

SCHEDA PROGETTO PER L'IMPIEGO DI VOLONTARI IN
SERVIZIO CIVILE IN ITALIA

ENTE

Ente proponente il progetto:

AMESCI

Codice di accreditamento:

NZ 000368

Albo e classe di iscrizione:

NAZIONALE

I

CARATTERISTICHE PROGETTO

Titolo del progetto:

Nessun diritto senza Informazione (Provincia di Salerno 2009)

Settore ed area di intervento del progetto con relativa codifica (vedi allegato 3):

Settore: E - Area: 12 (Educazione e Promozione Culturale – Sportelli Informa...)

Obiettivi del progetto:

FINALITA' GENERALE DEL PROGETTO

Il presente progetto, coerentemente con il dettato del comma e) dell'articolo 1 della legge 64/2001, assume come finalità generale il contribuire alla formazione civica, sociale, culturale e professionale dei giovani che svolgeranno il servizio civile. Per questo motivo, non solo la formazione (generale e specifica) ma anche l'intero corpo delle attività previste sono immaginati come un unico percorso trasversale di formazione valoriale e di apprendistato, teso a concretizzare una esperienza di cittadinanza, di solidarietà, di comunità e di impegno.

In relazione alla strategia d'intervento individuata, il progetto, per dare risposta al bisogno di informazione e conoscenza dei cittadini, punterà, da un lato, ad implementare il numero degli utenti raggiunti, ponendosi di arrivare al +10% rispetto allo scorso anno e, dall'altro, ad ampliare la gamma delle informazioni rese agli utenti stessi.

Con il progetto si vuole portare l'informazione tra la gente, nelle scuole, nelle periferie, nei luoghi dove sono i cittadini. Invertendo i tradizionali processi informativi, l'organizzazione esce dai luoghi tradizionali ed ufficiali della comunicazione e con un linguaggio semplice raggiunge la gente nei suoi luoghi.

Beneficiari del progetto

1. Destinatari delle attività (d. diretti o target group): i beneficiari diretti del progetto sono gli utenti abituali dello sportello, individuati in un totale di 400000 cittadini e i cittadini (potenziali utenti) dei territori in esame, per un totale di 1.090.934 unità (dati relativi alla provincia di Salerno).
2. Beneficiari finali (d. indiretti): l'intera comunità dei territori di riferimento e quelli limitrofi.
3. Volontari in SC: i volontari costituiscono il peculiare gruppo di **attori/beneficiari** tipico dello strumento Servizio Civile. Essi appartengono a tutti gli effetti al novero dei beneficiari finali complessivamente considerati. Infine sono destinatari delle ricadute esperienziali e formative del progetto stesso.

OBIETTIVO GENERALE FINALE

Il Progetto *Nessun diritto senza informazione* si propone di implementare le attività di informazione e comunicazione della Ente sopperendo a un deficit strutturale di promozione del territorio riscontrato in fase di analisi. Un cittadino informato e coinvolto su quanto avviene nel territorio è un feedback importante per l'organizzazione ma soprattutto un ritorno importante per il cittadino stesso che acquisisce una più ampia conoscenza e pratica dei suoi diritti.

Risultato atteso

Migliorare quantitativamente e qualitativamente le informazioni rese, rispetto agli utenti raggiunti, al materiale diffuso e alla gamma delle informazioni sui servizi presenti sul territorio.

OBIETTIVI SPECIFICI

Incrementare il numero degli utenti raggiunti

Il progetto si pone come primo obiettivo quello di incrementare il numero degli utenti raggiunti.

Logica dell'intervento e coerenza con bisogno individuato

Con l'apporto dei volontari in servizio civile si vuole incrementare il numero degli utenti reali, raggiungendo il bacino dei potenziali utenti che ancora non usufruiscono dei servizi. I motivi sono ascrivibili alla non **conoscenza** del servizio e alla settorialità, seppur ampia, delle **informazioni** istituzionalmente erogate, cui consegue una scarsa fidelizzazione al servizio, un radicamento e

un'attrattività non adeguata al bacino potenziale. Tutte condizioni che, partendo un deficit di promozione del territorio, fanno registrare una scarsa conoscenza da parte dei cittadini di quello che avviene sul territorio stesso. Raggiungere i cittadini e renderli partecipi è condizione necessaria allo sviluppo di una maggiore coscienza civica e preludio a una cittadinanza attiva.

La Situazione di arrivo (risultati attesi e output realizzati)

Dal raggiungimento di questo obiettivo si attende di incrementare il numero degli utenti raggiunti del 10%, passando da 153.000 (media) utenti attuali a 168300, attraverso l'attuazione di interventi mirati di promozione del territorio. Alla fine del progetto, in un incontro finale verranno dati i risultati dell'impatto delle campagne informative sulla popolazione.

Ovviamente, ci si attende anche dei risultati puramente **qualitativi**, anche se di più difficile misurazione:

- Migliorare la qualità delle informazioni rese
- Aumentare l'autonomia degli utenti nel reperimento delle informazioni
- Aumentare la partecipazione degli utenti alle iniziative dell'ente.

Ampliare la gamma delle informazioni rese agli utenti

Il progetto si pone come secondo obiettivo quello di ampliare la gamma delle informazioni rese agli utenti in relazione ai bisogni registrati sul campo dai singoli enti.

Logica dell'intervento e coerenza con bisogno individuato

Con il progetto si vuole attrarre, radicare e fidelizzare un più alto numero di cittadini proprio ampliando la gamma dei servizi, andando oltre quelli istituzionali e, come sopra, diffondere una più ampia conoscenza dei diritti a favore di una maggior partecipazione dei cittadini.

La Situazione di arrivo (risultati attesi e output realizzati)

Dal raggiungimento di questo obiettivo, quindi, si attende di ampliare i settori sui quali l'ente fornisce informazioni, in particolare:

- Associazionismo
- Territorio
- Produttività
- Sport e tempo libero
- Sanità

Obiettivi verso i volontari in SC

Coerentemente con le finalità del servizio civile, anche questo progetto intende contribuire ad ingenerare nei volontari che parteciperanno un approccio all'esistenza aperto, incline a principi di solidarietà, tolleranza, comprensione del diverso da sé, accettazione del confronto non conflittuale e mediato, coincidenza tra sfera soggettiva e collettiva, che si esplichino sotto forma di riconoscimento delle regole della convivenza sociale e di miglioramento del grado di responsabilizzazione.

La partecipazione al progetto, cioè, intende rappresentare un'effettiva esperienza di partecipazione, un vero **laboratorio di cittadinanza attiva**.

Tutto ciò passa attraverso un'esperienza di impegno quotidiano sulla base di regole di organizzazione ed auto-organizzazione, risultati da raggiungere attraverso il lavoro di gruppo, la condivisione di tempi, spazi e strumenti.

