

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

ENTE

- 1) *Ente proponente il progetto:*

AMESCI

- 2) *Codice di accreditamento:*

NZ 00368

- 3) *Albo e classe di iscrizione:*

NAZIONALE

I

CARATTERISTICHE PROGETTO

- 4) *Titolo del progetto:*

La città che vorrei – Comune di Macerata Campania/Comune di Casaluce e Comune di Cercola

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

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

- 6) *Descrizione dell'area di intervento e del contesto territoriale entro il quale si realizza il progetto con riferimento a situazioni definite, rappresentate mediante indicatori misurabili; identificazione dei destinatari e dei beneficiari del progetto:*

Descrizione dell'area di intervento

Negli ultimi dieci anni ricerche condotte dall'ISTAT e dagli osservatori sul volontariato evidenziano un fenomeno sempre più spesso ricorrente che è quello della non partecipazione dei cittadini alla vita pubblica o istituzionale per le scarse informazioni che dovrebbero pervenire da organizzazioni competenti. Si riscontra una disinformazione, nei confronti delle istituzioni, apatia sociale e passività che portano ad un immobilismo, proprio da parte di chi lamenta il malfunzionamento di tutto, senza diventare mai artefice di un cambiamento.

Questa non partecipazione alla comunità interessa l'intero territorio nazionale, con picchi nelle aree meridionali dovuti a livelli di istruzione socio-economici di minore intensità.

Il volontariato prolifica in quelle aree in cui, il livello di istruzione, il benessere e la qualità della vita sono a livelli più alti della media.

Nei comuni di Macerata Campania, di Casaluce e di Cercola per i quali si propone questo progetto, si rileva una bassa percentuale di adesione alla vita pubblica, soprattutto da parte

dei giovani, a causa di una carente, quasi assente, organizzazione di reti sociali. Lo sviluppo della popolazione giovanile resta la base per lo sviluppo della società nel suo complesso, pertanto risulta necessario incentivare le capacità della popolazione giovanile e farla partecipare attivamente al contesto sociale e alla vita pubblica. La dimensione locale può diventare un effettivo spazio di confronto, nell'ambito del quale esercitare i diritti di cittadinanza, e in cui costruire nuove reti di relazione basate sulla solidarietà, sull'impegno civile collettivo, sulla responsabilità diffusa, sulla socializzazione e naturalmente sulla partecipazione attiva.

COMUNE DI MACERATA CAMPANIA

Descrizione del contesto territoriale

Al fine di comprendere il contesto territoriale e analizzare caratteristiche, necessità ed eventualmente problematiche territoriali, ci si è avvalsi, dei dati e informazioni statistiche fornite dall'Istat (Istituto Nazionale di Statistica) al gennaio 2013. Dalla ricerca condotta è emerso che il comune di Macerata Campania (Provincia di Caserta, in Campania) conta 10.504 abitanti. L'andamento demografico della popolazione residente nel comune di Macerata Campania dal 2001 al 2012 (fig.1), mostra un aumento costante della popolazione residente dal 2004 al 2010, con un leggero calo negli ultimi anni.

Fig. 1. Andamento della popolazione residente presso il comune di Macerata Campania (CE)



Andamento della popolazione residente

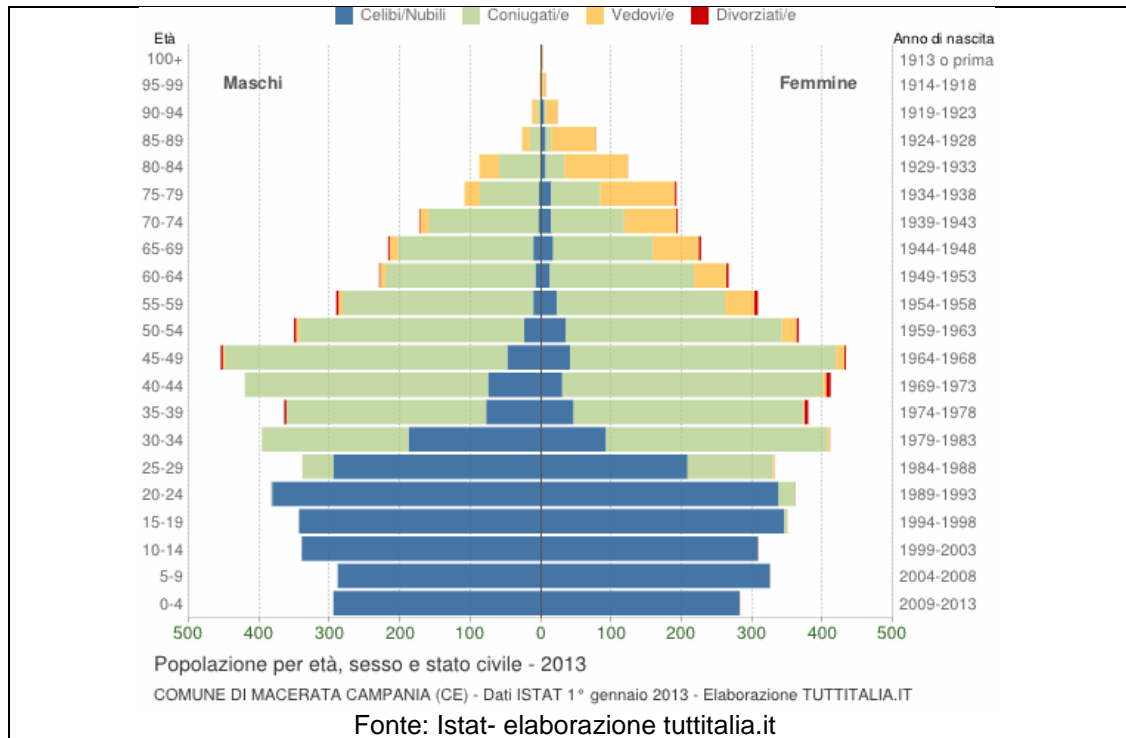
COMUNE DI MACERATA CAMPANIA (CE) - Dati ISTAT al 31 dicembre - Elaborazione TUTTITALIA.IT

