicare le diverse figure di riferimento a cui rivolgersi, usando sempre modi cordiali ed empatici sarà fondamentale per l'accoglienza delle persone esterne, ma anche per la crescita umana dei Giovani e delle Giovani.

### Proposta progettuale e attività previste

Lo svolgimento del progetto prevede la presenza dei Giovani soprattutto in affiancamento alle attività di segreteria e al servizio formazione.

L'addetto al front office è il primo contatto dell'azienda con l'esterno, ed è lo snodo comunicativo centrale poiché veicola e gestisce gran parte dei flussi di informazioni e di documenti in entrata ed in uscita. Presso la segreteria quindi i Giovani e le giovani potranno imparare e sperimentarsi nelle attività di:



- monitoraggio degli accessi agli uffici
- gestione delle telefonate
- smistamento della corrispondenza cartacea ed elettronica

Essendo le prime persone con cui gli esterni vengono in contatto devono essere sempre cordiali e gentili, curando anche la propria immagine.

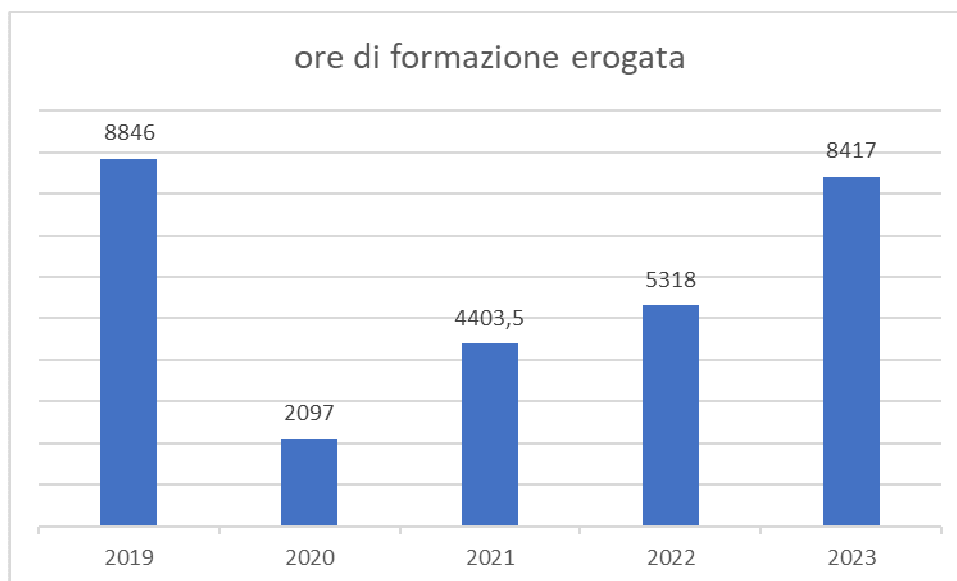
A fianco alle attività di front office, vengono svolte anche attività di back office quali:

- organizzazione dei trasporti e delle commissioni
- acquisto della cancelleria
- gestione e acquisto delle divise con utilizzo del software Mexal
- monitoraggio degli spazi della sede (inserisce in calendario l'utilizzo delle sale della sede, verifica che siano in ordine e pulite e che ci sia a disposizione carta, penne, acqua e bicchieri)
- monitora e gestisce le prenotazioni delle vetture aziendali e le scadenze a queste collegate (cambio gomme, pulizia, ...)
- gestisce le trasferte dei dipendenti (prenotazione trasferimenti e alberghi)
- organizzazione eventi (festa di Natale, convegni, Assemblee dei soci, ...)

Il lavoro di segreteria richiede notevoli capacità organizzative e precisione nonché una grande predisposizione al lavoro d'équipe. Skill fondamentali per svolgere questi lavori con competenza sono quindi ottime doti comunicative e relazionali; una buona conoscenza dei principali strumenti informatici (utilizzo del PC, email, Internet, programmi specifici per la gestione e archiviazione dei dati, compilazione dei fogli di calcolo); doti organizzative e multitasking, ossia la capacità di gestire in modo efficace ed efficiente più compiti contemporaneamente.

