

ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

Titolo del progetto:

#iostoconFrancesco

Ente proponente il progetto:

AMESCI

Settore ed area di intervento del progetto con relativa codifica:

Settore: E (Educazione e Promozione culturale) - Area: 11 (Sportelli informa)

Obiettivi del progetto:

Obiettivo generale

Il Progetto “#iostoconFrancesco” nasce con l’intento di porre l’attenzione sul bisogno di informazione ed accesso ai servizi da parte di turisti/ pellegrini attesi in visita presso la città di Roma, in occasione dell’evento mondiale relativo al Giubileo straordinario della Misericordia, che avrà inizio l’8 dicembre 2015, per poi concludersi il 20 novembre 2016.

Gli obiettivi specifici e gli intenti perseguiti afferiscono al bisogno di garantire l’informazione, e la diffusione della stessa, in merito all’evento giubilare, ai servizi e strutture preposte all’accoglienza del turista e/o pellegrino, non solo in termini di mera promozione dell’evento di rilevanza mondiale in quanto tale, quanto piuttosto, lavorando sul bisogno emerso, in occasione del Giubileo del 2000, di assistenza, orientamento e supporto logistico, oltre che pratico, espresso dai pellegrini in visita, la maggior parte dei quali stranieri e pertanto versanti in condizioni di scarsa dimestichezza e/o conoscenza con la lingua italiana, garantendo un servizio di comunicazione/ informazione anche in front office.

Il progetto si propone di contribuire a promuovere l’informazione sull’evento, fornendo un servizio di assistenza ed informazione quotidiana, affinché residenti, turisti e/o pellegrini siano consapevoli degli strumenti a loro disposizione circa l’accesso alla rete comunicativa e di servizi strutturati in occasione del loro arrivo presso il territorio romano.

In occasione del Giubileo del 2000, numerose sono state le carenze riscontrate a partire dai feedback manifestati dai pellegrini accorsi, considerando come causa prima del problema l’inadeguata informazione sul tema, una disinformazione generalizzata in materia di servizi e strutture preposte all’accoglienza dell’utente ad ampio raggio.

Nonostante la presenza di molteplici associazioni di varie categorie presenti sul territorio romano, in occasione del Giubileo straordinario della Misericordia, è atteso un flusso turistico pari a 14 milioni di unità che diventeranno poco più di 17 milioni con l’hinterland, e in occasione del periodo più “hot” in termini di presenze, stimato a partire dal 16 gennaio, si toccheranno picchi di **100 mila presenze al giorno**, segnalando giornate da bollino rosso, quali il mercoledì, il sabato (udienze del papa) e la domenica (33 milioni).

Tali condizioni, e flussi di pellegrini e/o turisti in visita, così come già accaduto in occasione del Giubileo del 2000, tendono a compromettere la gestione dei servizi, in termini di qualità e quantità, portando, con la più alta delle probabilità, a condizioni di sconforto e sfiducia nei confronti delle associazioni stesse, che sembrano non riuscire a fornire strumenti ed informazioni necessarie, affinché l’utente possa sentirsi accolto, assistito e supportato nella sua richiesta di servizi, informazioni, nonché nella sua ricerca delle strutture ricettive di cui necessita.

Obiettivo generale del progetto sarà, pertanto, quello di ottimizzare la proposta globale degli interventi

rivolti all'utente, sia esso turista, pellegrino o escursionista, attraverso un'adeguata assistenza, logistica e/o pratica, supporto, sostegno ed integrazione, mediante la **valorizzazione e l'incremento dell'informazione**, estendendola, con la funzione di orientamento e consulenza per l'accesso alla rete integrata dei servizi preposti al pellegrino, al fine di:

- ✓ Avere informazioni complete in merito all'evento giubilare (date, luoghi, mete sacre, strutture ricettive preposte all'accoglienza,...);
- ✓ Conoscere le risorse disponibili sul territorio che possono risultare utili per affrontare esigenze e bisogni legate alla condizione in cui versano;
- ✓ Avere maggiore supporto circa le modalità di accesso ai servizi, laddove si inscrivono in condizioni di scarsa dimestichezza e/o conoscenza della lingua italiana (nel caso del pellegrino straniero);
- ✓ Segnalare e trasmettere direttamente al servizio di competenza eventuali richieste;
- ✓ Estendere le informazioni e l'assistenza ad un maggior numero di soggetti, mediante una capillare diffusione comunicativa circa l'evento;
- ✓ Promuovere interventi di sensibilizzazione territoriale, volti a restituire al pellegrino uno spazio di accoglimento, orientamento ed integrazione.

Si intende dar seguito e nuovo vigore alle attività di sportello informativo promosso da Amesci sul territorio, inteso come punto informativo aderente a tre compiti fondamentali:

- **informare sensibilizzando** all'evento: saranno offerti all'utenza le informazioni e gli strumenti necessari (a partire dai riferimenti normativi) per maturare una consapevolezza individuale sulla tematica, suscitando l'interesse a sviluppare un senso di sicurezza nelle operazioni quotidiane, favorendo la partecipazione del pellegrino agli eventi in programma;
- **comunicare**: lo sportello sarà luogo dove poter sviluppare ed intraprendere modalità di comunicazione che possano raggiungere una quantità di pellegrini/ turisti considerevole;
- **ascoltare** e incamerare le informazioni recepite: lo sportello, in tale ottica, intende identificarsi come punto di riferimento "amico" a cui rivolgersi, dove garantire raccolta di informazioni, reclami e/o richieste relative all'esigenze espresse dagli utenti.

Tale obiettivo permetterà di raggiungere uno standard qualitativo minimo ed omogeneo sul territorio considerato.

Benefici

La presente proposta progettuale si propone come un percorso concreto nella direzione di integrazione e partecipazione all'evento giubilare indetto da Papa Francesco.

Si intende agire sulle aree di bisogno individuale di informazione per apportare significativo contributo sull'attuale sistema dei servizi offerti in materia di comunicazione e mediazione culturale, attivi sul territorio di Roma, fornendo risposta a coloro che necessitano di supporto in termini di accesso alle informazioni, rivolgendosi con particolare attenzione a tutti coloro che, per motivi di scarsa conoscenza e/ o dimestichezza con la lingua italiana, si pongono in una condizione di scarsa partecipazione ed integrazione, nonché di isolamento e/ o disinformazione circa le notizie certe legate all'evento giubilare, ignari delle opportunità a cui prendere parte e delle possibilità di cui potrebbero usufruire.

Tale progetto vuole essere una proposta concreta per rispondere alle esigenze del territorio, attinenti essenzialmente alla promozione dell'informazione in occasione dell'evento giubilare, al fine di sensibilizzare il turista e/o pellegrino, attraverso la condivisione circolare delle informazioni.