(*) post-censimento

Fonte: Istat- elaborazione tuttitalia.it

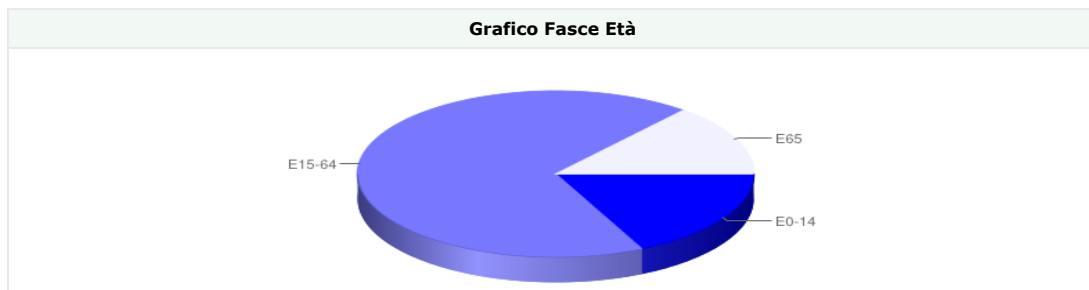
Oltre all'andamento demografico della popolazione residente è opportuno, osservare la distribuzione della popolazione per età, sesso e stato civile al 1 gennaio 2013. I dati forniti dall'Istat sono riportati nella figura due (Fig.2). La distribuzione mostra che con l'aumento dell'età (in particolare dai 25-29 anni) diminuiscono le persone celibi/nubili e aumentano

Fig.2 Distribuzione della popolazione residente a Macerata Campania per età, sesso e stato civile al 1° gennaio 2013



i soggetti che decidono di sposarsi. Mentre, l'età dei divorzi inizia a sopraggiungere all'età dei 35-39 anni. Per quanto riguarda la popolazione per età presso il comune di Macerata Campania nel 2012 si verifica un incremento della popolazione a partire dai 15 anni (Fig.3).

Fig.3 Distribuzione per classe di età



Fonte :Dati derivati dall'indagine effettuate presso gli uffici dell'anagrafe del comune. Elaborazioni su dati Istat

Dai dati osservati dall'Istat si riscontra un incremento della popolazione giovanile presso il comune di Macerata Campania, ma anche una difficoltà dei soggetti a comunicare e comprendere le opportunità maturate dal territorio. Infatti da una ricerca territoriale realizzata presso il comune di Macerata, si evince che solo il **10% dei cittadini** (circa 1.050 persone) **manifesta un interesse attivo** alla vita pubblica, il **35%** (circa 3.676 persone) **si interessa raramente** e il restante **55%** (circa 5.777 persone) delle persone si descrive disinteressato e sfiduciato rispetto alle istituzioni. Si riscontra soprattutto tra i giovani un'insoddisfazione nei confronti delle istituzioni dalle quali non si sentono tutelati, sostenuti e accolti nei propri bisogni. Si lamenta la mancanza di canali comunicativi, adeguati strumenti operativi e specifiche attività sul campo. Inoltre, si registra una scarsa informazione circa i servizi offerti dal territorio stesso.

Un'altra ricerca territoriale , presentato sotto forma di report, ha evidenziato che il **45%** della popolazione vorrebbe che le istituzioni e, il Comune in particolare, rivolgesse maggiore attenzione ai bisogni dei cittadini, fornisse maggiori informazioni e permettesse inclusione e partecipazione degli stessi alla vita pubblica.

Il Comune ha attivato nel 2007 uno Sportello informativo rivolto ai cittadini, dedicato ai vari

servizi offerti e volto all'accoglienza al pubblico. Negli anni sono state registrate **3.500** visite presso il suddetto sportello. Il servizio non è più attivo dal 2011 ed è emersa, conseguentemente, la carenza di un sistema di informazione territoriale in grado di offrire informazioni chiare, puntuali (trattamento personalizzato e organizzato sulla base della domanda) e dinamiche (costantemente aggiornate) sui servizi presenti sul territorio.

Indicatori di contesto

*Tabella 1- Tabella riassuntiva degli indicatori di contesto
Situazione di partenza*

INDICATORI	Valore riferito alla situazione di partenza
Numero persone che dichiarano di interessarsi alla vita pubblica	1.050 (10%)
Numero persone che dichiarano di interessarsi raramente alla vita pubblica	3.676 (35%)
Numero persone disinteressate e sfiduciate	5.777 (55%)
Numero persone che richiedono assistenza da parte delle istituzioni	4.727 (45%)
n. di cittadini che hanno fruito dei servizi dello Sportello Informativo (dal 2007 al 2011)	3.500
Attività sui servizi del comune rivolte ai cittadini	Insufficienti
Servizi specifici di mediazione tra cittadini e vita pubblica	Insufficiente

L'area di intervento è pertanto, quella dell'informazione per permettere una partecipazione attiva del cittadino nel contesto sociale.

Domanda e offerta di servizi analoghi

Domanda

Dai dati sopra riportati emerge un gap esistente tra il desiderio dei cittadini di essere accolti e sostenuti dalle istituzioni e i servizi effettivamente offerti dal territorio. La sospensione delle attività dello Sportello comunale alle cui informazioni accedevano ben il 30% dei cittadini residenti, fino al 2011, e l'indagine condotta rappresentano come in questi ultimi anni la domanda che il Comune di Macerata fino al 2011 soddisfaceva adeguatamente è ora invasa. Si avverte, dunque, l'esigenza di una maggiore risposta alle richieste dei cittadini che consenta l'attivazione di percorsi di auto-informazione soprattutto per la fascia di cittadini che hanno bisogno di informazioni precise circa i servizi esistenti sul territorio, nonché le modalità di accesso ad essi, ad oggi non più accessibili anche a causa dell'interruzione del servizio informativo comunale preesistente.

Il 45% della popolazione, come sopra descritto, richiede maggiori informazioni e attenzioni dal servizio comunale e maggiori attività istituzionali che coinvolgano i cittadini.

Offerta

Nel territorio sono presenti poche associazioni, prevalentemente di volontariato, che sebbene senza adeguati strumenti e solo parzialmente, si sforzano di fornire una minima

informazione e coordinamento nella gestione dei rapporti tra cittadinanza e partecipazione alla vita pubblica.