Lo svolgimento del progetto vuole permettere al Giovane in Servizio Civile di acquisire però anche competenze specifiche nell'organizzazione ed erogazione della formazione all'interno di un'azienda.

Il Gruppo Spes promuove la formazione del personale a tutti i livelli in quanto considerata un'opportunità di sviluppo organizzativo e di crescita professionale. A sostegno di questa affermazione si può vedere il grafico sottostante che mostra le ore di formazione erogate negli ultimi anni, con un netto calo negli anni in cui era presente la pandemia da Covid-19.





Ai Giovani e alle Giovani saranno presentate tutte le fasi della formazione, dalla progettazione alla stesura del rendiconto, ma saranno coinvolti soprattutto nelle attività specifiche del Tutor d'aula:

- organizzazione della formazione interna: gestione del calendario e comunicazioni con le Unità Operative (RSA, Centro Diurno, servizio Domiciliare);
- pubblicizzazione della formazione;
- predisposizione del setting formativo;
- predisposizione e controllo dei registri;
- predisposizione del materiale didattico in accordo col docente, e delle diverse valutazioni che vengono svolte al termine della formazione;
- conferma delle presenze nei diversi applicativi utilizzati per l'erogazione e il monitoraggio della formazione.

Conosciamo metodologie e tecniche formative, possediamo strumenti tecnici all'avanguardia e organizziamo eventi formativi da anni, ma siamo consapevoli che un "occhio" più giovane, potrà portare nuovi stimoli e aiutarci a rinnovarci nell'erogazione della formazione.

Durante lo svolgimento del progetto i Giovani impareranno quindi:

- a rispettare i ruoli all'interno dell'organizzazione
- a lavorare in equipe
- a saper organizzare, pianificare e dare priorità al lavoro
- ad utilizzare i principali software di office automation
- a promuovere e gestire col ruolo di Tutor eventi formativi all'interno di un'azienda
- ad allestire gli spazi, i materiali e le strumentazioni necessarie per lo svolgimento delle lezioni in presenza, garantendo il funzionamento delle strumentazioni anche di tipo informatico
- a saper elaborare, compilare e classificare informazioni e dati
- ad organizzare eventi
- ad aprirsi al nuovo e a mantenere la mente sempre aperta a nuovi stimoli
- a far fronte agli imprevisti lavorativi

Dal febbraio 2020 la formazione che il Gruppo Spes eroga ai propri dipendenti avviene anche attraverso la modalità e-learning. I Giovani impareranno ad utilizzare la piattaforma Edutech supportando sia la creazione di nuovi percorsi formativi che la loro gestione.

### **Competenza certificabile:**

Per quanto riguarda la competenza certificabile abbiamo effettuato una ricerca mirata all'interno dei repertori regionali presenti in Italia, al fine di identificare il profilo che maggiormente si avvicina alle attività proprie del presente progetto. All'interno del "Sistema Regionale degli standard professionali, formativi, di certificazione e di attestazione" della Regione Basilicata abbiamo individuato il profilo di "Tutor di formazione".

Questa la competenza che i Giovani e le Giovani inserite nel progetto potranno certificare:

| Gestione della documentazione d'aula |            |
|--------------------------------------|------------|
| Abilità                              | Conoscenze |



|   |  |
|---|--|
| Collaborare nelle comunicazioni e scambi di documentazione con la committenza                             | Modalità di compilazione della modulistica per l'attuazione di interventi formativi                    |
| Curare la corretta tenuta dei registri delle attività   | Modalità per la produzione della documentazione per l'attuazione di interventi formativi               |
| Fornire informazioni su procedure e scadenze  | Tecniche di archiviazione di documentazione e materiali  |
| Fornire supporto ai soggetti in formazione relativamente alla produzione della documentazione necessaria  | Tipologie, caratteristiche e tempistiche della documentazione per l'attuazione di interventi formativi |
| Predisporre relazioni sull'andamento delle attività   |  |
| Raccogliere dai soggetti in formazione la necessaria documentazione anagrafica, amministrativa, contabile |  |