Per raggiungere tale obiettivo risulta quindi opportuno costruire e/o migliorare il rapporto tra i servizi e i utenti, ma soprattutto assicurare una maggiore accessibilità delle informazioni, attraverso la semplificazione e la razionalizzazione dei procedimenti formali, diffondendo una cultura orientata al pellegrino, alla comunicazione, alla trasparenza e alla collaborazione tra professionisti e utenti, utilizzando modalità comunicative quanto più immediate e vicine ai bisogni eterogenei del soggetto, migliorandone la qualità di vita nel suo tempo di permanenza presso il territorio romano.

Obiettivi specifici

1° Obiettivo specifico

Potenziare la qualità e la quantità del flusso informativo, di assistenza ed orientamento a servizi e strutture preposte al pellegrino e/o turista

Soddisfare il bisogno di informazione risulta essere uno degli elementi cardine da cui partire al fine di creare una solida rete territoriale di informazione, consulenza ed assistenza volta ad integrare ed accogliere il soggetto, pellegrino, turista e/ o escursionista, nella sua richiesta, in un contesto, quale quello considerato, in cui si constata la scarsa rilevanza ed impatto di associazioni e/o sportelli presenti sul territorio in grado di erogare i medesimi servizi di informazione, all'interno dei quali poter usufruire di assistenza pratica, in termine di fruizione di servizi e riconoscimento delle occasioni in programma alle quali prendere parte (cfr. Feedback dei turisti/ pellegrini rilevati in occasione del Giubileo del 2000).

Offrire informazioni, adeguate, coerenti ed aggiornate, rappresenta quindi il primo passo da consolidare, affinché possa attivarsi, a catena, la rete tessuta intorno al pellegrino, in funzione dei servizi erogati a suo favore. Tale intervento fa sì che il soggetto possa sentirsi accolto, supportato nei suoi interessi, e più integrato nel tessuto sociale in cui è temporaneamente inserito, sviluppando un senso di fiducia per il quale sente di potersi affidare ad enti preposti in grado di erogare le informazioni ed i servizi di cui necessita.

Quest'obiettivo mira a supportare, difatti, il sistema, di modo da accorciare la distanza tra la domanda e l'offerta effettiva, incrementando la qualità e la quantità del flusso informativo e di orientamento verso i servizi offerti, preposti e strutturati dalle amministrazioni competenti, che garantiscono il soddisfacimento dei bisogni manifesti del pellegrino in visita presso la città di Roma in occasione del Giubileo straordinario della Misericordia, offrendo la possibilità non solo di informarsi adeguatamente, ma anche di essere supportato in termini pratici, espliciti e chiari.

A tal fine, saranno utilizzate le più moderne tecnologie nell'ambito della comunicazione, volte a diffondere informazioni adeguate, in maniera chiara ed immediata, relative non soltanto all'evento giubilare e la sua programmazione, ma anche ai servizi erogati e/o strutture preposte al suo accoglimento, al fine di determinare un incremento del flusso di utenza, ma anche un significativo feedback positivo riscontrato dai pellegrini in visita.

In relazione agli obiettivi prefissati rispetto al miglioramento del flusso informativo, potenziato sia in termini qualitativi che quantitativi, è attesa la realizzazione dei seguenti servizi:

1. implementare il numero di ore settimanali di apertura dello sportello informativo (n.40 ore), dal lunedì al venerdì, strutturando interventi volti a potenziare qualità e quantità del flusso informativo, destinando l'incremento al soddisfacimento delle richieste, assicurando una maggiore assistenza logistica e/o pratica, fungendo nei casi richiesti da interfaccia con gli Enti e strutture presenti sul territorio, in funzione della scarsa conoscenza/ dimestichezza con la lingua italiana, nel caso si tratti di stranieri, indirizzando e smistando la richiesta ai servizi competenti in grado di soddisfarne il bisogno, attraverso:
 - incremento delle attività di back- office, mediante una più accurata raccolta e selezione delle informazioni e una migliore gestione delle informazioni online erogate, con una diffusione immediata e capillare realizzata attraverso la gestione e l'aggiornamento costante della rete informativa, ricercando nuove e puntuali disposizioni in materia, tenendo conto della programmazione prevista durante l'evento giubilare;
 - incremento delle attività di front- office, mediante una maggiore disposizione del materiale informativo ed un miglioramento generalizzato delle relazioni col pubblico, attraverso specifici interventi di mediazione culturale, laddove necessari, che supportino l'interfaccia col pellegrino in visita presso la città di Roma in occasione dell'evento Giubilare.

Benefici

Il principale beneficio ottenuto dalla messa in opera delle attività progettuali è da ricondurre al

soddisfacimento del bisogno primario di informazione, e circolazione della stessa, circa i servizi di cui poter usufruire in occasione dell'evento giubilare, finalizzato alla sua conoscenza, puntando con primario interesse alla crescita della popolazione, con implicazioni sociali, oltre che culturali.

Ulteriore beneficio direttamente correlato alla realizzazione di tale obiettivo, è relativo alla possibilità di poter usufruire di specifici servizi di supporto ed informazione, consulenza circa le strutture alle quali affidarsi ed i servizi a cui poter accedere, nonché assistenza per il seguimiento dell'iter da intraprendere e l'accoglimento di richieste, strettamente dipendenti alle opportunità garantite per l'occasione dalle amministrazioni competenti.

Mediante l'attuazione di politiche volte alla diffusione e valorizzazione dell'informazione, l'impatto economico sullo sviluppo locale viene quindi amplificato, incentivando il tessuto imprenditoriale in grado di generare valore aggiunto, a partire da un'adeguata offerta di beni e servizi ad esso collegati, in termini di benefici, attraverso la diffusione di informazioni, chiare, precise ed immediate, anche nell'erogazione di risposte puntuali e facilmente reperibili.

2° Obiettivo specifico

Promuovere la diffusione dell'informazione e dei servizi erogati, anche attraverso l'uso di sistemi di comunicazione online

Ampliare la diffusione di informazioni relative all'evento giubilare previsto a partire dal prossimo 8 dicembre, determina la realizzazione di attività specifiche relative al sistema di comunicazione ed eventi di sensibilizzazione territoriale, volti alla diffusione di materiale informativo, a livello territoriale, raccogliendo, diffondendo e valorizzando l'informazione ad ampio raggio.

Tale obiettivo mira, pertanto, a sostenere la valorizzazione sul territorio della comunicazione circa l'evento giubilare, le strutture ed i servizi predisposti dalle amministrazioni competenti in favore del pellegrino in visita presso la città di Roma, al fine di determinare dinamiche di comunicazione, rispetto e considerazione circa l'importanza che tale evento assume nella gestione e promozione della cittadinanza attiva esercitata dalla comunità.