COMUNE DI CASALUCE

Descrizione del contesto territoriale

Al fine di comprendere il contesto territoriale e analizzare caratteristiche, necessità ed eventualmente problematiche territoriali, ci si è avvalsi, dei dati e informazioni statistiche fornite dall'Istat (Istituto Nazionale di Statistica) al gennaio 2014. Dalla ricerca condotta è emerso che il comune di Casaluce è un comune in provincia di Caserta. Situato nell'agro aversano, è parte della più vasta conurbazione a nord di Napoli. Ha una popolazione di 10.134 abitanti.

L'andamento demografico della popolazione residente nel comune di Casaluce dal 2001 al 2013 (fig.4), mostra un aumento costante della popolazione residente dal 2001 al 2010, con un leggero calo negli ultimi anni.

Fig.4. Andamento della popolazione residente presso il comune di Casaluce (CE)



Andamento della popolazione residente

COMUNE DI CASALUCE (CE) - Dati ISTAT al 31 dicembre di ogni anno - Elaborazione TUTTITALIA.IT

(*) post-censimento

Fonte: Istat- elaborazione tuttitalia.it

Le caratteristiche della popolazione risultano così rappresentate (dati Istat 2014):

Nr. maschi	4.952
Nr. femmine	5.115
Numero famiglie	3.284
Età media	36,4
Reddito medio	4.472
Tasso natalità	11,5
Media componenti per famiglia	3,08
Indice di vecchiaia	60,5
Indice di dipendenza strutturale	45,5

Fig. 5: Caratteristiche della popolazione (Fonte: dati Istat 2014).

Come si evince dalla tabella, l'indice di dipendenza strutturale, cioè il carico sociale ed economico della popolazione non attiva (0-14 anni e 65 anni ed oltre) su quella attiva (15-64 anni), mostra che ci sono 45,5 individui a carico ogni 100 persone che lavorano, mentre vi è stato un progressivo invecchiamento della popolazione il cui indice di vecchiaia è passato da 36,2 nel 2002 a 60,5 nel 2013 (dati Istat 2014).

La struttura per età della popolazione si presenta pressoché stazionaria dato che la

popolazione giovanile (0-14 anni) è pari a 19,9% mentre la popolazione di anziani residenti è pari al 11,4 % sul totale dei residenti.

Casaluce è il quarto comune con reddito medio pro capite più basso nella Provincia di Caserta.

Soprattutto la periferia è caratterizzata da significative situazioni di emarginazione, in cui si rende complicata l'integrazione delle persone che versano in condizioni più svantaggiate.

Dai dati osservati dall'Istat si riscontra un incremento della popolazione giovanile presso il comune di Casaluce, ma anche una difficoltà dei soggetti a comunicare e comprendere le opportunità maturate dal territorio. Infatti da una ricerca territoriale realizzata nel comune di Casaluce, si evince che solo il 15% dei cittadini (circa 1.520 persone) manifesta un interesse attivo alla vita pubblica, il 25% (circa 2.533 persone) si interessa raramente e il restante 60% (circa 6.080 persone) delle persone si descrive disinteressato e sfiduciato rispetto alle istituzioni. Si riscontra soprattutto tra i giovani un'insoddisfazione nei confronti delle istituzioni dalle quali non si sentono tutelati, sostenuti e accolti nei propri bisogni. Si lamenta la mancanza di canali comunicativi, adeguati strumenti operativi e specifiche attività sul campo. Inoltre, si registra una scarsa informazione circa i servizi offerti dal territorio stesso.

Un'altra ricerca territoriale, presentato sotto forma di report, ha evidenziato che il **55%** della popolazione vorrebbe che le istituzioni e, il Comune in particolare, rivolgesse maggiore attenzione ai bisogni dei cittadini, fornisse maggiori informazioni e permettesse inclusione e partecipazione degli stessi alla vita pubblica.

Il Comune ha attivato nel 2001 uno Sportello informativo rivolto ai cittadini, dedicato ai vari servizi offerti e volto all'accoglienza al pubblico. In quell'anno sono state registrate **1.730** visite presso il suddetto sportello. Il servizio non è più attivo dal 2002 ed è emersa, conseguentemente, la carenza di un sistema di informazione territoriale in grado di offrire informazioni chiare, puntuali (trattamento personalizzato e organizzato sulla base della domanda) e dinamiche (costantemente aggiornate) sui servizi presenti sul territorio.

Indicatori di contesto

*Tabella 2- Tabella riassuntiva degli indicatori di contesto
Situazione di partenza*

INDICATORI	Valore riferito alla situazione di partenza
Numero persone che dichiarano di interessarsi alla vita pubblica	1.520 (15%)
Numero persone che dichiarano di interessarsi raramente alla vita pubblica	2.533 (25%)
Numero persone disinteressate e sfiduciate	6.080 (60%)
Numero persone che richiedono assistenza da parte delle istituzioni	5.578 (55%)
n. di cittadini che hanno fruito dei servizi dello Sportello Informativo (2001)	1.730
Attività sui servizi del comune rivolte ai cittadini	Insufficienti
Servizi specifici di mediazione tra cittadini e vita pubblica	Insufficiente

L'area di intervento è pertanto, quella dell'informazione per permettere una partecipazione attiva del cittadino nel contesto sociale.

Domanda e offerta di servizi analoghi

Domanda

Dai dati sopra riportati emerge un gap esistente tra il desiderio dei cittadini di essere accolti e sostenuti dalle istituzioni e i servizi effettivamente offerti dal territorio. Si avverte, dunque, l'esigenza di una maggiore risposta alle richieste dei cittadini che consenta l'attivazione di percorsi di auto-informazione soprattutto per la fascia di cittadini che hanno bisogno di informazioni precise circa i servizi esistenti sul territorio, nonché le modalità di accesso ad essi, ad oggi non più accessibili anche a causa dell'interruzione del servizio informativo comunale preesistente.

Il 55% della popolazione, come sopra descritto, richiede maggiori informazioni e attenzioni dal servizio comunale e maggiori attività istituzionali che coinvolgano i cittadini.