L'OLP di riferimento sarà a disposizione dei Ragazzi nel caso volesse intraprendere la certificazione della competenza descritta. L'OLP potrà aiutare a mettere in evidenza le attività svolte e supportare la stesura del Dossier Individuale.

La Fondazione Demarchi in questi mesi sta attivando il percorso per la certificazione delle competenze dell'Operatore per l'Assistenza a Domicilio. La Responsabile della Formazione sta accompagnando alcuni dipendenti del Gruppo Spes all'ottenimento di questa certificazione, assumendo quindi conoscenze specifiche in merito al sistema della validazione delle competenze.

### **Percorso formativo**

L'ente garantirà la formazione specifica del ragazzo per almeno 48 ore annue.

La formazione si svolgerà in modalità a distanza (FAD) o in forma residenziale d'aula.

TITOLO: Benvenuti nel Gruppo Spes

DURATA: 4 ore

CONTENUTI: presentazione delle società che costituiscono il Gruppo; presentazione dei servizi erogati dalle società; organigramma; il sistema di Gestione Integrato implementato dal Gruppo per lavorare in un'ottica di miglioramento continuo delle prestazioni relative alla Qualità, alla sicurezza, ai dipendenti e all'ambiente; Tutela della Privacy (D.Leg. 196/2003)

MODALITÀ: e-learning (corso progettato da Valentina Visioli Coordinatore ufficio sistemi integrati sviluppo e logistica)

COMPETENZA: conoscere l'organizzazione per poter fornire anche informazioni all'esterno; conoscere le norme che regolano il lavoro, e comprendere la visione del miglioramento continuo; conoscere la normativa sul trattamento dei dati personali e capire come doversi comportare quando si apprendono delle informazioni inerenti le altre persone, siano essi dipendenti, utenti o esterni all'organizzazione

TITOLO: Sicurezza sul luogo di lavoro (parte generale D. leg 81/2008)

DURATA: 4 ore





**CONTENUTI:** come definiti dalla normativa (conoscenza della normativa in ambito di sicurezza sul luogo di lavoro; i concetti di rischio, danno e prevenzione; il concetto di protezione e la sua realizzazione nel contesto lavorativo; organi di vigilanza, controllo e assistenza)

**DOCENTE:** e-learning (corso progettato da David Dalceggio RSPP)

**COMPETENZA:** lavorare in sicurezza

**TITOLO:** Gli uffici della sede centrale

**DURATA:** 2 ore

**CONTENUTI:** presentazione delle attività degli Uffici della Sede Centrale e in particolare dell'ufficio Sistemi integrati, Sviluppo e Logistica; gli strumenti di comunicazione interni ed esterni al Gruppo

**DOCENTE:** Francesca Pasqualini (OLP)

**COMPETENZA:** conoscere l'ambiente di lavoro, le attività e le persone che vi lavorano per poter fornire le informazioni corrette a chi viene dall'esterno, ma anche comunicare correttamente le informazioni all'interno dell'ente; conoscere gli strumenti di comunicazione quali il Bilancio Sociale, Carte dei servizi, sito internet

**TITOLO:** I Sistemi Integrati: Qualità, Sicurezza e Ambiente

**DURATA:** 4 ore

**CONTENUTI:** presentazione dettagliata del Sistema di Gestione della Qualità ISO9001:2015 e l'insieme di tutte le attività collegate e interdipendenti che influenzano la qualità dei nostri servizi; ISO 45001:2018; ISO14001:2015; processi, procedure, istruzioni

**DOCENTE:** Daniele Laratta (Referente Sistemi Integrati)

**COMPETENZA:** conoscere i processi che ci caratterizzano per conoscere meglio i servizi erogati e i pensieri/valori che li guidano.