A tal fine, sarà utile la pianificazione e realizzazione di interventi di animazione culturale volti a sensibilizzare la comunità tutta, residente e non, su tematiche di interesse comune dedicati alla promozione e diffusione della rete comunicativa relativa all'evento a supporto dell'utente.

Tale intervento mira pertanto ad un consolidamento e ad un rilancio positivo di Roma, mediante la partecipazione, la diffusione di informazioni, e promozione, in grado di incrementare non solo l'informazione, ma ampliare anche il flusso di utenza assistita, attraverso sistemi di comunicazione immediati e vicini ai bisogni della popolazione, cartacei e/o digitali.

Al fine di rendersi più facilmente accessibile, l'obiettivo mira a garantire un servizio informativo immediato e reperibile, attivando diversi canali comunicativi e azioni di intervento (Facebook, Twitter, Pinterest, Tumblr, Google+, LinkedIn, Mail), iconizzati nella tabella sottostante (cfr. Tabella 3).



Tabella 3. Sistemi di comunicazione in rete – Amesci

La realizzazione di tale obiettivo mira inoltre, a diffondere le attività e i servizi, attraverso la realizzazione di uno Sportello Informa itinerante, con sede mobile nelle principali piazze delle città, attivo durante gli interventi mensili di animazione sul territorio. Per l'individuazione delle aree di attuazione, si farà riferimento ai P.I.T. (Punti Informativi Territoriali) definiti nel piano della Prefettura.

Tale intervento muove dall'intento di generare una vera e propria capillarizzazione del flusso informativo, creando una solida rete, ampiamente condivisa, di informazioni e consulenza, che sia in grado di giungere non solo ai soggetti siti nelle aree centrali del territorio, ma anche in quelle periferiche, in funzione dei

bisogni manifesti.

L'intervento mira, inoltre, a dare spazio ed accoglimento anche ai soggetti stranieri con scarsa dimestichezza e conoscenza della lingua italiana, spesso posti in condizione di disinformazione generalizzata, tale da determinare dinamiche per le quali il pellegrino risulta incapace di accedere all'informazione circa i servizi di cui poter usufruire e l'iter da dover intraprendere per la risoluzione e/o accoglimento del bisogno espresso.

In relazione all'obiettivo, al fine di incrementare il flusso di utenti/ pellegrini assistiti, promuovendo le attività sul territorio, è attesa la realizzazione dei seguenti servizi:

2. sviluppare diffusione delle informazioni attraverso l'ausilio dei principali sistemi di comunicazione in rete coordinati, attraverso:
 - la creazione di una rete informativa usufruendo di canali comunicativi immediati, quali profili web, pagine online, creazione di forum e diffusione sui principali social network, al fine di diffondere non solo informazioni circa eventi, orari e servizi, ma fornire anche comunicazioni tempestive, così da incrementare del **25%** il numero di pellegrini assistiti;
3. ampliare il numero di attività, destinando l'incremento all'attivazione di interventi volti alla promozione e diffusione dei servizi, attraverso:
 - la realizzazione e promozione di realizzare e promuovere interventi mensili di sensibilizzazione/ animazione territoriale sul tema (n. 33 ore per 11 mesi), mediante attività di animazione, al fine di diffondere informazioni circa l'evento giubilare ed i servizi di cui poter disporre, realizzati presso le sedi/ piazze dove sono già locati i P.I.T. (Punti Informativi Territoriali), definiti nel piano della Prefettura. In tali occasioni, è prevista la creazione di uno Sportello itinerante nell'adempimento dei suoi compiti, con sede mobile nelle principali piazze individuate nel piano della Prefettura, site non solo nell'area centrale ma anche nelle zone periferiche del territorio romano. Tali interventi saranno realizzati mediante una condivisa organizzazione e calendarizzazione, nonché attraverso il coinvolgimento della comunità tutta, con particolare attenzione ai giovani, considerati moltiplicatori di risultati a catena, con distribuzione ad ampio raggio di materiale informativo relativo non solo alle attività in programma durante l'evento giubilare, ma anche in merito a servizi e strutture dediti all'accoglienza del pellegrino, favorendo l'accesso, così da incrementare del **25%** il numero di pellegrini assistiti.

Inoltre, attraverso l'implemento di tali attività, l'intervento mira all'incremento del numero di soggetti ai quali "arrivare", creando una solida rete di condivisione di informazioni, che sia in grado di giungere non solo ai soggetti siti nelle aree centrali del territorio, ma anche in quelle periferiche.

Il risultato atteso sarà in funzione del bacino di utenza accolto, sia sul piano delle richieste in front-office, che in back-office, considerando la via telefonica e/o telematica.

Nello specifico, a partire dalla realizzazione delle attività progettuali, di seguito descritto, passando attraverso l'importante strumento della sensibilizzazione territoriale, è atteso il raggiungimento di un incremento del 25% del flusso di utenza assistito durante l'evento giubilare, attraverso la disposizione di sistemi di comunicazione coordinati, di facile accesso ed ampio uso, immediati e vicini ai bisogni eterogenei degli utenti in visita presso la città di Roma in occasione del Giubileo straordinario della Misericordia.

Benefici

I benefici determinati dalla realizzazione di tale obiettivo, sono riconducibili alla promozione socio-culturale del territorio, abbattendo le barriere del degrado sociale, innescando un indotto economico virtuoso.

Il raggiungimento dell'obiettivo auspica ad un ritorno positivo della città di Roma, attualmente ampiamente vessata e protagonista di inquietanti fatti di cronaca, tale da evidenziare agli occhi dei cittadini l'identità storica e culturale del territorio, proiettandola verso l'esterno, per una rinascita, non solo economica, ma soprattutto socio- culturale.

L'intervento sarà tale da attivare significative dinamiche di informazione, socializzazione ed integrazione tra i soggetti, facendo sì che l'utente, pellegrino, turista o escursionista, possa riconoscersi parte integrante di un territorio, nel quale potersi sentire accolto nel suo bisogno di informazione, assistenza e consulenza, sviluppando senso di appartenenza al territorio e alle risorse di cui poter usufruire.

Mediante la realizzazione di campagne di sensibilizzazione saranno garantite concrete possibilità di accesso all'informazione, oltre che l'opportunità di usufruire di assistenza e consulenza circa l'evento giubilare in corso, determinando significativa crescita socio-culturale, in termini di acquisizione di autonomia ed autodeterminazione.