Altro obiettivo direttamente rivolto ai volontari è quello di formarli sulle competenze specifiche, sia perché riescano a godere della gratificazione di espletare al meglio le attività assegnate loro, sia perché rimanga loro un pacchetto di capacità effettivamente spendibili in seguito, quando entreranno nel mercato del lavoro e nel loro sistema di relazioni, più in generale.

Bilancio iniziale delle Competenze

A partire da questo assunto, proviamo a definire il portato formativo (specie in ambito professionale) di questa esperienza.

Lavorare per progetti è un'attività ad alta integrazione, cioè ad alto tasso di collaborazione, ed è il risultato dell'esercizio di tre distinte capacità: **comunicazione, coordinamento e cooperazione**.

La comunicazione permette di trasferire informazioni e conoscenze da un punto all'altro del sistema ed è una premessa al coordinamento, che regge, appunto, sulla disponibilità di informazioni in merito alle possibilità di azione di altri nell'organizzazione.

Il coordinamento consente a ciascun attore di agire con la consapevolezza che la sua azione è allineata e attesa in ogni altro punto del sistema.

La cooperazione permette di valorizzare il coordinamento in termini di equità relazionale e di consapevolezza di essere protagonisti della performance dell'organizzazione.

Proviamo a semplificare ed incasellare: i progetti vengono realizzati sempre all'interno di team; si sviluppano dunque attitudini per il **lavoro di gruppo**, e quindi **capacità comunicative, interazionali e di negoziazione**.

Diventano indispensabili **flessibilità e capacità di adattamento al nuovo**, dal momento che le attività svolte all'interno di un progetto non sono quasi mai uguali a quelle che i giovani svolgevano precedentemente.

I membri di un gruppo di progetto migliorano la capacità di **lavorare per obiettivi**, di cercare **creativamente** il modo migliore per perseguire determinati risultati. Devono lavorare "sotto pressione", dal momento che è necessario rispettare i tempi previsti nei vari step del progetto, e dunque acquisiscono consapevolezza della **gestione del tempo**.

Altre competenze strategiche sviluppate nel lavoro per progetto riguardano l'**innovatività** (migliorare e sperimentare nuovi modelli di intervento) la **decisionalità** (capacità di iniziativa e problem solving) e l'integrazione intesa come **conoscenza del contesto** esterno da utilizzare come risorsa (ad es. la conoscenza delle normative nazionali e locali, rapporti di reciprocità con le istituzioni, ecc.).

Si può provare ad dedurre un **modello di competenze** specifiche relative alla particolare **cultura del lavoro** espressa dai progetti di servizio civile.

Un primo *cluster* riguarda le **competenze cognitive** tese alla capacità di analisi, all'ampliamento trasversale delle conoscenze, al miglioramento e alla sperimentazione delle attività e degli interventi, alla capacità decisionale e di iniziativa nella soluzione dei problemi, alla conoscenza dell'ambiente esterno da valorizzare e utilizzare come risorsa interna al progetto.

Insomma **competenze funzionali** ad una maggiore **efficienza lavorativa e organizzativa**.

Un secondo gruppo riguarda le **competenze sociali** e di **sviluppo** intese come promozione dell'organizzazione che realizza il progetto ma anche di se stessi. Ciò implica una capacità nella ricerca di relazioni sinergiche e propositive; di contribuire alla creazione di reti di rapporti all'esterno e di lavorare con coesione all'interno del gruppo, di mirare e mantenere gli obiettivi con una buona dose di creatività.

Ancora un terzo blocco individua la capacità di **adattamento al contesto organizzativo e lavorativo** caratterizzato, probabilmente più di altri, da un elevato grado di imprevedibilità, mobilità e fluidità. Ciò richiede la capacità e la disponibilità di energie da investire continuamente per il mantenimento dell'equilibrio interno al gruppo di lavoro.

Infine le **competenze dinamiche**, ossia quelle caratteristiche, piuttosto personali, di muoversi verso il miglioramento e accrescimento della propria professionalità, intendendo la competitività come forza di stimolo al saper fare di più e meglio. Anche il saper fruttare il proprio tempo contribuisce a descrivere il dinamismo e l'ottimizzazione delle proprie risorse.

Risultati attesi (Competenze acquisite)

Ovviamente si tratta di risultati puramente qualitativi, di difficile misurazione, tanto al termine dell'esperienza specifica quanto in seguito, ma costituiscono senza dubbio il senso stesso dell'esperienza di servizio civile.

Sicuramente meglio circoscrivibili saranno le competenze maturate in termini di:

- capacità di organizzazione ed auto-organizzazione
- capacità di lavorare in gruppo
- capacità di orientare le attività pianificate per obiettivi

Descrizione del progetto e tipologia dell'intervento che definisca dal punto di vista sia qualitativo che quantitativo le modalità di impiego delle risorse umane con particolare riferimento al ruolo dei volontari in servizio civile:

Piani di attuazione previsti per il raggiungimento degli obiettivi

PIANI DI ATTUAZIONE E CRONOLOGIA DELLE ATTIVITA'

Fase 1: Preparatoria

Apr 2008

Sett/Ott 2008

1. Analisi ed Ideazione (progettualità passate, risultati raggiunti, concertazione, partecipazione degli attori individuati, strategia selezionata)

Il progetto nasce dalla necessità espressa dagli enti aderenti di rispondere al bisogno di conoscenza ed informazione dei cittadini, bisogno talvolta manifestato, molte altre invece latente, ma che si svela nella inconsapevolezza dell'esistenza del servizio stesso e/o nel ritenerlo non corrispondente alle proprie esigenze.

L'individuazione degli obiettivi e delle linee operative del progetto è emersa attraverso una fase di partecipazione e concertazione tra una serie di beneficiari e portatori, a diverso titolo, di un interesse diretto rilevante.

Tale fase ha avuto inizio nel mese di Aprile 2008 e si è conclusa, nei fatti, nel corso del mese di Settembre dello stesso anno.

Gli strumenti utilizzati nell'analisi sono stati sostanzialmente 3:

- intervista a testimoni privilegiati
- focus group tematici
- dati d'archivio (direttrice *desk*)

Si è effettuato una serie di interviste a testimoni privilegiati, i quali sono stati in grado di delineare le direttrici centrali dell'intervento e di definire, in via indiretta ma con diretta cognizione di causa, gli specifici bisogni che non giungono al sistema e le principali difficoltà che ne impediscono l'accesso.

Testimoni privilegiati sono stati:

- responsabili comunicazione/ufficio stampa
- progettisti
- ex-volontari servizio civile che hanno operato negli stessi enti e nello stesso settore o simili
- rappresentanti dei beneficiari diretti ed indiretti (ad esempio comitati di quartiere. Rappresentanze di famiglie, giovani).

In seguito, si sono tenuti n. 3 focus group tematici, nel mese di Luglio 2008, ai quali, oltre ai suddetti, hanno preso parte anche altri esperti del settore, non legati agli enti coinvolti, operatori/testimoni considerati rappresentativi e informati circa la situazione locale; in tal modo si è assicurato anche un contributo imparziale ed asettico all'analisi complessiva.