Offerta

Nel territorio sono presenti poche associazioni, prevalentemente di volontariato, che sebbene senza adeguati strumenti e solo parzialmente, si sforzano di fornire una minima informazione e coordinamento nella gestione dei rapporti tra cittadinanza e partecipazione alla vita pubblica.

COMUNE DI CERCOLA

Descrizione del contesto territoriale

Al fine di comprendere il contesto territoriale e analizzare caratteristiche, necessità ed eventualmente problematiche territoriali, ci si è avvalsi, dei dati e informazioni statistiche fornite dall'Istat (Istituto Nazionale di Statistica) al gennaio 2014.

Cercola (pronuncia Cècola, /tʃerkola/) è un comune italiano di 19.177 abitanti della provincia di Napoli in Campania.

L'andamento demografico della popolazione residente nel comune di Cercola dal 2001 al 2013 (fig.4), mostra un forte decremento della popolazione residente dal 2010 al 2013.

Fig.6. Andamento della popolazione residente presso il comune di Cercola (NA)



Andamento della popolazione residente

COMUNE DI CERCOLA (NA) - Dati ISTAT al 31 dicembre di ogni anno - Elaborazione TUTTITALIA.IT

(*) post-censimento

Fonte: Istat- elaborazione tuttitalia.it

Le caratteristiche della popolazione risultano così rappresentate (dati Istat 2014):

Nr. maschi	8.772
-------------------	--------------

Nr. femmine	9.336
Numero famiglie	6.507
Età media	38,5
Reddito medio	7.065
Tasso natalità	10
Media componenti per famiglia	2,83
Indice di vecchiaia	79,3
Indice di dipendenza strutturale	44,8

Fig. 5: Caratteristiche della popolazione (Fonte: dati Istat 2014).

Come si evince dalla tabella, l'indice di dipendenza strutturale, cioè il carico sociale ed economico della popolazione non attiva (0-14 anni e 65 anni ed oltre) su quella attiva (15-64 anni), mostra che ci sono 44,8 individui a carico ogni 100 persone che lavorano, mentre vi è stato un progressivo invecchiamento della popolazione il cui indice di vecchiaia è passato da 43,2 nel 2002 a 79,3 nel 2013 (dati Istat 2014).

La struttura per età della popolazione può essere definita di tipo progressivo dato che la popolazione giovanile (0-14 anni) è pari a 17,4% mentre la popolazione di anziani residenti è pari al 13,0% sul totale dei residenti e quindi la popolazione giovane è maggiore di quella anziana.

Dai dati osservati dall'Istat si riscontra un incremento della popolazione giovanile presso il comune di Cercola, ma anche una difficoltà dei soggetti a comunicare e comprendere le opportunità maturate dal territorio. Infatti da una ricerca territoriale realizzata nel comune di Cercola, si evince che solo il 10% dei cittadini (circa 1.918 persone) manifesta un interesse attivo alla vita pubblica, il 25% (circa 4.794 persone) si interessa raramente e il restante 65% (circa 12.465 persone) delle persone si descrive disinteressato e sfiduciato rispetto alle istituzioni. Si riscontra soprattutto tra i giovani un'insoddisfazione nei confronti delle istituzioni dalle quali non si sentono tutelati, sostenuti e accolti nei propri bisogni. Si lamenta la mancanza di canali comunicativi, adeguati strumenti operativi e specifiche attività sul campo. Inoltre, si registra una scarsa informazione circa i servizi offerti dal territorio stesso. Un'altra ricerca territoriale, presentato sotto forma di report, ha evidenziato che il **45%** della popolazione vorrebbe che le istituzioni e, il Comune in particolare, rivolgesse maggiore attenzione ai bisogni dei cittadini, fornisse maggiori informazioni e permettesse inclusione e partecipazione degli stessi alla vita pubblica.

Il Comune ha attivato dal 2000 al 2011 uno Sportello informativo rivolto ai cittadini, dedicato ai vari servizi offerti e volto all'accoglienza al pubblico. In quell'anno sono state registrate **5.561** visite l'anno presso il suddetto sportello. Il servizio non è più attivo dal 2012 ed è emersa, conseguentemente, la carenza di un sistema di informazione territoriale in grado di offrire informazioni chiare, puntuali (trattamento personalizzato e organizzato sulla base della domanda) e dinamiche (costantemente aggiornate) sui servizi presenti sul territorio.

Indicatori di contesto

Tabella 3- Tabella riassuntiva degli indicatori di contesto
Situazione di partenza

INDICATORI	Valore riferito alla situazione di partenza
Numero persone che dichiarano di interessarsi alla vita pubblica	1.918 (10%)
Numero persone che dichiarano di interessarsi raramente alla vita pubblica	4.794 (25%)
Numero persone disinteressate e sfiduciate	12.465 (65%)
Numero persone che richiedono assistenza da parte delle istituzioni	8.630 (45%)

n. di cittadini che hanno fruito dei servizi dello Sportello Informativo (2000-2011)	5.561
Attività sui servizi del comune rivolte ai cittadini	Insufficienti
Servizi specifici di mediazione tra cittadini e vita pubblica	Insufficiente

L'area di intervento è pertanto, quella dell'informazione per permettere una partecipazione attiva del cittadino nel contesto sociale.

Domanda e offerta di servizi analoghi

Domanda

Dai dati sopra riportati emerge un gap esistente tra il desiderio dei cittadini di essere accolti e sostenuti dalle istituzioni e i servizi effettivamente offerti dal territorio. Si avverte, dunque, l'esigenza di una maggiore risposta alle richieste dei cittadini che consenta l'attivazione di percorsi di auto-informazione soprattutto per la fascia di cittadini che hanno bisogno di informazioni precise circa i servizi esistenti sul territorio, nonché le modalità di accesso ad essi, ad oggi non più accessibili anche a causa dell'interruzione del servizio informativo comunale preesistente.

Il 45% della popolazione, come sopra descritto, richiede maggiori informazioni e attenzioni dal servizio comunale e maggiori attività istituzionali che coinvolgano i cittadini.

Offerta

Nel territorio sono presenti poche associazioni, prevalentemente di volontariato, che sebbene senza adeguati strumenti e solo parzialmente, si sforzano di fornire una minima informazione e coordinamento nella gestione dei rapporti tra cittadinanza e partecipazione alla vita pubblica.