In relazione alla realizzazione degli obiettivi prefissati, di seguito è riportata la sintesi dei risultati attesi, utilizzando i medesimi indicatori individuati per l'analisi del contesto:

Indicatore	Situazione di partenza	Situazione di arrivo
presenza di servizi dedicati all'informazione e comunicazione circa l'Evento Giubilare	Presenti	Presenti e potenziati
n. pellegrini/ turisti attesi (stimati a partire dai dati registrati in occasione del Giubileo del 2000)	33 milioni	
n. ore settimanali erogate dall'associazione proponente in materia giubilare	0	40
n. di interventi di promozione territoriale realizzati dall'associazione proponente sul tema del Giubileo	0	3
n. di interventi di informazione front-office in materia promossi dall'associazione	0	1
n. di interventi di comunicazione in rete circa l'evento giubilare	Presenti ma non sufficienti	3
n. di interventi di sensibilizzazione territoriale	1	4
Percentuale di turisti/ pellegrini che hanno ritenuto il soggiorno presso la città di Roma in occasione dell'evento giubilare del 2000:	Giubileo 2000 (Feedback riscontrato)	Giubileo 2015 (Feedback atteso)
molto soddisfacente	41.3%	66.3%
accogliente	20.6%	45.6%
caotico	21.6%	11.6%
insidioso	16.5%	8.3%

Attività di impiego dei volontari:

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

Il ruolo dei volontari in servizio civile sarà quello di supportare, sia in termini di ore di servizi resi che di gamma di attività, le azioni descritte nel presente progetto, con particolare riguardo alla funzione di sostegno ed implementazione delle attività specifiche per ciascuna figura professionale impiegata.

Attività per l'attuazione dell' Obiettivo Specifico 1:

Potenziare la qualità e la quantità del flusso informativo, di assistenza ed orientamento a servizi e

strutture preposte al pellegrino e/o turista

Azione A: Potenziamento delle attività erogate dallo Sportello al pellegrino

Attività A 1: Attività di back-office

- Supporto all'organizzazione dell'espletamento delle attività
- Raccolta documentazione per le procedure erogate dallo Sportello
- Affiancamento per la ricerca di aggiornamenti circa la programmazione prevista durante l'evento giubilare, sedi, orari, date
- Affiancamento per la raccolta e selezione delle informazioni riguardanti risorse e servizi del territorio (spazi di accoglienza, strutture alberghiere, punti informativi e di raccolta del pellegrino, ...)
- Supporto accolta e selezione delle informazioni relative alle nuove disposizioni legislative erogate dalle amministrazioni competenti a favore del pellegrino
- Ricerca di materiale informativo per la produzione di dati statistici relativi ai flussi di utenza registrati durante l'evento giubilare

Attività A 2: Disposizione del materiale informativo di supporto

- Supporto per la predisposizione di schede informative sulle attività e sui servizi erogati durante l'evento giubilare a favore del pellegrino/ turista in visita
- Creazione di una mailing list di persone interessate a ricevere ulteriori informazioni e aggiornamenti
- Creazione di una lista dei recapiti degli enti e strutture, con specifiche dei servizi offerti
- Sostegno per la realizzazione di dossier ed opuscoli informativi di risposta alle principali domande dell'utente in materia giubilare
- Supporto per la creazione di un vademecum di informazione e sicurezza per evitare/contenere eventuali violazioni delle norme vigente
- Affiancamento per l'elaborazione di una bozza grafica di opuscoli, volantini e locandine circa le risorse del territorio, eventi/ manifestazioni informative, culturali e religiosa in programma durante l'evento giubilare

Attività A 3: Attività di front-office

- Supporto all'organizzazione dell'espletamento delle attività di front-office
- Accurata accoglienza dell'utenza
- Supporto agli utenti in fase di compilazione, disbrigo di pratiche di interesse da intraprendere per avere accesso ai servizi (moduli di iscrizioni a specifiche manifestazioni, presa contatti con strutture del territorio,...)
- Mappare/ informare i soggetti circa i servizi presenti sul territorio e le relative modalità di accesso
- Supporto per la predisposizione di schede informative sulle attività e sui servizi erogati
- Distribuzione del materiale informativo prodotto circa l'evento giubilare, il suo programma ed i servizi annessi

Attività per l'attuazione dell' Obiettivo Specifico 2:

Promuovere la diffusione dell'informazione e dei servizi erogati, anche attraverso l'uso di sistemi di comunicazione online

Azione B: Diffusione delle informazioni in rete

Attività B 1: Gestione dell'informazione telematica

- Supporto per la gestione di un profilo web dello Sportello online sui principali social network (cfr. Tabella 3)
- Affiancamento per la redazione e predisposizione dei materiali divulgativi in formato digitale
- Aggiornamento quotidiano dei portali internet dedicati e delle informazioni trasmesse
- Sostegno nella ricerca, selezione ed aggiornamento del materiale informativo sui principali motori di ricerca e canali comunicativi online (cfr. Tabella 3)
- Pubblicizzazione degli eventi organizzati e relativa calendarizzazione
- Supporto nell'animazione dei social network
- Distribuzione del materiale informativo prodotto in formato digitale

Attività B 2: Creazione di una piattaforma interattiva di partecipazione

- Supporto nella promozione e diffusione delle iniziative congiunte tramite newsletter e social network
- Supporto alla realizzazione del Forum dello Sportello al pellegrino online in grado di rispondere tempestivamente ai principali quesiti in relazione all'evento giubilare
- Supporto per la gestione di uno sportello telematico, attivo tutti i giorni per il reperimento diretto di informazioni da parte dei giovani
- Affiancamento per la reazione ed inserimento contenuti informativi sulle attività svolte durante il progetto, sul volontariato e sui programmi e opportunità esistenti per i giovani
- Partecipazione ai momenti di partecipazione e riflessione condivisa sul tema, attivati sulla piattaforma

Azione C: Sensibilizzazione territoriale

Attività C 1: Interventi mensili di informazione sul territorio

- Supporto all'organizzazione logistica degli eventi
- Sostegno per la realizzazione degli interventi di animazione di strada
- Allestimento dello stand/ gazebo preposto
- Distribuzione dei materiali divulgativi (materiali stampa, opuscoli informativi, manifesti, presentazioni, ecc.)
- Predisposizione di dossier/ bacheche per un veloce reperimento delle informazioni
- Supporto alla diffusione di informazione e materiali circa le iniziative e gli eventi in programma durante il Giubileo straordinario della Misericordia
- Sostegno all'organizzazione logistica dell'attività di front-office in funzione delle richieste presentate
- Accoglienza e consulenza sul bisogno espresso
- Mappare/ informare i soggetti circa i servizi di accoglienza e informazione presenti sul territorio e le relative modalità di accesso
- Supporto agli utenti nell'individuazione risorse e servizi presenti sul territorio di cui usufruire
- Sostegno per la pubblicizzazione territoriale degli eventi
- Supporto per creare coinvolgimento della comunità locale agli eventi
- Partecipazione "alla pari" alle attività

Criteria e modalità di selezione dei volontari:

Sistema Certificato UNI EN ISO 9001:2008

Cert. N. 008b/12

Di seguito si riporta uno estratto del 'Sistema di Reclutamento e Selezione' adeguato ad Ottobre 2015 e approvato dall'UNSC con decreto n.576/2015 cui per ogni eventuale approfondimento si rimanda alla consultazione sul sito www.amesci.org

CONVOCAZIONE

La convocazione avviene attraverso il sito internet dell'ente con pagina dedicata contenente il calendario dei colloqui nonché il materiale utile per gli stessi (bando integrale; progetto; procedure selettive, etc.);

Presso le sedi territoriali di AMESCI è attivato un front office finalizzato alle informazioni specifiche ed alla consegna di modulistica, anche attraverso servizio telefonico e telematico.