Attraverso tali strumenti si sono:

- individuati ed analizzati gli specifici ambiti nei quali si vuole intervenire
- identificati i gruppi con un interesse significativo, analizzandone i ruoli rispettivi e la capacità di partecipazione
- valutati gli esiti di progetti simili, in atto o terminati, anche di servizio civile, nonché tutti gli elementi d'informazione potenzialmente rilevanti
- individuate le linee d'intervento

- individuate le linee per integrare la progettazione di servizio civile con quella ad altro titolo promossa, in relazione alla tematica specifica, dagli enti coinvolti
- ipotizzate le opportunità di ottimizzazione delle attività da prevedere per i volontari, alla luce delle lacune nella risposta al bisogno individuato, soprattutto alla luce degli esiti dei progetti di servizio civile precedentemente promossi negli stessi ambiti di intervento

Gli esiti della concertazione hanno evidenziato come non si riesca, per i motivi e con le dinamiche che si sono descritte ampiamente al pt. 6 del progetto, a garantire una piena soddisfazione della domanda degli utenti.

A tali conclusioni si è giunti anche analizzando, come si diceva, le esperienze di progetti passati, nello stesso settore o rivolti allo stesso target.

Infine, attraverso l'accesso ai dati d'archivio degli enti coinvolti si è potuto dare una quantificazione dei bisogni individuati.

Sono stati, perciò, analizzati dati relativi a:

- N. contatti registrati / N. contatti totali
- N. utenti attivi X 100 / potenziali utenti
- N. visite / popolazione
- Media settimanale visite / orario medio apertura al pubblico settimanale
- Ore di apertura al pubblico a.m. + ore di apertura p.m.
- N. incontri realizzati
- N. 1 incontro finale sui risultati delle campagne informative
- Num. servizi effettivamente erogati

In pratica, si è quantificata la domanda specifica complessiva, l'offerta effettiva, e per sottrazione si è quantificato il bisogno effettivo residuo (**situazione di fatto**).

Infine, nell'ultima fase della concertazione i progetti sono stati sottoposti al vaglio finale degli esperti coinvolti e dei referenti indicati dagli enti, che ne hanno valutato la congruità con le situazioni di fatto e l'efficacia degli interventi previsti.

Cronologia: periodica da Aprile 2008 + 3 focus group a Luglio 2008

2. Sviluppo (identificazione e definizione degli obiettivi)

L'analisi, in sintesi, ha evidenziato come permanga un'area di bisogno di accesso all'informazione e alla conoscenza dei servizi e come la gamma istituzionalmente offerta non sia sufficiente a soddisfare tali bisogni.

A questo punto, conseguentemente, sono stati fissati l'obiettivo generale ed gli obiettivi specifici, descritti al precedente pt. 7, individuati quali possibili risposte alla permanente domanda di servizi.

Cronologia: da Aprile a Ottobre 2008

3. Ancoraggio degli obiettivi ai bisogni individuati in sede di analisi

Gli obiettivi individuati sono direttamente connessi ai bisogni individuati e quantificati: bisogno degli utenti ad essere informati su una gamma di servizi che va oltre a quelli previsti per legge. Ovviamente, il presente progetto non ha la pretesa di colmare la distanza tra domanda ed offerta, ma intende partecipare ad una virtuosa dinamica di avvicinamento tra queste; infatti, realisticamente, fissa degli esiti quantitativi in termini di quota parte del totale che sarebbe necessario (come evidenziato sinteticamente nelle tabelle al pt. 7).

Cronologia: la fase preparatoria ha richiesto un periodo di 5/6 mesi complessivi, comprese le fasi di redazione materiale del progetto.

Fase 2: Avvio del Progetto

Mag 2009

Sett/Ott 2009

A seguito del decreto di approvazione, vengono informati OLP e tutte le figure che rivestono un ruolo all'interno del progetto, individuate in fase di progettazione (ad eccezione dei volontari, ancora da selezionare), sull'esito della valutazione dell'UNSC.

Può quindi essere avviato il piano delle attività preparatorie per accogliere i volontari. Schematicamente, possiamo così sintetizzare:

- a. orientamento ai candidati
- b. selezioni dei volontari
- c. pubblicazione delle graduatorie provvisorie
- d. pubblicazione delle graduatorie definitive
- e. formazione OLP (secondo quanto predisposto dall'UNSC) e di tutti gli operatori coinvolti nel progetto
- f. riunione delle figure coinvolte ed i coordinatori Amesci per l'analisi della pianificazione delle attività, come da progetto
- g. organizzazione piano di lavoro operativo
- h. predisposizione di materiale da consegnare ai volontari sull'organizzazione dell'ente, in particolare in riferimento agli obiettivi del progetto.

Cronologia: la fase di avvio prevede una durata di 4/5 mesi, da considerare prima della data prevista per l'avvio in servizio dei volontari, ed è riprogrammata di volta in volta sui tempi del bando e su quelli dell'UNSC per le verifiche sulle graduatorie.

Fase 3: Erogazione della formazione


Dic 2009 Apr 2010

La formazione generale, e tendenzialmente anche quella specifica, dei volontari sarà concentrata nella prima fase del progetto: si prevede di completarla entro i primi 150 gg. dall'avvio in servizio, in accordo con le linee guida della Formazione.

L'erogazione di altri momenti formativi avverrà per le stesse caratteristiche del S.C., nel corso di tutto il servizio; si può, perciò, considerarli alla stregua di una attività continua e diffusa.

Fase 4: Fase Operativa (attuazione attività tese alla realizzazione degli obiettivi)

Le attività che di seguito si descrivono nel dettaglio saranno realizzate da tutti gli operatori del progetto – volontari, operatori locali, tutor, responsabili locali, responsabili di sistema – secondo le scadenze prefissate, come evidenziato negli allegati piani operativi e nel rispetto dei ruoli relativi.

In fase di formazione degli O.L.P., prevista all'interno dei piani di formazione Amesci, vengono somministrati loro elementi e strumenti di Pianificazione Operativa, coerenti col Sistema Amesci, fornendosi, così, la strumentazione per la pianificazione di dettaglio finale delle attività dei volontari, anche in relazione ad intervalli di tempo minori di quelli indicati nei piani, nonché strumenti per il monitoraggio (vd. oltre).

La ratio del sistema, infatti, individua negli O.L.P. gli operatori periferici dell'implementazione di quello, sia relativamente alla P.O. di dettaglio che in relazione all'attuazione del sistema integrato di monitoraggio, anche con riferimento alla definizione della formazione dei volontari ed allo scopo di consentire loro una corretta applicazione degli strumenti in tutte le fasi della realizzazione del progetto.