Target del progetto

Destinatari diretti del progetto sono tutti i cittadini dei Comuni di Macerata Campania, Casaluce e Cercola stimati in 39.815 persone. In particolare il progetto mira alla percentuale della popolazione che richiede attenzione e maggiori informazioni da parte delle istituzioni.

Beneficiari indiretti: Godranno indirettamente dei benefici del progetto gli enti Comunali, le scuole del territorio e tutta la comunità locale che avrà una popolazione più attiva ed informata rispetto ai servizi territoriali e in merito a valori quali la cittadinanza attiva e la partecipazione dei giovani.

7) Obiettivi del progetto:

OBIETTIVO GENERALE

Il progetto si propone di rispondere al forte bisogno della popolazione di disporre di un'informazione gratuita, pluralistica e affidabile, che faccia sentire i cittadini parte attiva e integrante del territorio. La dimensione locale può diventare un effettivo spazio di confronto, nell'ambito del quale esercitare i diritti di cittadinanza, e in cui costruire nuove reti di relazione basate sulla solidarietà, sull'impegno civile collettivo, sulla responsabilità diffusa, sulla socializzazione e naturalmente sulla partecipazione.

OBIETTIVI SPECIFICI

Obiettivo 1

Favorire l'accoglienza dei cittadini e promuovere l'accesso ad informazioni fruibili, utili e specifiche.

Il progetto si pone come primo obiettivo specifico quello di consentire un accesso dei cittadini alla vita pubblica e alla realtà territoriale accedendo ai servizi comunali, ricevendo informazioni adeguate e chiare che dall'analisi dei bisogni emerge come poco presente nei cittadini attualmente.

Obiettivo 2

Promuovere la partecipazione e senso di appartenenza dei cittadini alla comunità.

Il progetto si pone come obiettivo specifico quello di promuovere nei cittadini un senso di fiducia e sicurezza nelle istituzioni che permetta loro di essere soggetti attivi nella comunità.

Confronto tra situazione di partenza e di arrivo

INDICATORI	EX ANTE	EX POST
Numero persone che si interessano alla vita pubblica	4.488	+30%
Numero persone disinteressate e sfiduciate	16.651	-30%
n. di cittadini che hanno fruito dei servizi dello Sportello Informativo	19.791 (attualmente gli Sportelli non sono più attivi)	21.500 (a seguito della riattivazione degli Sportelli)
Attività sui servizi del comune rivolte ai cittadini	0	<ul style="list-style-type: none"> - Accoglienza e Front-office - Orientamento legale - Orientamento alle famiglie e ai minori - Orientamento al lavoro e consultazione gazzette - Orientamento legale - Orientamento anziani - Orientamento disabili

	Servizi specifici di mediazione tra cittadini e vita pubblica	0	<ul style="list-style-type: none"> - Incontri nella scuole - Incontri nelle associazioni - Seminari informativi - Focus group - Laboratorio espressivo 	
--	--	---	---	--

8) *Descrizione del progetto e tipologia dell'intervento che definisca in modo puntuale le attività previste dal progetto con particolare riferimento a quelle dei volontari in servizio civile nazionale, nonché le risorse umane dal punto di vista sia qualitativo che quantitativo:*

<p>8.1 <u>Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi</u></p> <p>OBIETTIVO SPECIFICO 1 Favorire l'accoglienza dei cittadini e promuovere l'accesso ad informazioni fruibili, utili e specifiche.</p> <p>AZIONE A: Creazione sportello</p> <p><u>Attività A 1: Attività di back office</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificare i recapiti e il posizionamento degli uffici preposti a fornire i servizi di maggior interesse per i cittadini ▪ Raccogliere la documentazione informativa già esistente presso altri enti territoriali ▪ Effettuare l'analisi della documentazione raccolta ▪ Definire i contenuti da inserire nel materiale informativo da distribuire agli utenti ▪ Predisporre la bozza grafica di locandine, opuscoli e volantini ▪ Curare la redazione dei contenuti ▪ Inserire i contenuti informativi nella bozza realizzata ▪ Organizzare la modulistica <p><u>Attività A 2: Gestione ed aggiornamento Sito Internet</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Creare nuovi contenuti e/o modifica contenuti già presenti sul sito del comune ▪ Inserire i contenuti informativi sullo sportello (Posizionamento, come raggiungere, orari di apertura e chiusura etc.) ▪ Leggere le e-mail e rilevare eventuali moduli di richiesta informazioni compilati on-line ▪ Inserire in mailing list eventuali utenti che lo richiedano ▪ Inviare comunicazioni di interesse e informazioni su eventi di promozione ▪ Provvedere all'aggiornamento contenuti on line <p><u>Attività A 3: Attività di front office</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Accoglienza utenti ▪ Predisposizione schede utenti ▪ Compilazione schede ▪ Orientamento alle famiglie e ai minori ▪ Orientamento al lavoro e consultazione gazzette

- Orientamento legale
- Orientamento anziani
- Orientamento disabili

OBIETTIVO SPECIFICO 2

Promuovere la partecipazione e senso di appartenenza dei cittadini alla comunità.

AZIONE B: Sensibilizzare alla partecipazione

Attività B 1: Realizzazione di percorsi territoriali

- Stabilire contatti con scuole
- Stabilire contatti con le associazioni del territorio
- Definire il Calendario incontri
- Incontri sulle attività dello sportello e del Comune
- Organizzare il focus group: la cittadinanza attiva
- Organizzazione mostra: la città che vorrei.