SELEZIONE

Controllo e verifica formale dei documenti;

Esame delle domande e valutazione dei titoli con le modalità di seguito indicate e con i seguenti criteri di selezione che valorizzano in generale:

- le esperienze di volontariato;
- le esperienze di crescita formative
- le capacità relazionali;
- l'interesse del candidato.

Valutazione dei titoli massimo	MAX 50 PUNTI
Precedenti esperienze	MAX 30 PUNTI
Titoli di studio, esperienze aggiuntive e altre conoscenze	MAX 20 PUNTI

ESPERIENZE

Precedenti esperienze di volontariato max 30 punti

L'esperienza di attività di volontariato costituisce un titolo di valutazione.

Sono valutate le esperienze per mese o frazione di mese superiore o uguale a 15 gg; il periodo massimo valutabile è di 12 mesi *per ogni singola tipologia di esperienza svolta*.

Le esperienze sono cumulabili fino al raggiungimento del punteggio massimo previsto.

ITEM	PUNTEGGIO
Precedenti esperienze di volontariato presso lo stesso Ente che realizza il progetto <i>nello stesso settore</i>	<i>1 punto (per mese o fraz. ≥15gg)</i>
Precedenti esperienze di volontariato nello stesso settore del progetto presso Ente diverso da quello che realizza il progetto	<i>0,75 punti (per mese o fraz. ≥15gg)</i>
Precedenti esperienze di volontariato presso lo stesso Ente che realizza il progetto ma in settore diverso	<i>0,50 punti (per mese o fraz. ≥15gg)</i>
Precedenti esperienze di volontariato presso Enti diversi da quello che realizza il progetto <i>ed in settori diversi</i>	<i>0,25 punti (per mese o fraz. ≥15gg)</i>

Esperienze aggiuntive non valutate in precedenza: max 4 punti

Si tratta di esperienze diverse da quelle valutate al punto precedente (per esempio: stage lavorativo, animatore di villaggi turistici, attività di assistenza ai bambini durante il periodo estivo, etc.).

L'esperienze sono cumulabili fino al raggiungimento del punteggio massimo previsto.

ITEM	PUNTEGGIO
Esperienze di durata superiore od uguale a 12 mesi	4 punti
Esperienze di durata inferiore ad un anno	2 punti

TITOLI DI STUDIO

Titoli di studio: max 8 punti

Sono valutabili i titoli rilasciati da scuole, istituti, università dello Stato o da esso legalmente riconosciuti. Viene valutato solo il titolo più elevato.

ITEM	PUNTEGGIO
Laurea (magistrale, specialistica, vecchio ordinamento)	8 punti
Laurea triennale	7 punti
Diploma scuola superiore	6 punti
Per ogni anno di scuola media superiore concluso (max 4 punti)	1 punto/anno

Titoli di studio max 4 punti

professionali:

I titoli professionali sono quelli rilasciati da Enti pubblici o Enti accreditati (valutare solo il titolo più elevato).

ITEM	PUNTEGGIO
Titolo completo	4 punti
Titolo non completo	2 punti

N.B.: in caso di qualifica professionale afferente il triennio della scuola media superiore, essa non verrà valutata se è presente il diploma; in caso contrario il titolo viene riportato solo in questa sezione e non anche nella precedente

ALTRE CONOSCENZE

Altre conoscenze in possesso del giovane max 4 punti

Si valutano le conoscenze dichiarate e/o certificate riportate dal giovane (es. specializzazioni universitarie, master, conoscenza di una lingua straniera, conoscenza del computer). Per ogni conoscenza riportata è attribuito 1 punto fino ad un massimo di 4 punti

ITEM	PUNTEGGIO
Attestato o autocertificati	1 punto/conoscenza

I candidati effettueranno, secondo apposito calendario pubblicato sul sito web dell'ente, un colloquio approfondito sui seguenti argomenti:

1. Il servizio civile nazionale
2. Il progetto
3. Le pregresse esperienze sotto l'aspetto qualitativo (con particolare riguardo alle precedenti esperienze di volontariato e lavorative nel settore specifico del progetto e non)
4. La motivazione e l'idoneità del candidato

al fine di avere un quadro completo e complessivo del profilo del candidato, delle sue potenzialità, delle sue qualità e delle sua attitudini.

COLLOQUIO	MAX 60 PUNTI
<p><i>La somma di tutti i punteggio assegnati al set di domande diviso il numero delle domande dà come esito il punteggio finale del colloquio.</i></p> <p><i>L'idoneità a partecipare al progetto di servizio civile nazionale viene raggiunta con un minimo di 36 PUNTI al colloquio</i></p> <p><u>REDAZIONE E PUBBLICAZIONE DELLA GRADUATORIA FINALE</u></p> <p>Al termine delle selezioni si procederà alla pubblicazione on-line della graduatoria.</p>	

Condizioni di servizio ed aspetti organizzativi

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

30

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

5

Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:

- Realizzazione (eventuale) delle attività previste dal progetto anche in giorni festivi e prefestivi, coerentemente con le necessità progettuali
- Flessibilità oraria in caso di esigenze particolari
- Disponibilità alla fruizione dei giorni di permesso previsti in concomitanza della chiusura della sede di servizio (chiusure estive e festive)
- Partecipazione a momenti di verifica e monitoraggio
- Frequenza di corsi, di seminari e ogni altro momento di incontro e confronto utile ai fini del progetto e della formazione dei volontari coinvolti, anche nei giorni festivi, organizzati anche dagli enti partner del progetto
- Disponibilità ad effettuare il servizio al di fuori della sede e di essere impiegati in altri luoghi di interesse delle attività giubilari
- Osservanza della riservatezza dell'ente e della privacy di tutte le figure coinvolte nella realizzazione del progetto
- Disponibilità ad utilizzare i veicoli messi a disposizione dell'Ente.

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

Cultura media; buone conoscenze informatiche; buone capacità relazionali.