**TITOLO:** La formazione

**DURATA:** 6 ore

**CONTENUTI:** l'organizzazione e la gestione della formazione all'interno del Gruppo Spes

**DOCENTE:** Francesca Pasqualini (OLP)

**COMPETENZA:** comprendere come funziona il processo formativo all'interno di un'organizzazione; le diverse fasi del processo: analisi e raccolta del fabbisogno, progettazione, comunicazione all'interno dell'organizzazione, realizzazione e rendiconto finale

**TITOLO:** Il ruolo del tutor d'aula

**DURATA:** 8 ore

**CONTENUTI:** aspetti organizzativi, logistici, strumentali delle attività formative; materiali didattici e documentazione d'aula; le relazioni con tutte le persone coinvolte, docenti e partecipanti

**DOCENTE:** Francesca Pasqualini (OLP)

**COMPETENZA:** saper svolgere, prima con supporto, e poi in autonomia, il ruolo di tutor in un evento formativo

**TITOLO:** I software a supporto della formazione



DURATA: 6 ore

CONTENUTI: presentazione delle funzioni della piattaforma Edutech per la gestione della formazione e-learning; il sistema informativo interno Zucchetti e presentazione del software Safety Solution Zucchetti per la gestione della formazione in ambito sicurezza; il sito ECM Trento per l'accreditamento dei corsi per i professionisti sanitari

DOCENTE: Francesca Pasqualini (OLP) e Daniele Laratta (ASPP)

COMPETENZA: conoscere i maggiori sistemi informatici utilizzati all'interno del Gruppo per la gestione della formazione

TITOLO: Il ruolo della segreteria presso gli uffici centrali

DURATA: 2 ore

CONTENUTI: presentazione delle mansioni della segreteria e delle persone che ad essa fanno riferimento (segreterie di struttura, addetto trasporti e addetto commissioni, ...)

DOCENTE: Nicoletta Fusari (Responsabile segreteria)

COMPETENZA: conoscere il ruolo e le funzioni della segreteria

TITOLO: Il lavoro di front-office

DURATA: 6 ore

CONTENUTI: l'accoglienza delle persone esterne all'organizzazione; la raccolta e la gestione delle informazioni; la gestione delle comunicazioni interne ed esterne; utilizzo del centralino e gestione dello smistamento delle chiamate; la gestione delle richieste e l'individuazione dei corretti interlocutori

DOCENTE: Barbara Casagrande, Laura Rinner (segretarie)

COMPETENZA: svolgere correttamente i compiti di front-office della Segreteria

TITOLO: Il lavoro di back office

DURATA: 6 ore

CONTENUTI: organizzazione delle commissioni; organizzazione dei trasporti con utilizzo file di riferimento e comunicazione alle persone coinvolte; software Mexal per la gestione del magazzino riferito alla cancelleria e alle divise; utilizzo calendari aziendali: sale e mezzi; preparazione sale in base all'utilizzo

DOCENTE: Barbara Casagrande, Laura Rinner (segretarie)

COMPETENZA: svolgere correttamente i compiti di back-office della Segreteria

Se enti esterni quali ad esempio la Federazione delle Cooperative, Consolida, Euricse, Provincia, proporranno interventi formativi su tematiche riconducibili alle attività svolte nel progetto, sarà proposta al Giovane o alla Giovane la partecipazione.

Si fa presente che ST Servizi è provider ECM (Educazione Continua in Medicina) presso la Provincia di Trento. Se il Ragazzo fosse interessato all'acquisizione dei crediti per figure sanitarie i corsi di formazione saranno accreditati permettendogli di ottenere i crediti obbligatori.