Attività B 2: Realizzazione incontri al Comune

- Organizzare la Giornata sulla partecipazione sociale
- Organizzare un ciclo di seminari: "Individuo, gruppo, istituzioni"
- Definire il Calendario incontri
- Invio lettera ai cittadini
- Realizzazione Giornata sulla partecipazione sociale
- Realizzazione di un ciclo di seminari: Individuo, gruppo, istituzioni
- Laboratorio espressivo: i bisogni dei cittadini

8.2 Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, con la specifica delle professionalità impegnate e la loro attinenza con le predette attività

AZIONE A: Creazione sportello

Attività A 1: Attività di back office

- 1 ricercatore per contattare tutte le fonti che producono o in cui risiedono informazioni di interesse per gli utenti
- 1 grafico per il materiale informativo

Attività A 2: Gestione ed aggiornamento Sito Internet

- 1 consulente informatico per la creazione di una pagina e/o sito web
- 1 operatore per la lettura e-mail e aggiornamento contenuti

Attività A 3: Attività di front office

- 2 operatori di sportello per l'accoglienza
- 1 assistente sociale per l'orientamento socio-assistenziale
- 1 avvocato per l'orientamento legale

AZIONE B: Sensibilizzare alla partecipazione

Attività B 1: Realizzazione di percorsi territoriali

- 1 esperto di contatti col territorio
- 1 psicologo per il focus group e organizzazione mostra

Attività B 2: Realizzazione incontri al Comune

- 1 esperto di contatti col territorio
- 2 esperti di partecipazione sociale
- 1 psicologo per il laboratorio espressivo

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

I volontari del servizio civile verranno affiancati alle risorse umane e professionalità sopraelencate e coinvolti in tutte le attività e a tal fine saranno muniti della necessaria ed adeguata strumentazione informatica. In particolare:

AZIONE A: Creazione sportello

Attività A 1: Attività di back office

- Collaborare con il ricercatore per identificare i recapiti e il posizionamento degli uffici preposti a fornire i servizi di maggior interesse per i cittadini
- Raccogliere la documentazione informativa già esistente presso altri enti territoriali
- Collaborare con gli addetti nell'analisi della documentazione raccolta
- Supportare gli addetti nella scelta dei contenuti da inserire nel materiale informativo da distribuire agli utenti
- Supportare nella predisposizione bozza grafica di locandine, opuscoli e volantini
- Supportare nella redazione contenuti
- Inserire i contenuti informativi nella bozza realizzata
- Organizzare la modulistica

Attività A 2: Gestione ed aggiornamento Sito Internet

- Collaborare con il consulente informatico per la creazione di nuovi contenuti e/o modifica contenuti già presenti sul sito del comune
- Collaborare con il consulente informatico per l'inserimento di contenuti informativi sullo sportello (Posizionamento, come raggiungere, orari di apertura e chiusura etc.)
- Supporto alla lettura di e-mail per rilevare eventuali moduli di richiesta informazioni compilati on-line
- Supporto per l'inserimento in mailing list di eventuali utenti che lo richiedano
- Supporto per l'invio di comunicazioni di interesse e informazioni su eventi di promozione
- Collaborare all'aggiornamento contenuti on line

Attività A 3: Attività di front office

- Collaborare all'accoglienza utenti
- Supporto alla predisposizione di schede utenti
- Compilazione schede
- Supportare gli addetti nell'orientamento alle famiglie e ai minori
- Supportare gli addetti nell'orientamento al lavoro e consultazione gazzette
- Supportare gli addetti nell'orientamento legale

- Supportare gli addetti nell'orientamento anziani
- Supportare gli addetti nell'orientamento disabili

AZIONE B: Sensibilizzare alla partecipazione

Attività B 1: Realizzazione di percorsi territoriali

- Supporto per stabilire i contatti con le scuole
- Supporto per stabilire contatti con le associazioni del territorio
- Partecipare alla definizione di un Calendario di incontri
- Partecipazione agli Incontri sulle attività dello sportello e del Comune
- Supportare il professionista (psicologo) per l'organizzazione di focus group: la cittadinanza attiva
- Partecipare all'organizzazione di una mostra: "la città che vorrei".

Attività B 2: Realizzazione incontri al Comune

- Supportare gli esperti nell'organizzazione della Giornata sulla partecipazione sociale
- Supportare gli esperti nell'organizzazione di un ciclo di seminari: "Individuo, gruppo, istituzioni"
- Supportare gli esperti per poter definire un calendario di incontri
- Collaborare per l'Invio di lettera ai cittadini
- Collaborare con gli esperti alla realizzazione della giornata sulla partecipazione sociale
- Collaborare con gli esperti alla realizzazione di un ciclo di seminari: "individuo, gruppo, istituzioni".
- Collaborare con l'esperto alla realizzazione del Laboratorio espressivo: i bisogni dei cittadini

9) Numero dei volontari da impiegare nel progetto:	28
10) Numero posti con vitto e alloggio:	0
11) Numero posti senza vitto e alloggio:	28
12) Numero posti con solo vitto:	0
13) Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo:	30
14) Giorni di servizio a settimana dei volontari (minimo 5, massimo 6) :	5
15) 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.

Eventuale realizzazione dei momenti di verifica al di fuori dell'Ente.

Partecipazione a supporto di attività dell'Ente 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

16) Sede/i di attuazione del progetto, Operatori Locali di Progetto e Responsabili Locali di Ente Accreditato:

N.	<u>Sede di attuazione del progetto</u>	Comune	Indirizzo	Cod. ident. sede	N. vol. per sede	Nominativi degli Operatori Locali di Progetto			Nominativi dei Responsabili Locali di Ente Accreditato		
						Cognome e nome	Data di nascita	C.F.	Cognome e nome	Data di nascita	C.F.
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											

17) *Eventuali attività di promozione e sensibilizzazione del servizio civile nazionale:***Sistema Certificato UNI EN ISO 9001:2008****Cert. N. LRC 0261550**

Accanto ad una costante attività di front-office e call-center per i giovani in cerca di informazioni e materiale, sia presso la Sede Centrale che nelle Agenzie territoriali, AMESCI mette in campo una forte azione di diffusione e promozione del Servizio Civile Nazionale.

Grazie alla predisposizione di uno specifico Piano di comunicazione, viene realizzata una campagna di divulgazione del valore del Servizio Civile Nazionale e delle opportunità che esso offre che si intensifica in occasione dei bandi di selezione e reclutamento dei volontari.

Il Piano ha l'obiettivo di far conoscere ai giovani il Servizio Civile Nazionale quale strumento principe di partecipazione alla vita comunale, provinciale, regionale e nazionale e possibilità per l'acquisizione di competenze spendibili nel mondo del lavoro.

All'interno del Piano sono previste attività di:

- ✓ Promozione e sensibilizzazione del Servizio Civile Nazionale;
- ✓ Diffusione degli obiettivi dell'iniziativa progettuale;
- ✓ Disseminazione dei risultati.