E' titolo di maggior gradimento:

- diploma di scuola media superiore;
- pregressa esperienza nel settore specifico del progetto;
- pregressa esperienza presso organizzazioni di volontariato;
- buona conoscenza di una lingua straniera;

- spiccata disposizione alle relazioni interpersonali e di gruppo;
- capacità relazionali e dialogiche;
- studi universitari attinenti;
- buone capacità all'utilizzo di dispositivi tecnologici (radiotrasmittenti, etc.);
- buone capacità di analisi.

Sedi di svolgimento e posti disponibili

Numero dei volontari da impiegare nel progetto:

8

Numero posti con vitto e alloggio:

0

Numero posti senza vitto e alloggio:

8

Numero posti con solo vitto:

0

N.	Sede di attuazione del Progetto	Comune	Indirizzo	Cod. ident. sede	N. vol. per sede
1	AMESCI ROMA	ROMA	VIA NOVARA 41 00198 (PIANO:4, INTERNO:13)	118828	8

Caratteristiche delle conoscenze acquisibili

Eventuali crediti formativi riconosciuti:

NO

Eventuali tirocini riconosciuti :

NO

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

Durante l'espletamento del servizio, i volontari che parteciperanno alla realizzazione di questo progetto acquisiranno le seguenti competenze utili alla propria crescita professionale:

- **competenze di base** (intese come quel set di conoscenze e abilità consensualmente riconosciute come essenziali per l'accesso al mondo del lavoro, l'occupabilità e lo sviluppo professionale): conoscere e utilizzare gli strumenti informatici di base (relativi sistemi operativi, word, power point, internet e posta elettronica), conoscere e utilizzare i

principali metodi per progettare e pianificare un lavoro, individuando gli obiettivi da raggiungere e le necessarie attività e risorse temporali e umane, conoscere la struttura organizzativa ove si svolge il servizio (organigramma, ruoli professionali, flussi comunicativi, ecc...).

- **competenze tecniche** (specifiche dell'esperienza vissuta nel progetto, acquisite in particolare attraverso il *learning by doing* accanto agli Olp e al personale professionale): analisi e valutazione del disagio e delle sue manifestazioni nei vari contesti a rischio; analisi dei sistemi e delle relazioni che sorreggono il disagio; competenze tecniche e strumentali per la valutazione e l'implementazione delle proposte progettuali per la prevenzione del disagio.
- **competenze cognitive** (funzionali ad una maggiore efficienza lavorativa e organizzativa): capacità di analisi, ampliamento delle conoscenze, capacità decisionale e di iniziativa nella soluzione dei problemi (*problem solving*), capacità di lavorare in gruppo.
- **competenze sociali e di sviluppo** (utili alla promozione dell'organizzazione che realizza il progetto ma anche di se stessi): capacità nella ricerca di relazioni sinergiche e propositive, creazione di reti di rapporti all'esterno, lavoro all'interno di un gruppo, capacità di mirare e mantenere gli obiettivi con una buona dose di creatività;
- **competenze dinamiche** (importanti per muoversi verso il miglioramento e l'accrescimento della propria professionalità): competitività come forza di stimolo al saper fare di più e meglio, gestione e valorizzazione del tempo di lavoro, ottimizzazione delle proprie risorse.
- **competenze trasversali** (intese come quel set di conoscenze e abilità non legate all'esercizio di un lavoro ma strategiche per rispondere alle richieste dell'ambiente e produrre comportamenti professionali efficaci): sviluppare una comunicazione chiara, efficace e trasparente con i diversi soggetti che a vario titolo saranno presenti nel progetto, saper diagnosticare i problemi organizzativi e/o i conflitti di comunicazione che di volta in volta si potranno presentare, saper affrontare e risolvere gli eventuali problemi e/o conflitti, allestendo le soluzioni più adeguate al loro fronteggiamento e superamento, saper lavorare in gruppo con altri volontari e gli altri soggetti presenti nel progetto ricercando costantemente forme di collaborazione.
- **competenze tecnico – professionali** (intese come quel set di conoscenze e abilità strettamente connesse all'esercizio di una determinata mansione lavorativa e/o di un ruolo professionale): sviluppare una capacità relazionale con la persona in condizione di disagio, maturandole adeguate competenze empatiche, di rispetto e di accoglienza, sviluppare competenze di ascolto e comprensione delle persone con difficoltà intellettive, sviluppare capacità di relazione con i giovani nel contesto di gruppo, sviluppare competenze di animazione adeguate all'età ed al contesto di provenienza dell'utenza, sviluppare una riflessione sul concetto di responsabilità nei contesti educativi, sviluppare sensibilità verso il rispetto della privacy degli utenti, superando pregiudizi e atteggiamenti superficiali.

Tali competenze, elaborate secondo gli standard europei delle UCF (Unità Formativa Capitalizzabile), sono riconosciute e certificate da **Medimpresa**, associazione nazionale delle piccole e medie imprese, nell'ambito di uno specifico accordo, relativo al presente progetto (in allegato).

Formazione generale dei volontari

Sede di realizzazione:

Sede di realizzazione del progetto

Modalità di attuazione:

In proprio, presso le sedi indicate al precedente punto 29, con formatori AMESCI.

AMESCI si riserva di avvalersi di esperti, secondo quanto contemplato dal paragrafo 2 delle "Linee guida per la formazione generale dei giovani in servizio civile nazionale".

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

SI

AMESCI

Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

Sistema Certificato UNI EN ISO 9001:2008 Cert. N. 008/12

AMESCI sostiene la necessità di mettere in campo, sul piano metodologico, risorse formative centrate sull'attivazione dei volontari, in grado di assicurare loro una corresponsabilità nelle modalità e nelle forme del proprio apprendimento, all'interno di ambienti e approcci didattici volti appunto a fare leva sul personale contributo di ogni volontario.

La nostra idea è quella di una formazione blended, che alterni i differenti setting formativi messi a disposizione nelle "Linee guida per la formazione generale dei giovani in servizio civile nazionale".

Nello specifico si utilizzerà:

- formazione in aula, eventualmente avvalendosi di esperti delle varie materie trattate per 13 ore complessive;
- formazione dinamica in roleplaying, outdoor training, wraparound su: team building, team work, problem solving, comunicazione attiva e per le attività collaborative per 18 ore complessive;
- e-learning per 14 ore complessive.

Contenuti della formazione:

La formazione generale prevista per il progetto si articola nei seguenti moduli:

- A come Amesci: La presentazione dell'associazione
- Valori e identità del SCN
- Dall'obiezione di coscienza al servizio civile nazionale: La storia dell'obiezione di coscienza e l'itinerario storico che ha portato alla istituzione del Servizio Civile. Approfondimento su Don Lorenzo Milani.
- Adempimento del dovere di difesa della patria: L'adempimento del dovere di difesa della patria è un dettato costituzionale e riguarda tutti i cittadini senza distinzioni di sesso, età,

reddito, idee e religione. Si spiega come è stato interpretato e come si è evoluto nel corso della storia della nostra Repubblica.