Il piano di formazione degli O.L.P. prevede, perciò:

- la somministrazione di elementi e strumenti di P.O
- la somministrazione di elementi e strumenti di Monitoraggio e Controllo

Il Piano prevede perciò di:

- iniziare e terminare la fase di contestualizzazione dell'intervento e di presentazione delle figure coinvolte entro la prima settimana.

Durata: max 1 settimana

Impegno volontari in s.c.: max 30 ore complessive/volontario

Obiettivo Specifico 1: Incrementare il numero degli utenti raggiunti

Dic 2009

Dic 2010

Razionale

Le attività per la realizzazione di questo obiettivo si svolgeranno lungo l'intero corso del progetto. In particolare, su turnazione, si garantirà per i dodici mesi l'assistenza agli utenti attraverso una postazione front-office attiva almeno due giorni a settimana, per gli utenti che si recano presso l'ente, e attraverso l'assistenza telefonica e on-line attiva sempre almeno due volte a settimana, per quegli utenti impossibilitati a recarsi presso la sede. Il tempo maggiore sarà dedicato ai cicli di incontri. Le campagne informative, infatti, tra attività preparatorie, attuazione e valutazione dei risultati, occuperanno i volontari per tutta la durata del progetto. Esse vedranno i volontari attivi sul territorio, andando incontro ai potenziali utenti. Infine ogni contatto verrà registrato e organizzato alla fine di ogni giornata.

Il Piano prevede perciò di:

- Attività di comunicazione presso la sede, entro il 1° mese e terminarle al 12° mese (attività continuativa)
Più specificamente:
 - a) Attività Front-office
Durata: 12 mesi
Impegno dei volontari in s.c.: min 5 ore/settimana/volontario
 - b) Attività Call-center
Durata: 12 mesi
Impegno dei volontari in s.c.: min 3 ore/settimana/volontario
 - c) Attività comunicazione on-line
Durata: 12 mesi
Impegno dei volontari in s.c.: min 2 ore/settimana/volontario
- Campagne informative, entro il 1° mese e terminarle al 12° mese
Più specificamente:
 - a) Attività preparatorie
Durata: 3 mesi
Impegno dei volontari in s.c.: min 1 ore/settimana/volontario
 - b) Attuazione
Durata: 8 mesi (cicli di incontri)
Impegno dei volontari in s.c.: min 16 ore/settimana/volontario l'orario di servizio è svolto presso le strutture coinvolte (compresi: andata e ritorno dal luogo e allestimento/smontaggio di eventuali gazebo o banchetti)
 - c) Verifica dei risultati
Durata: 1 mese (ultimo mese di servizio)
Impegno dei volontari in s.c.: min 1 ore/settimana/gruppo
- Fidelizzazione
Durata: 12 mesi
Impegno volontari in s.c.: min. 1 ore/settimana/volontario

Obiettivo Specifico 2: Ampliare la gamma delle informazioni rese agli utenti

Dic 2009

Dic 2010

Razionale

Le attività per la realizzazione di questo obiettivo si svolgeranno lungo l'intero corso del progetto. Alle attività di contatto con l'utenza, previste per il precedente obiettivo i volontari alterneranno attività specifiche di ricerca ed approfondimento di alcune tematiche specifiche, anche in relazione al feedback proveniente dal front-office.

Il Piano prevede perciò di:

- Attività Back-office
Durata: 12 mesi
Impegno volontari in s.c.: min 1 ore/settimana/volontario
- Attività come da obiettivo 1, quindi:
 - a) Attività Front-office
Durata: 12 mesi
Impegno dei volontari in s.c.: min 5 ore/settimana/volontario
 - b) Attività Call-center
Durata: 12 mesi
Impegno dei volontari in s.c.: min 3 ore/settimana/volontario
 - c) Attività comunicazione on-line
Durata: 12 mesi
Impegno dei volontari in s.c.: min 2 ore/settimana/volontario
- Campagne informative, entro il 1° mese e terminarle al 12° mese
Più specificamente:
 - a) Attività preparatorie
Durata: 3 mesi
Impegno dei volontari in s.c.: min 1 ore/settimana/volontario
 - b) Attuazione
Durata: 8 mesi (cicli di incontri)
Impegno dei volontari in s.c.: min 16 ore/settimana/volontario l'orario di servizio è svolto presso le strutture coinvolte (compresi: andata e ritorno dal luogo e allestimento/smontaggio di eventuali gazebo o banchetti)
 - c) Verifica dei risultati
Durata: 1 mese (ultimo mese di servizio)
Impegno dei volontari in s.c.: min 1 ore/settimana/gruppo
- Fidelizzazione
Durata: 12 mesi
Impegno volontari in s.c.: min. 1 ore/settimana/volontario

Fase 5: Valutazione degli esiti (monitoraggio in itinere e finale – trasversale)



Quest'ultima fase prevede la valutazione del progetto, cioè una verifica sistematica e obiettiva di tutte le fasi. A tal proposito, si richiama il piano di Monitoraggio Amesci che, attraverso una valutazione iniziale, intermedia e finale, analizza l'andamento del progetto, la sua efficacia e l'efficienza delle attività previste, con lo scopo di rilevare eventuali scostamenti e di suggerire gli eventuali accorgimenti.

Il monitoraggio consiste nella compilazione da parte dell'olp di un questionario per il monitoraggio dell'attuazione del progetto e nella compilazione da parte dei volontari di un questionario di motivazione e di gradimento dell'esperienza di SCN

Complesso delle attività previste per la realizzazione dei piani di attuazione

DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA'

Attività per l'attuazione dell'erogazione della formazione

Il complesso di attività relative alla formazione nel presente progetto (già compiutamente dettagliato nel Sistema di Formazione Amesci accreditato e successivamente descritto nei punti del presente progetto dedicati alla formazione) consta di due momenti: uno in presenza (30 ore dedicate alla

Formazione generale) erogato con metodologia mista in aula (dinamiche di gruppo e lezione frontale), uno in e-learning, a sua volta suddiviso in due corsi. Il primo di questi, di 15 ore, è relativo al completamento della Formazione generale ed è composto da moduli di contenuto e dinamiche relazionali con tecnologia wrap around. Il secondo percorso e-learning, di 75 ore, è interamente dedicato alla formazione specifica in Comunicazione e suddiviso anch'esso in moduli contenutistici e dinamiche di interazione. Entrambi i percorsi e-learning sono inoltre completati da test di autovalutazione e da interviste di rilevamento e valutazione delle competenze acquisite (bilancio di competenze) certificati da Lynx e da Ipse, Istituto di Psicologia dei Sistemi Evolutivi. Le attività di formazione sono inoltre integrate da momenti di formazione on the job in affiancamento agli OLP del progetto

Risultati attesi

I risultati attesi per la formazione generale sono di natura sociale e organizzativa (gruppo, conoscenza dell'Ente), civica (difesa della Patria, Cittadinanza attiva), culturale (legalità, protezione civile) e professionale (lavoro per progetti, metacompetenze).