La semplicità e l'immediatezza di accesso alle informazioni attraverso il sito internet e tutti gli strumenti social attivati da AMESCI sono garanzia di un facile raggiungimento del mondo giovanile come dimostrano gli oltre 400.000 accessi annuali che riceve il sito.

Oltre a preparare video interviste, foto, commenti, articoli specifici, veicolati dai social network e dagli strumenti appositamente realizzati, AMESCI organizza incontri presso Università, Istituti scolastici, enti no profit ed altri centri nevralgici di aggregazione presenti sul territorio dove verrà realizzato il progetto.

Sintesi del Piano di promozione e sensibilizzazione del Servizio Civile NazionaleObiettivi

- Favorire la diffusione del Servizio Civile Nazionale;
- Sensibilizzare alle tematiche della cittadinanza attiva, legalità, ambiente, assistenza, protezione civile, tutela del patrimonio artistico e culturale, educazione;
- Innalzare e migliorare il livello di partecipazione locale, provinciale, regionale e nazionale;
- Informare correttamente i giovani sulle opportunità offerte dal servizio civile nazionale;
- Diffondere gli obiettivi dell'iniziativa progettuale;
- Disseminare i risultati del progetto.

Contenuti

- Finalità generali del Servizio Civile Nazionale;
- Finalità specifiche del Servizio Civile quale esperienza di apprendimento non formale;
- Obiettivi generali e specifici del progetto;
- Tematiche della cittadinanza attiva, dell'assistenza, ambiente, protezione civile, promozione culturale, educazione, legalità.

Soggetti destinatari

- Ragazze e ragazzi di età compresa tra i 17 ed i 28 anni (con riferimento specifico alle opportunità meta – formative del SCN);
- Associazioni, enti ed organizzazioni presenti sul territorio;
- Stakeholders (orizzontali e verticali).

Soggetti attuatori

- Volontari presenti nell'ente;
- Personale impiegato a diverso titolo nell'organizzazione e nella gestione del

progetto.

Altri soggetti coinvolti

- Università;
- Istituti scolastici presenti sul territorio di riferimento;
- Enti no-profit presenti sul territorio di riferimento.

Luogo

Istituti scolastici di II° grado, università, centri parrocchiali, circoli ricreativi e culturali, realtà aggregative giovanili in genere, organizzazioni del terzo settore e così via, ove portare, con le opportune modalità, la presenza dei volontari stessi.

Durata e tempi di realizzazione

Le attività di comunicazione, promozione e sensibilizzazione del Servizio Civile Nazionale sono parte integrante delle attività quotidiane di AMESCI e saranno realizzate durante l'intero arco di vita del progetto.

In particolare:

- le attività di promozione e sensibilizzazione vengono intensificate nel periodo che va dalla pubblicazione del bando fino all'avvio del progetto;
- l'informazione sul progetto e sugli obiettivi che intende raggiungere viene messa in campo fino all'avvio del progetto stesso per consentire una scelta consapevole dei giovani e una partecipazione convinta;
- la disseminazione dei risultati viene realizzata sia nel corso del progetto, per migliorare la percezione del servizio civile sul territorio in cui si interviene, sia al termine dello stesso, per restituire gli esiti di un impegno tanto dell'associazione quanto dei giovani del servizio civile nazionale.

Nella fase di avvio del progetto, ovvero dopo l'emanazione del bando da parte del Dipartimento, Amesci realizzerà incontri specifici di informazione e orientamento rivolti ai giovani allo scopo di stimolarne la partecipazione e sensibilizzarli alle tematiche affrontate dal progetto.

Tali specifiche attività avranno una durata di **30 ore** saranno articolate in:

- 5 incontri (presso Università, Istituti scolastici, enti no profit ed altri luoghi d'aggregazione presenti sul territorio specifico) di durata di 5 ore ognuno;
- un convegno finale della durata di 5 ore.

Canali di pubblicizzazione dei progetti:

Canali dipendenti (o interni):

- Sito internet Amesci (www.amesci.org);
- Sito internet ServizioCivileMagazine (www.serviziocivilemagazine.it);
- Sito internet dei Partner;
- Canale YouTube(Amesciweb)
- Profili social:
 - Flickr <http://www.youtube.com/user/amesciweb>
 - Twitter <https://twitter.com/infoamesci>;
 - Facebook <https://www.facebook.com/amesci.org>;
 - Google+ <https://plus.google.com/107739239607515079041> ;
- Newsletter;
- Organizzazione giornate formative/informative sul Servizio Civile Nazionale;
- Organizzazione di Convegni sul Servizio Civile Nazionale;
- Partecipazione con stand a fiere e manifestazioni di interesse per i giovani;
- Pubblica affissione;
- Divulgazione di materiale informativo, bando, allegati presso Uffici per le Relazioni con il pubblico, Informagiovani Università, Centri per l'impiego ed in tutti i luoghi di aggregazione giovanile presenti sul territorio in cui verrà realizzato il progetto.
- Front-office presso la sede centrale e le Agenzie territoriali;
- Attività di call-center presso la sede centrale e le Agenzie territoriali;
- Ufficio stampa presso la Sede Centrale Amesci;

Canali indipendenti (o esterni):

- Agenzia stampa:
 - Comunicati stampa per i media nazionali;
 - Comunicati stampa per i media locali (operazione mirata nell'ambito territoriale del progetto, es: comunale, provinciale, regionale, nazionale);
- Quotidiani;
- Periodici;
- Radio;
- Televisioni;
- Sito internet Forum Nazionale Servizio Civile (www.forumserviziocivile.it);
- Sito internet Forum Nazionale Giovani (www.forumnazionalegiovani.it)

18) Criteri e modalità di selezione dei volontari:

Sistema Certificato UNI EN ISO 9001:2008

Cert. N. LRC 0261550

Di seguito si riporta un estratto del 'Sistema di Reclutamento e Selezione' adeguato al 31 luglio 2009 e approvato dall'UNSC con det. n° 91 in data 1 Febbraio 2010 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 50 punti

Precedenti esperienze	MAX 30 PUNTI
Titoli di studio, esperienze aggiuntive e altre conoscenze	MAX 20 PUNTI

Precedenti esperienze **massimo 30 punti**

Periodo massimo valutabile per singola esperienza: 12 mesi.