- La difesa civile non armata e non violenta: Il concetto di difesa civile non armata e non violenta ha una lunga storia e una grande diffusione, come si è sviluppato e quale è la situazione attuale in Italia.
- Normativa vigente e carta di impegno etico del SCN: Le norme che governano il Servizio Civile. Si mira alla comprensione del contesto in cui si è sviluppato e funziona il Servizio Civile, oltre a fornire ai volontari una base per il rapporto con l'ente.
- Formazione civica e forme di cittadinanza: Diventare cittadini consapevoli, attivi e solidali con i meno fortunati è uno degli obiettivi che si pone il Servizio Civile, è opportuno quindi per ogni volontario conoscere i fondamenti giuridici della cittadinanza e della convivenza, non solo per quanto riguarda il nostro paese, ma anche per quanto riguarda l'Unione Europea. Per Amesci, il Servizio Civile è anche educazione alla legalità. Importante per conoscere le origini e la storia della criminalità organizzata e delle mafie in generale, per riconoscere i protagonisti della lotta contro questi fenomeni e sapere come la partecipazione e la cittadinanza attiva siano un modo concreto di combattere la criminalità.
- Servizio civile, associazionismo e volontariato: Tre parole chiave dell'impegno dei ragazzi e delle ragazze in SCN. Si chiariscono rapporti e dimensioni delle realtà illustrate.
- Elementi di protezione civile: Conoscere come funziona ed è strutturato il Servizio Nazionale di Protezione Civile non è semplicemente una formalità per il volontario SCN, c'è un forte collegamento tra l'impegno, la responsabilità, il senso di cittadinanza e di difesa della patria richieste al volontario (ma anche ad ogni cittadino) e il fatto di sapere quali comportamenti tenere in caso di emergenza. Le leggi istitutive della protezione Civile e i regolamenti che governano il rapporto tra la protezione civile ed il volontariato.
- L'organizzazione del servizio civile e le sue figure
- Disciplina dei rapporti tra enti e volontari del servizio civile nazionale (DPCM 4 febbraio 2009 e successive modifiche)
- La rappresentanza dei volontari in Servizio Civile Nazionale
- Lavoro per progetti: Si chiarisce cosa si intende con la definizione "lavoro per progetti", attraverso un percorso che parte dal setting formativo del progetto di Servizio civile per giungere all'identificazione e al trasferimento del concetto di meta competenze
- Comunicazione interpersonale e gestione dei conflitti

Durata:

45 ore (Tutte le ore di formazione saranno erogate entro il 180° giorno dall'avvio del progetto)

Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei volontari

Sede di realizzazione:

Sede di realizzazione del progetto

Modalità di attuazione:

In proprio, presso l'ente con formatori propri o messi a disposizione da AMESCI

Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

Sistema Certificato UNI EN ISO 9001:2008 Cert. N. 008/12

L'impianto metodologico è, anche nel caso del corso di formazione specifica, "blended".

Come già esplicitato al punto 32, per formazione blended AMESCI intende una modalità "mista" di allestimento didattico: parte delle attività vengono svolte in presenza, parte a distanza all'interno di un ambiente dedicato (le cosiddette piattaforme), con entrambi i momenti funzionali al perseguimento di obiettivi formativi coerenti con la più generale impostazione costruttivista.

Nella nostra formazione blended riteniamo centrale la riconfigurazione del ruolo e della responsabilità del docente: la natura comunicativa dell'allestimento didattico, garantita dall'intervento di costruzione del patto formativo in presenza, dai thread del forum, dalle sessioni in chat, dallo scambio di risorse ipermediali e di materiali didattici, dagli approfondimenti in gruppo in aula, favorisce una relazionalità più orizzontale, tra pari, rispetto alla tradizionale relazione verticale tra docente e allievo.

Il docente non si colloca più al centro dell'azione di insegnamento, ma ai bordi del processo di apprendimento, in cui l'attore principale diventa la comunità dei partecipanti che lo alimentano e gli danno vita. In tal senso, la valorizzazione dello scambio comunicativo nella fase "a distanza" non gioca un ruolo fattivo solo sul piano cognitivo, ma anche su quello relazionale.

A dispetto di molti pregiudizi, infatti, il non verbale e il paraverbale nell'e-learning, lungi dall'essere assenti, sono sublimati nello spasmodico ricorso ai messaggi di esplicitazione delle dinamiche relazionali presenti nella comunità di apprendimento, alla complicità affettiva che accompagna le attività di lavoro, all'uso cognitivamente ed emotivamente intrigante degli emoticons: la presunta freddezza della formazione a distanza viene sconfessata in Rete dal moltiplicarsi di fenomeni di apertura comunicativa intima, basati sull'espressione e dichiarazione delle proprie emozioni. È come se l'assenza del linguaggio corporeo producesse un innalzamento del livello di ascolto interno delle emozioni e una loro relativa attività di cosciente esplicitazione verbale. Siamo in tal senso convinti che la possibilità del "fare significato" assuma dignità e senso alla luce della forza relazionale del gruppo in apprendimento.

L'emozione condivisa di cercare un canale comunicativo profondo che sia efficace nonostante la mediazione del medium PC, la volontà di lavorare insieme per un obiettivo chiaro e accomunante, la ricerca di difficili equilibri tra le differenze individuali, emergenti nel gruppo, pongono inevitabilmente il focus sul terreno dell'attitudine alla costruzione condivisa della relazione, prima ancora che su quello della costruzione condivisa della conoscenza. In questo senso parliamo di "apprendimento significativo" e di promozione della motivazione quale leva virtuosa di questo processo ricorsivo.

La formazione specifica sarà erogata in modalità blended per **75 ore** complessive, di cui **20** in presenza e **55** in e-learning.

Per ciò che riguarda la parte in presenza, il docente terrà un primo approfondimento all'inizio della formazione specifica (prima dell'inizio del corso e-learning), dedicato ai contenuti specifici caratterizzanti il progetto. Successivamente, durante lo svolgimento del corso e-learning e alla fine dello stesso, il docente terrà due sessioni - informativa e formativa specifica - inerenti la salute e sicurezza sul lavoro.

Per i nostri corsi ci avvaliamo della collaborazione di Lynx. Lynx si occupa da oltre dieci anni di didattica e tecnologie digitali, ha esperienza diretta di e-learning non solo in quanto progettista, sviluppatore e installatore di piattaforme ma anche in quanto erogatore a sua volta di corsi (Corsi Altrascuola) e consulente didattico (UNSC, AIP, CIES, COCIS, LTA Università Roma TRE, Uptersport). Inoltre, pur essendo un soggetto imprenditoriale, da anni lavora in stretto contatto con enti del terzo settore di cui condivide le finalità e di cui conosce modalità e limiti di azione.