In particolare i risultati attesi sono la costruzione e l'affiatamento del gruppo, la conoscenza della storia e dei principi alla base del servizio civile, l'approfondimento di tematiche relative alla dimensione di cittadinanza attiva.

Per ciò che riguarda la formazione specifica, invece, si punta alla conoscenza di base della tematiche della Comunicazione e all'acquisizione di competenze minime per la realizzazione delle attività operative di seguito descritte.

Infine con l'on the job si cerca un miglioramento delle competenze specifiche dei volontari, attraverso un percorso learning by doing guidato dai specialisti/maestri (OLP)

Attività per la realizzazione degli obiettivi

Passando alla fase operativa, innanzitutto, propedeutiche all'erogazione effettiva delle attività tese al raggiungimento degli obiettivi specifici previsti sono:

- una presentazione del gruppo di lavoro, con spiegazione di ruoli e responsabilità reciproci, in particolare delle figure di coordinamento del progetto, vale a dire olp, responsabile comunicazione/ufficio stampa, operatori back e front office.

In questa fase si illustreranno ai volontari anche le modalità di verifica in itinere dei risultati, introducendo il ruolo dell'Unità di Valutazione dell'Ambito di competenza

- quindi, a seguire questa prima fase, nella quale sono altresì incluse attività formative specifiche, i volontari saranno affiancati agli operatori

Modalità di funzionamento

Oltre ai volontari, e a parte il ruolo delle altre figure, tecniche, il gruppo di lavoro di servizio civile sarà costituito da:

- 9 olp, esperti nei processi di comunicazione ed informazione all'utenza, che accompagneranno i volontari nella realizzazione delle attività previste, inserendoli all'interno dell'attività della sede e mediandone la relazione con l'utenza e le altre figure
- tutor, figura accreditata, con esperienza pluriennale nella mediazione di conflitti
- rlea, figura accreditata, con esperienza pluriennale nel coordinamento di progetti di servizio civile
- esperti di monitoraggio, figura accreditata, con esperienza pluriennale di controllo sull'andamento di progetti

Obiettivo Specifico 1: Incrementare il numero degli utenti raggiunti

Rispetto al primo degli obiettivi specifici, quello di incrementare il numero degli utenti raggiunti, le attività individuate sono le seguenti:

Attività relative al **front-office**: i volontari lavoreranno al fianco degli operatori dello sportello, con compiti distinti da quelli degli operatori stessi e relativi alle tematiche individuate per il progetto (pt. 7). I volontari si occuperanno di accogliere l'utenza, svolgendo un'attività di primo contatto; ne ascolteranno e valuteranno le richieste; daranno indicazioni, se di competenza (cioè se riguardanti le

tematiche individuate al punto precedente), in alternativa indicheranno il referente all'interno dello staff dell'ente. Al front-office si occuperanno, inoltre, di illustrare e distribuire il materiale informativo. Dopodiché avranno cura di registrare il contatto (numero e tipo di contatto e tipologia di informazione) al fine di avere, al termine del progetto, indicatori utili alla valutazione dell'andamento dello stesso.

Attività relative al call-center: come per il front-office, i volontari si occuperanno di ascoltare l'utente, valutarne la richiesta, rispondere, se di competenza, o indicare il referente. Anche in questo caso dovranno registrare il contatto (numero e tipo di contatto e tipologia di informazione).

Attività relative alla comunicazione on-line: nei giorni di attività dello sportello, a completamento delle attività di comunicazione, i volontari si occuperanno di rispondere alle e-mail e ai moduli compilati on-line dagli utenti del sito internet, girate loro dagli operatori dell'ente solo se riguardanti le specifiche attività del progetto. Avranno infine cura di archiviare i file e registrare il contatto.

Campagna informativa: i volontari dovranno progettare e realizzare campagne informative mirate a determinate categorie d'utenza (giovani, adulti, anziani, associazioni, aziende, ecc.) e in base alle tematiche oggetto d'interesse; si occuperanno altresì dello studio e selezione dei canali informativi da utilizzare per promuoverla. **Fidelizzazione** (trasversale ai ppt. precedenti): ogni attività sopra illustrata prevede la registrazione del contatto, che servirà per il monitoraggio dell'affluenza e, più in generale, del progetto stesso. L'utente può decidere se restare anonimo o, a seguito di consenso informato, potrà lasciare un contatto per ricevere messaggi informativi sulle tematiche e le attività messe in campo e ad esse collegate. I mezzi utilizzati, a seconda dei casi o delle scelte dell'ente e/o dell'utente, saranno telefono, sms, e-mail. Infine i volontari si occuperanno anche di inviare i messaggi informativi.

Modalità di funzionamento

Nel corso dei 12 mesi, le attività da svolgere allo sportello saranno collaterali e di supporto alle campagne informative da attuare sul territorio. Verrà quindi riservato minor tempo alle attività del contact center (sportello, call-center, comunicazione on-line) rispetto a quelle proprie di promozione.

Più nello specifico:

- I volontari durante il primo mese, in concomitanza della preparazione del ciclo di incontri, supporteranno il personale dell'ente nelle principali attività di comunicazione nei settori individuati al pt. 7
- Dopodiché, una volta partiti con le campagne informative l'attività di sportello si svolgerà 2 volte a settimana per mezza giornata
- Quindi nelle ore di sportello i volontari daranno informazioni relativamente alle campagne informative programmate e approfondiranno i temi già trattati con gli utenti interessati, indicando per una maggiore competenza i referenti dell'ente
- Gli operatori dello sportello, nelle giornate in cui i volontari saranno fuori per le campagne informative, daranno informazioni generali sul progetto e sui luoghi e gli orari in cui i cittadini interessati possono incontrare i giovani impegnati nel progetto
Durante le campagne informative, l'orario di servizio sarà svolto presso le strutture coinvolte (compresi: andata e ritorno dal luogo e allestimento/smontaggio di eventuali gazebo o banchetti)
- i volontari renderanno conto dei risultati di ogni ciclo di incontri ai rispettivi OLP
- in collaborazione con il responsabile comunicazione e gli operatori dello sportello, durante l'ultimo mese del progetto i volontari organizzeranno un incontro per pubblicizzare i risultati delle campagne informative.

Obiettivo Specifico 2: Ampliare la gamma delle informazioni rese agli utenti

Rispetto al secondo obiettivo specifico, quello di ampliare la gamma delle informazioni rese agli utenti, le attività individuate sono le seguenti:

Attività di back-office: i volontari raccoglieranno informazioni sui settori di interesse al fine di produrre materiale cartaceo di facile consultazione, che agevoli il lavoro di front-office e delle campagne informative.

Modalità di funzionamento

Nel corso dei 12 mesi, in corrispondenza delle attività da svolgere allo sportello, saranno realizzate attività di ricerca ed approfondimento dei servizi sui quali si vuole dare informazione, sempre a supporto dei contenuti delle campagne informative da attuare sul territorio.