### **Persone a supporto dei Giovani e monitoraggio in itinere:**

Il ruolo di OLP sarà ricoperto da Francesca Pasqualini, Responsabile della Formazione del Gruppo Spes.



L'OLP è laureata in Scienze della Formazione, e questa laurea specifica le permette di avere un occhio particolarmente attento anche alla crescita formativa dei Giovani in Servizio Civile.

L'OLP lavora da 18 anni all'interno dell'organizzazione, e per questo ha una grande conoscenza del contesto lavorativo e dei colleghi. Negli anni, pur essendosi occupata principalmente dell'ambito formativo dei dipendenti, ha affiancato anche i colleghi di altri uffici come quello della Segreteria e dello Sportello Servizi alle Famiglie.

L'OLP svolge il proprio lavoro, per un monte ore settimanale di 30 ore, garantendo una copertura praticamente costante durante la presenza anche dei Giovani in Servizio Civile. Ha ricoperto il ruolo di OLP in diversi progetti ed è formata per questo ruolo dal 2018.

Francesca Pasqualini è progettista dei progetti SCUP ed è anche Referente interna di tutti i progetti di Servizio Civile, nonché riferimento e collegamento tra gli OLP del Gruppo Spes. Ha quindi conoscenze specifiche non solo sull'organizzazione e amministrazione del Servizio Civile Provinciale, ma anche nella gestione e relazione con i Ragazzi. La sua figura permette agli OLP interni di avere un interlocutore in merito a dubbi e difficoltà nello svolgimento del proprio ruolo, inoltre facilita le comunicazioni con gli uffici del Servizio Civile Provinciale che hanno all'interno del Gruppo Spes un unico riferimento.

I Giovani entreranno però in contatto con tutti gli altri dipendenti della sede, circa una ventina, e saranno affiancati anche alle segretarie. Nell'attuazione del progetto attualmente in svolgimento, abbiamo ritenuto opportuno tenere degli incontri settimanali tra OLP e Ragazzo, per potersi confrontare frequentemente sul clima lavorativo e le relazioni con i colleghi, ma anche sulle attività svolte e l'organizzazione dei giorni successivi. Riteniamo che questi incontri siano molto utili per arginare eventuali problemi relazionali o di competenze nelle attività lavorative, saranno quindi parte integrante del monitoraggio di questo nuovo progetto. L'OLP sarà comunque disponibile in qualsiasi momento per un confronto/colloquio richiesto dai Ragazzi, ma soprattutto, lavorando a stretto contatto, potrà sostenerli e confrontarsi con loro quotidianamente.

Una volta al mese, invece, si svolgeranno degli incontri di monitoraggio più strutturati, e potranno essere coinvolti anche altri professionisti che sono stati in contatto con i Giovani. Crediamo che sia fondamentale presidiare 2 livelli: il monitoraggio delle attività realizzate dai Giovani e il monitoraggio generale sull'andamento del progetto. Per il primo livello ci si confronterà su quanto accaduto nelle giornate precedenti, e si valuterà se si impongono dei cambi di direzione, siano essi causati da fattori interni che da fattori esterni, analizzando anche l'adeguatezza di tempi, spazi, mezzi e strumenti a disposizione dei Giovani. Per il secondo livello invece l'obiettivo sarà quello di monitorare e valutare, a livello generale, l'andamento del progetto in relazione a tutte le attività svolte dall'ufficio.

### **Informazioni pratiche:**

Il progetto prevede la partecipazione di minimo 1 Giovane e massimo 2 Ragazzi/e

La durata del progetto è di 12 mesi e l'inizio è previsto per il 1° giugno 2024.

Mediamente le ore settimanali saranno 30, da svolgersi su 5 giorni lavorativi. Gli uffici sono infatti aperti dal lunedì al venerdì, nella fascia oraria 8.30-17.00.