La piattaforma scelta per l'erogazione dei corsi è MOODLE, la scelta è dovuta sia a ragioni tecniche (MOODLE consente di fruire dei contenuti dei corsi in maniera flessibile e adattabile al singolo volontario, personalizzandone l'apprendimento, ma allo stesso tempo permette agli utenti di comunicare e collaborare in uno spazio comune e condiviso) che a ragioni etiche (la scelta del software libero è una conseguenza diretta dei valori di condivisione del sapere e della conoscenza impliciti nell'idea di volontariato).

Ad ogni volontario verrà fornito un nome utente e una password che gli permetterà di accedere alla piattaforma e di: consultare i contenuti del corso (potrà anche scaricarli sul proprio computer o stamparli, in questo modo non dovrà per forza essere collegato per poter fruire del corso), realizzare gli esercizi previsti (questionari per l'auto-valutazione degli apprendimenti e brevi riflessioni su temi specifici), usare gli strumenti di interazione presenti nella piattaforma (chat, forum, wiki, eccetera).

Le attività svolte sulla piattaforma dall'utente verranno regolarmente registrate, i dati di accesso (log) sono a disposizione dell'utente stesso ma anche del formatore/tutor, che potrà così intervenire tempestivamente in caso di ritardi consistenti rispetto al percorso di formazione previsto. I log dei singoli utenti e delle classi verranno poi utilizzati per una valutazione complessiva del percorso di formazione realizzato online.

Alle più moderne tecnologie informatiche e alla qualità dei contenuti, si affiancano le più efficaci metodologie dell'apprendimento: i materiali formativi sono strutturati e suddivisi in maniera tale da promuovere l'apprendimento rispettando i principi dell'ergonomia cognitiva e della personalizzazione di formazione ad elevata qualità.

Per AMESCI, l'idea stessa di formazione di un volontario si lega inscindibilmente con l'idea di metacompetenza, in quanto "capacità, propria di ogni individuo, di adattarsi e riadattarsi alle dinamiche evolutive del suo sistema ambientale e relazionale di riferimento".

Parallelamente alle attività di autoistruzione realizzate tramite piattaforma i Volontari parteciperanno a discussioni di gruppo tramite gli strumenti di interazione della piattaforma. Scopo dell'e-learning infatti non è solo quello di raggiungere gli obiettivi formativi indicati nei Moduli didattici ma anche di creare una comunità di apprendimento che si confronti e discuta sui temi del percorso formativo proposto e sugli obiettivi previsti dal progetto in cui sono inseriti i Volontari.

Contenuti della formazione:

Argomenti della formazione specifica:

In aula:

I APPROFONDIMENTO:

- **I Approfondimento:** I flussi turistici e l'accesso garantito alle informazioni: Gli sportelli informa. L'importanza di diffondere notizie utili all'orientamento dei soggetti in condizioni

di difficoltà.

- **II Approfondimento:** Promuovere la cultura della comunicazione, non solo trasmettendo informazioni chiare e puntuali, ma anche adottando una metodologia di gestione del servizio che educi all'autonomia culturale, al pluralismo dell'informazione e alla capacità di analizzare i dati della realtà in modo disincantato e pragmatico.

II APPROFONDIMENTO:

Modulo III: Informazione ai volontari (conforme al D.Lgs 81/08 art. 36).

- Rischi per la salute e sicurezza sul lavoro
- Procedure di primo soccorso, lotta antincendio, procedure di emergenza
- Organigramma della sicurezza
- Misure di prevenzione adottate

Modulo IV: Formazione sui rischi specifici (conforme al D.Lgs 81/08 art. 37, comma 1, lett.b e accordo Stato/Regioni del 21 Dicembre 2011).

- Rischi derivanti dall'ambiente di lavoro
- Rischi meccanici ed elettrici generali
- Rischio biologico
- Rischio chimico
- Rischio fisico
- Rischio videoterminale
- Movimentazione manuale dei carichi
- Altri Rischi
- Dispositivi di Protezione Individuale
- Stress lavoro correlato
- Segnaletica di emergenza
- Incidenti ed infortuni mancati

Corso e-learning:

I Modulo: Evoluzioni ed articolazione dei servizi sociali

- Gli attori del Sistema Integrato degli Interventi e dei Servizi del Terzo Settore, le risorse della rete informale, la sussidiarietà nel sistema sociale
- Natura e caratteristica dei servizi erogati durante l'evento giubilare
- Il Terzo Settore e il principio di sussidiarietà
- Requisiti legali (legge 150/2000; d.lgs 196/2003)
- Leggi e normative di riferimento in materia di assistenza, integrazione, pari opportunità
- Leggi e normative di riferimento attuate dalle amministrazioni competenti nell'ambito dell'evento promosso – Giubileo straordinario della Misericordia
- Educare ai diritti e ai servizi assistenziali attivati intorno alla figura del pellegrino/ turista
- Il diritto all'informazione

II Modulo: Educazione e promozione culturale

- Gli sportelli Informa: requisiti, funzioni ed obiettivi
- L'integrazione interculturale
- La condizione dell'utente
- La mediazione culturale
- I sistemi di comunicazione
- Relazioni con l'utenza

- Composizione dei servizi
- Il sistema di erogazione
- L'ambiente di erogazione
- Approfondimento sugli strumenti giuridici di tutela dei diritti all'informazione
- La ricerca in campo socio- assistenziale
- La valutazione della qualità dei servizi
- La comunicazione interpersonale
- Ascolto attivo
- Gestione dei conflitti
- Le relazioni interpersonali: accoglienza dell'utenza e del bisogno espresso

III Modulo: Modalità di comunicazione

- Tecniche di trasmissione formativa di base
- Realizzare e gestire un sito Web: aspetti di progettazione
- I social network: la comunicazione 2.0
- Progettazione delle pagine: i tempi di risposta, metodi di ottimizzazione, i link, strumenti di controllo
- Progettazione dei contenuti: il linguaggio, le modalità di lettura delle pagine web, organizzazione dei contenuti, il valore, visibilità del sito, motori di ricerca e web marketing
- Design del sito: la home page, metafore, navigazione, la struttura del sito, coerenza interna e aderenza agli standard, aiutare gli utenti, funzionalità di ricerca

Contenuti della metaformazione:

Il modello formativo proposto, caratterizzato da un approccio didattico di tipo costruttivista in cui il discente "costruisce" il proprio sapere, permette di acquisire un set di meta-competenze quali:

- capacità di analisi e sintesi
- abilità comunicative legate alla comunicazione on line
- abitudine al confronto e alla discussione

L'uso di una piattaforma FAD inoltre consente inoltre, indipendentemente dagli argomenti della formazione specifica, l'acquisizione di una serie di competenze informatiche di base legate all'uso delle TIC e di Internet.

Durata:

75 ore