Più nello specifico:

- I volontari ricercheranno, con i mezzi messi a disposizione dell'ente (internet, banche dati, archivi cartacei, ecc) le informazioni utili ad avere un quadro dettagliato dei temi d'interesse individuati
- Gli Operatori avranno cura di verificare la veridicità delle informazioni reperite e la correttezza dei testi elaborati.
- Gli stessi sono a disposizione dei volontari per orientarli nell'approfondimento di temi di particolare interesse
- una volta partiti con le campagne informative, l'attività di back office si svolgerà 2 volte a settimana per mezza giornata

Anche per questo obiettivo si prevedono le attività di diffusione descritte nell'obiettivo precedente.

Attività per l'attuazione del Monitoraggio

Le attività di monitoraggio coinvolgono tutte le sedi di attuazione del progetto e si articolano in tre momenti:

- Primo momento di valutazione in itinere (al termine del terzo mese di servizio)
- Secondo momento di valutazione in itinere (al termine del settimo mese di servizio)
- Valutazione finale (al termine del dodicesimo mese di servizio)

Ognuno di questi momenti è finalizzato a verificare l'andamento del progetto e a rilevare il livello di gradimento e soddisfazione dei volontari relativamente al servizio svolto.

Per quanto riguarda il monitoraggio del progetto, lo strumento utilizzato è un questionario a risposta chiusa le cui domande, predisposte sulla base della pianificazione del lavoro, sono tese a verificare il completamento delle attività previste in ogni fase. Il Sistema di Monitoraggio Amesci provvederà ad inviare presso ciascuna sede il questionario, la cui compilazione sarà a cura dell'Operatore Locale di Progetto.

I volontari, invece, secondo la stessa tempistica compileranno un questionario standardizzato direttamente on line sul sito www.amesci.org. Per accedere al form verranno forniti di password personali.

Risultati attesi

Riduzione di eventuali scostamenti relativamente agli obiettivi pianificati e risoluzione di problematiche emerse.

Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, specificando se volontari o dipendenti a qualunque titolo dell'ente

DESCRIZIONE DEL COMPLESSO DELLE RISORSE UMANE A QUALUNQUE TITOLO COINVOLTE NELLA REALIZZAZIONE DEL PROGETTO

Risorse relative alle attività operative

- 9 olp a contratto
- 3 responsabile comunicazione a contratto
- 9 impiegati back&front-office a contratto

Risorse relative alla formazione:

- 4 formatori professionali esperti di Servizio Civile (1 sociologo, 2 psicologi, 1 pedagogo; a contratto)

- 1 autore del corso Comunicazione - (esperto di comunicazione, laureato in Lettere, a contratto)
- 1 coordinatore scientifico dell'e-learning (a contratto)
- 5 tutor on-line per l'e-learning (volontari)
- team formazione Amesci per il coordinamento didattico e organizzativo (n. 6; volontari)

Risorse relative al monitoraggio:

- 1 Sociologo in qualità di Responsabile del Monitoraggio Amesci (dipendente). Tale figura si occuperà di coordinare tutte le fasi: somministrazione dei questionari, di elaborazione dei dati e della redazione delle relazioni.
- Un team raccolta dati Amesci (5 operatori data entry; 2 volontari, 3 dipendenti) di supporto dal Team di Qualità Amesci con il compito di comunicare alle sedi le modalità e i tempi di somministrazione e di essere da supporto, sia agli OLP che ai volontari, nella compilazione dei questionari.
- 9 OLP delle sedi di attuazione del progetto (dipendenti)

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

MODALITA' D'IMPIEGO DEI VOLONTARI IN SC (PIANO DI LAVORO)

Dal punto di vista qualitativo, è opportuno premettere che si tratta di un gruppo assemblato per una serie di specifici scopi comuni e che il gruppo sarà in qualche modo pronto a mettere gli obiettivi del gruppo prima dei loro obiettivi personali. Condizione necessaria affinché si riesca a garantire il giusto clima e la soddisfazione del gruppo nonchè il raggiungimento degli obiettivi prefissati è che i volontari siano impiegati e coinvolti nelle diverse fasi, che costituiscono le azioni previste dal progetto, prevedendo la presenza di una serie di elementi quali:

- Presenza di comunicazione e feedback periodico;
- Qualità ed ascolto nelle dinamiche di gruppo;
- Gestione della leadership;
- Opportuno equilibrio delle competenze;
- Instaurazione di un clima di fiducia e condivisione;
- Stimolo alla partecipazione attiva.

Fase 1: Avvio del progetto

Innanzitutto, nei primi giorni di attività i volontari partecipano a riunioni, assieme agli olp, agli impiegati dello sportello ed alle altre figure coinvolte, necessarie alla illustrazione di ciò che effettivamente si andrà a fare.

Tali riunioni saranno tese a:

- contestualizzare l'intervento: le figure di coordinamento spiegheranno ai volontari come gli obiettivi del progetto si inseriscono nelle attività dell'ente. Si tratterà, quindi, di definire il contesto effettivo di riferimento e di illustrare come il progetto al quale hanno chiesto di partecipare si innesti in finalità di più ampio respiro
- nel corso delle riunioni si procederà ad una presentazione dell'ente, in generale e con riferimento al ruolo ed alle competenze degli sportelli informativi; si presenterà, cioè, in maniera integrata l'insieme di interventi messi in campo. Contestualmente, ai volontari saranno presentate tutte le figure di riferimento del progetto, con indicazione delle relative competenze e ruoli
- si passerà, infine, ad analizzare nello specifico gli obiettivi del progetto, a cosa mira, a chi si rivolge, le modalità di svolgimento, come il progetto di servizio civile si integra con le attività già esistenti, quali sono le attività complessivamente previste e, in particolare, quelle specificamente richieste ai volontari, comprese indicazioni relative a modalità più specificamente organizzative (tempi, luoghi, modalità di spostamento, necessità di turnazioni, particolarità del servizio, eventuali periodi di servizio al di fuori del territorio comunale e così

via). In questa fase gli olp potranno valutare eventuali esigenze particolari dei volontari e la loro compatibilità con le modalità di erogazione del servizio previste.

Fase 2: Formazione

Come già descritto al presente punto 8.2 (vedi infra) le attività dei volontari per quanto concerne il percorso formativo consistono nella frequenza delle ore in presenza (30) e nell'effettivo svolgimento di tutte le fasi dell'e-learning (login, presentazione, lettura, partecipazione ai forum e alle chat, compilazione dei test e degli esercizi)

Fase 3: Piano delle Attività Operative

Il ruolo dei volontari in servizio civile sarà quello di integrare, sia in termini di ore di servizi resi che di gamma di attività, l'azione del progetto, con particolare riguardo alle attività di promozione.