Se l'orario concordato prevede la presenza dei Giovani/e per almeno 4 ore al giorno, o lo svolgimento dell'attività comprende la fascia oraria sia della mattina che del pomeriggio, ti sarà garantito il pranzo



che dovrà essere ritirato presso l’RSA Via Veneto e potrà essere consumato presso l’RSA o la cucina presente in sede.

Per quanto attiene le chiusure degli uffici si fa presente che ad inizio anno il Direttore delle Risorse Umane stabilisce i giorni di chiusura obbligatoria, che solitamente coincidono con dei giorni di ponte. I Giovani dovranno rispettare le chiusure, che solitamente non superano i 3 giorni all’anno.

### **Caratteristiche dei Giovani, criteri di selezione e valutazione finale:**

Per aderire al progetto è indispensabile una buona conoscenza della lingua italiana sia scritta che orale e buone capacità relazionali. Il/la Giovane devono essere predisposti a mettersi in gioco e aver voglia di imparare collaborando all’interno di un’equipe. Saranno considerati dei valori aggiunti l’aver frequentato dei percorsi di studi in ambito formativo/organizzativo, la conoscenza del pacchetto Microsoft Office e l’aver maturato precedenti esperienze in uffici, soprattutto se di enti cooperativi.

I Giovani e le Giovane devono essere inoltre disposti a:

- rispettare la privacy delle persone e delle informazioni
- adottare un comportamento rispettoso e adeguato nei confronti di tutte le persone con cui entreranno in contatto
- collaborare all’interno di un’equipe e rispettare i ruoli
- rispettare i principi del Gruppo Spes
- partecipare alla formazione prevista
- adottare un comportamento attivo e propositivo.

La selezione si svolgerà tramite colloquio individuale in cui sarà presente la dott.ssa Mariasilvia Cadeddu, vicedirettrice della cooperativa Spes Trento e la dott.ssa Francesca Pasqualini, OLP del progetto e Responsabile della Formazione.

Durante il colloquio saranno approfonditi i seguenti aspetti:

- conoscenza del progetto e predisposizione a svolgere le attività previste
- condivisione degli obiettivi del progetto
- disponibilità all’apprendimento e alla formazione
- motivazione ad aderire al Servizio Civile e interesse a portare a termine il progetto
- flessibilità all’interno del contesto, anche riferito all’orario
- disponibilità a lavorare con gli altri
- volontà di mettersi in gioco anche svolgendo attività strutturate specifiche
- capacità di sviluppare un pensiero propositivo anche in merito ad attività da proporre in base agli interessi personali

Per ognuno dei punti indicati sarà attribuito un punteggio da un minimo di 1 ad un massimo di 10 punti, raggiungendo quindi un punteggio max di 80/100.

Ulteriori 20 punti saranno assegnati tenendo conto di aspetti quali: capacità comunicative e di ascolto, conoscenze linguistiche, esperienze formali ed informali attinenti il progetto. Saranno selezionati i Giovani che avranno ottenuto il punteggio maggiore. L’esito sarà espresso su una scala da 0 a 100.

Il Gruppo Spes, in coerenza con i propri principi, si impegna a una valutazione oggettiva dei candidati con garanzia di pari opportunità, senza discriminazioni di alcun genere.



La valutazione avverrà invece in prossimità della conclusione del progetto. Gli oggetti della valutazione finale saranno:

- il raggiungimento di risultati in termini di apprendimento da parte del giovane
- l'autonomia del giovane nello svolgimento di alcune attività legate all'ambito formativo
- lo scarto tra contenuti del progetto e attività realmente realizzate e apprese.

Al termine del percorso sarà rilasciato, da parte dell'ente, un certificato di partecipazione al Servizio Civile, comprensivo del percorso svolto e della formazione effettuata, e un attestato specifico per la partecipazione alla formazione sulla Sicurezza sul luogo di lavoro parte generale (D.Leg. 81/2008).