Le modalità d'impiego operativo, vale a dire turni ed orari, luoghi, modalità di trasferimento, saranno comunicate ai volontari dai relativi olp nel corso delle riunioni iniziali di organizzazione e contestualizzazione.

In ogni caso, anche in coerenza con gli obiettivi di formazione connessi alla realizzazione del progetto, tutti i volontari in servizio civile saranno impiegati in tutte le attività previste, sulla base di apposite turnazioni.

In particolare, quindi, saranno impegnati sia nelle attività di comunicazione e informazione dello sportello, sia nelle campagne informative, sia nella ricerca delle informazioni.

Relativamente al piano di attività teso ad **incrementare il numero degli utenti raggiunti**, i volontari dovranno:

- 1) Attività di front-office:
 - accoglienza dell'utenza;
 - primo contatto;
 - ascolto;
 - valutazione della richiesta;
 - risposta, se di competenza, o indicazione del referente;
 - distribuzione di materiale informativo;
 - registrazione del contatto.
- 2) Attività di call-center:
 - risposta alla chiamata;
 - ascolto;
 - valutazione della richiesta;
 - risposta, se di competenza, o indicazione del referente;
 - registrazione del contatto.
- 3) Attività di comunicazione on-line:
 - lettura delle e-mail e/o rilevamento di eventuali moduli compilati on-line;
 - valutazione del contenuto;
 - risposta, se di competenza, o inoltro al referente;
 - registrazione del contatto
- 4) Attuare un ciclo di campagne informative:
 - 4.1) fase preparatoria:
 - individuare i luoghi di aggregazione
 - contattare i referenti
 - occuparsi dell'organizzazione
 - fissare le date degli incontri
 - 4.2) attuazione
 - procurarsi il materiale
 - recarsi presso i luoghi fissati
 - incontrare e informare i cittadini
 - raccogliere i dati
 - 4.3) valutazione dei risultati
 - organizzare i dati raccolti
 - redigere una relazione

- presentare i dati
- 5) Fidelizzazione (trasversale ai ptt. precedenti):
 - registrazione del contatto (tel, sms, e-mail)
 - invio newsletter

Relativamente al piano di attività teso ad **ampliare la gamma delle informazioni rese agli utenti**, i volontari dovranno:

- 1) Attività di back-office:
 - monitorare i siti internet di interesse
 - raccolta di informazioni sul settore di interesse
 - produzione di materiale cartaceo
- 2) Attività previste per l'obiettivo precedente

Dal punto di vista meramente quantitativo, la suddivisione dei compiti da assegnare agli specifici volontari, in ordine alla realizzazione delle attività del progetto, viene demandata agli OLP ed alle altre figure, in relazione alle caratteristiche del gruppo ed alle specifiche esigenze locali, nonché alla caratteristica di "procedere per obiettivi" caratterizzante la metodologia progettuale adottata.

Questo nel rispetto sia della necessaria flessibilità dei progetti di servizio civile, sia del valore formativo degli stessi, in relazione alla trasferibilità di metacompetenze (capacità di lavorare *per progetti* ed organizzati per gruppi) ed alla luce del vincolo orario previsto, che in ogni caso non consente una programmazione per risultati, organizzata, ad esempio, in base a monte ore personalizzati o altre metodologie di ripartizione dei carichi di lavoro.

Fase 4: Monitoraggio

I volontari durante le tre fasi di monitoraggio avranno il compito di compilare il rispettivo questionario di monitoraggio collegandosi direttamente al sito www.amesci.org.

L'accesso al form on line avverrà attraverso l'inserimento di password personali, fornite in fase di avvio del progetto.

Numero dei volontari da impiegare nel progetto:

52

Numero posti con vitto e alloggio:

0

Numero posti senza vitto e alloggio:

52

Numero posti con solo vitto:

0

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 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, anche organizzati dagli enti partner del progetto. Eventuale realizzazione dei momenti di verifica anche al di fuori del territorio comunale o provinciale di realizzazione del progetto

Partecipazione a supporto di attività dell'Associazione e degli enti partner, anche in giorni prefestivi e festivi

Disponibilità ad effettuare il servizio al di fuori della sede entro il massimo di 30 gg previsti

Osservanza della riservatezza dell'ente e della privacy di tutte le figure coinvolte nella realizzazione del progetto

Disponibilità alla guida di automezzi e motoveicoli dell'ente

Disponibilità all'accompagnamento degli utenti del progetto con mezzi dell'ente e/o dei partner

CARATTERISTICHE ORGANIZZATIVE

Sede/i di attuazione del progetto:

<i>N.</i>	<i>Sede di attuazione del progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>	<i>N. vol. per sede</i>
1.	COMUNE DI PAGANI SETTORE SVILUPPO ECONOMICO	PAGANI [Salerno]	VIA DELLA REPUBBLICA	6
2.	COMUNE DI SALERNO	SALERNO [Salerno]	VIA ROMA PALAZZO DI CITTA	6
3.	PROVINCIA DI SALERNO SERVIZIO ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE	SALERNO [Salerno]	VIA ROMA 104	6
4.	PROVINCIA DI SALERNO SERVIZIO POLITICHE DEL LAVORO	SALERNO [Salerno]	VIA ROMA 104	10
5.	PROVINCIA DI SALERNO SERVIZIO POLITICHE DEL LAVORO CENTRO PER L'IMPIEGO DI SALERNO	SALERNO [Salerno]	VIA IRNO 57	6
6.	PROVINCIA DI SALERNO SERVIZIO POLITICHE DEL LAVORO	SALERNO [Salerno]	VIA ROMA 104	18

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
- disponibilità al lavoro con i diversamente abili
- studi universitari attinenti.

CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

Eventuali crediti formativi riconosciuti:

AMESCI ha stipulato specifici protocolli di intesa con l'Università Federico II e la Libera Facoltà del Turismo, in forza dei quali vengono recepiti e riconosciuti per tutti i progetti predisposti dall'AMESCI i crediti previsti dalla Circolare del Ministero dell'Università, riconoscendo nella progettualità dell'associazione un alto valore formativo oltre che educativo dei volontari (vedi allegati)

Eventuali tirocini riconosciuti:

AMESCI ha siglato apposite convenzioni con le Università per offrire agli studenti la possibilità di svolgere tirocini obbligatori all'interno di progetti di servizio civile (vedi accordi e deliberazioni allegate)

In particolare:

l'Università degli Studi di Napoli – Facoltà di Sociologia, con delibere di Consiglio di Facoltà n°9 del 17.09.2008 e n°10 del 21.10.2008, riconosce **a titolo di tirocinio formativo** i progetti di AMESCI con riconoscimento di n°5 CFU, come da accordo e relativo elenco dei progetti in allegato;

la Seconda Università di Napoli – Facoltà di Psicologia riconosce i progetti AMESCI a titolo di **tirocinio obbligatorio parzialmente abilitante per l'iscrizione all'Albo professionale**, i progetti di AMESCI con riconoscimento di n°5 CFU, come da accordo e relativo elenco dei progetti in allegato;

la Libera Facoltà di Scienze Turistiche con deliberato del Consiglio di Facoltà, riconosce a **titolo di tirocinio formativo** i progetti di AMESCI con riconoscimento di n°5 CFU, come da accordo e relativo elenco dei progetti in allegato;

l'Ordine degli Avvocati del Tribunale di Torre Annunziata, partita iva e c.f. 90027630632, riconosce a titolo di **tirocinio obbligatorio parzialmente abilitante per l'iscrizione all'Albo professionale**, i progetti di AMESCI, come da accordo e relativo elenco dei progetti in allegato.

AMESCI ha inoltre siglato apposite convenzioni (v. allegati) per il riconoscimento dell'esperienza di servizio civile nei propri progetti ai fini della pratica abilitante alla professione presso:

Studio legale Ass. Balzano con sede in Corso Umberto I n°61 - Torre Annunziata, partita iva 02959901212;

Studio legale Riggi con sede in Corso Umberto I n°28 – Torre Annunziata, partita iva 04280921216, iscritto con tessera n°1985 all'ordine degli avvocati di Torre Annunziata

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

In ordine al riconoscimento e certificazione delle competenze acquisite dai volontari partecipando alla realizzazione dei progetti, AMESCI ha stipulato apposito accordo con enti esterni per il

riconoscimento e la certificazione di competenze e professionalità acquisite dai volontari nello svolgimento dei progetti, come di seguito specificato (vd. Accordi ed allegati).

1. **ENOF**, ente di formazione ai sensi dell'art. 5 della legge 845/78, c.f. 96249390582.
In particolare, l'ENOF s'impegna a riconoscere e certificare le competenze e le professionalità acquisite dai volontari partecipanti ai progetti AMESCI, in elenco allegato all'accordo, sulla base di una condivisione di finalità e contenuti.

2. **ANIACOM**, società esperta nella comunicazione sociale, partita iva 04796371211, si impegna a riconoscere e certificare le professionalità acquisite dai volontari di progetti AMESCI, come da allegato all'Accordo, in materia di comunicazione, promozione e sensibilizzazione, condividendone contenuti e finalità.

3. **UEET**, "Unione Esperti Europei del Turismo", ente di emanazione della Libera Facoltà di scienze turistiche, c.f. 95062650635, si impegna a riconoscere e certificare le competenze acquisite dai volontari, anche attraverso la realizzazione di apposita banca dati con i Curricula dei giovani da mettere a disposizione dei propri aderenti.

Formazione generale dei volontari

Sede di realizzazione:

Sede di realizzazione del progetto e/o sede territoriale Amesci

Modalità di attuazione:

In proprio, presso le sedi indicate al precedente punto 30, 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 ISO 9001:2000 – EN ISO 9001:2000 – UNI EN ISO 9001:2000
Cert. N. LRC 0261550**

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 25 ore complessive;
- formazione dinamica in role playing, outdoor training, wrap around su: team building, team work, problem solving, comunicazione attiva e per le attività collaborative per 10 ore complessive;
- e-learning per 10 ore complessive.

Contenuti della formazione:

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

- a. Presentazione del corso: il patto formativo, le parole chiave del Servizio Civile.
- b. Definizione di un'identità di gruppo (i giovani in servizio civile, le idee sul servizio civile, le aspettative, le motivazioni e gli obiettivi individuali).
- c. A come Amesci (Storia, caratteristiche specifiche e modalità operative dell'Ente in cui opereranno i giovani)
- d. Evoluzione storica dall'obiezione di coscienza al servizio civile nazionale: affinità e differenze tra le due realtà (la legge 64/2001, i fondamenti istituzionali e culturali del servizio civile nazionale, continuità e discontinuità fra il "vecchio" servizio civile degli obiettori di coscienza ed il "nuovo" servizio civile volontario).
- e. Adempimento del dovere di difesa della Patria e sua attualizzazione alla luce della normativa.
- f. L'educazione alla pace, i diritti umani e la pace nella Costituzione italiana, nella Carta Europea e negli ordinamenti delle Nazioni Unite
- g. Difesa civile non armata e nonviolenta, cenni storici di difesa popolare nonviolenta e forme attuali di realizzazione, istituzionali, di movimento e della società civile
- h. Elementi di protezione civile come collegamento tra difesa della Patria e difesa dell'ambiente e del territorio

- i. Solidarietà e forme di cittadinanza (principio costituzionale di solidarietà sociale e principi costituzionali dichiarati di libertà ed eguaglianza, concetto di cittadinanza e di promozione sociale, concetto di cittadinanza attiva, Stato e società nell'ambito della promozione umana e della difesa dei diritti delle persone, rapporto con le istituzioni e le organizzazioni della società civile, principio di sussidiarietà e competenze dello Stato, delle Regioni, delle Province e dei Comuni nei vari ambiti coperti dal servizio civile, il Terzo Settore nell'ambito del Welfare.)
- j. Servizio civile nazionale, associazionismo e volontariato
- k. Normativa vigente e Carta di impegno etico del Servizio civile nazionale
- l. Diritti e doveri del volontario del servizio civile
- m. Lavoro per progetti (meta competenze e valorizzazione della crescita umana dei volontari).

Durata:

45 ore

Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei volontari

Sede di realizzazione:

Sede di realizzazione del progetto e/o sede territoriale Amesci

Modalità di attuazione:

In proprio, presso l'ente con formatori dell'ente.

Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

**Sistema Certificato ISO 9001:2000 – EN ISO 9001:2000 – UNI EN ISO 9001:2000
Cert. N. LRC 0261550**

La formazione specifica sarà erogata in modalità e-learning per **75 ore** complessive.

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 FAD i Volontari parteciperanno a discussioni di gruppo tramite gli strumenti di interazione della piattaforma. Scopo della FAD 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:

Formazione Specifica in materia di **Comunicazione:**

- Legislazione nazionale in materia di comunicazione.

- Elementi teorici di Comunicazione Pubblica.
- Comunicazione interna: Comunicazione organizzativa. Organizzazione del front-office. Organizzazione del back-office.
- Comunicazione interpersonale: Comunicazione uno a uno. Comunicazione uno a pochi. Comunicazione uno a molti. Scrivere sul web.
- Comunicazione esterna: Comunicazione verso i cittadini. Comunicazione verso i media.
- Pianificazione della comunicazione: Analisi del contesto. Definizione degli obiettivi. Definizione del target di riferimento. Scelta delle strategie. Scelta dei contenuti. Scelta delle attività e degli strumenti. Misurazione dei risultati.
- Rilevare la customer satisfaction.
- Comunicazione in emergenza e gestione della crisi.
- La gestione strategica delle tecnologie e dei processi di cambiamento

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 l'acquisizione di una serie di competenze informatiche di base legate all'uso delle TIC e di Internet.

Durata:

75 ore