Precedenti esperienze c/o enti che realizzano il progetto Coefficiente 1,00 (mese o frazione di mese superiore o uguale a 15 gg.)	MAX 12 PUNTI
Precedenti esperienze nello stesso settore del progetto c/o enti diversi da quello che realizza il progetto Coefficiente 0,75 (mese o frazione di mese superiore o uguale a 15 gg.)	MAX 9 PUNTI
Precedenti esperienze in un settore diverso c/o ente che realizza il progetto Coefficiente 0,50 (mese o frazione di mese superiore o uguale a 15 gg.)	MAX 6 PUNTI
Precedenti esperienze in settori analoghi c/o enti diversi da quello che realizza il progetto Coefficiente 0,25 (mese o frazione di mese superiore o uguale a 15 gg.)	MAX 3 PUNTI

Titolo di studio **massimo 8 punti** (si valuta solo il titolo più elevato)

Laurea (vecchio ordinamento oppure 3+2)	8 PUNTI
Laurea triennale	7 PUNTI
Diploma scuola superiore	6 PUNTI
Frequenza scuola media Superiore	FINO A 4 PUNTI (1 PUNTO PER OGNI ANNO CONCLUSO)

Titoli professionali **massimo 4 punti** (si valuta solo il titolo più elevato)

I titoli professionali sono quelli rilasciati da Enti pubblici o Enti di formazione professionale accreditati presso le Regioni

Titolo completo	4 PUNTI
Non terminato	2 PUNTI

Esperienze aggiuntive a quelle valutate **massimo 4 punti** (si valuta solo il titolo più elevato) (per esempio: stage lavorativo, animatore di villaggi turistici, attività di assistenza ai bambini durante il periodo estivo, etc.)

Di durata superiore a 12 mesi	4 PUNTI
Di durata inferiore a 12 mesi	2 PUNTI

Altre conoscenze **massimo 4 punti** (si valuta 1 punto per ogni titolo, sino ad un massimo di 4) - per esempio: specializzazioni universitarie, master, conoscenza di una lingua straniera, informatica, musica, teatro, pittura, ecc...).

Attestati o autocertificati	1 PUNTO
-----------------------------	----------------

I candidati effettueranno, secondo apposito calendario pubblicato sul sito web dell'ente, un colloquio approfondito su: servizio civile, progetto e curriculum personale (con particolare riguardo alle precedenti esperienze di volontariato e lavorative nel settore specifico del progetto e non), al fine di avere un quadro completo e complessivo del profilo del candidato, delle sue potenzialità, delle sue qualità e delle sue attitudini, oltre ad una breve autopresentazione da parte del candidato.

COLLOQUIO	MAX 60 PUNTI
------------------	---------------------

Il colloquio consiste in una serie di 10 domande, ognuna con punteggio da 0 a 60, riportate sul sito www.amesci.org

La somma di tutti i punteggi assegnati al set di domande diviso il numero delle domande dà come esito il punteggio finale del colloquio.

L'idoneità a partecipare al progetto di servizio civile nazionale viene raggiunta con un minimo di 36 PUNTI al colloquio

La fase di selezione è costantemente verificata da un Garante nominato dal responsabile del Servizio Civile Nazionale;

REDAZIONE E PUBBLICAZIONE DELLA GRADUATORIA FINALE

Al termine delle selezioni si procederà alla pubblicazione on-line della graduatoria.

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

SI	AMESCI
-----------	---------------

20) Piano di monitoraggio interno per la valutazione dell'andamento delle attività del progetto:

Sistema Certificato UNI EN ISO 9001:2008 Cert. N. LRC 0261550

Il Sistema di Monitoraggio Generale, coordinato dal Responsabile del Monitoraggio e dallo staff centrale, valido per tutti i progetti prevede sulla base della scomposizione del lavoro pianificato, effettuata in sede di progettazione, la costruzione di **Questionari per il Monitoraggio dell'andamento del progetto**, nonché redazioni periodiche di relazioni sugli stati di avanzamento del progetto.

Si utilizzeranno schede di rilevazione per conoscere lo stato di avanzamento delle attività

previste dal progetto che vedono come beneficiari i volontari, ed in particolare:

- Riscontro dell'effettiva erogazione dei benefici previsti dal progetto per i volontari in merito a crediti universitari, tirocini, riconoscimento curriculare;
- Formazione generale (ore effettivamente erogate, argomenti effettivamente trattati);
- Formazione specifica (ore effettivamente erogate, argomenti effettivamente trattati).

Le timelines dei singoli progetti prevedranno i relativi momenti nei quali effettuare il controllo, in relazione al perseguimento degli obiettivi operativi; è verosimile che, in generale, i progetti prevedano momenti di controllo trimestrali, in affiancamento ad un'ordinaria attività di monitoraggio in itinere.

In relazione al monitoraggio della crescita dei volontari, appositi **Piani di Valutazione** stabiliranno tempi e modalità diverse a seconda che si operi la valutazione quantitativa o quella qualitativa.

Gli strumenti quantitativi saranno somministrati ai volontari, in generale e fatti salvi specifici adattamenti, in tre tempi: all'inizio del servizio, rilevandone le aspettative rispetto al progetto ed il livello di conoscenze; in itinere, allo scopo di approntare eventuali interventi correttivi; alla fine, in sede di verifica dei risultati ottenuti e riprogettazione eventuale.

21) *Ricorso a sistemi di monitoraggio verificati in sede di accreditamento (eventuale indicazione dell'Ente di 1^ classe dal quale è stato acquisito il servizio):*

SI	AMESCI
-----------	---------------

22) *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.

23) *Eventuali risorse finanziarie aggiuntive destinate in modo specifico alla realizzazione del progetto:*

ATTIVITA'	COSTO RISORSE TECNICHE	COSTO RISORSE UMANE
Attività di back office	250 €	1.000 €
Gestione ed aggiornamento sito Internet	700 €	2.500 €
Attività di front office	1.500 €	3.500 €
Realizzazione di percorsi territoriali	500 €	2.000 €
Realizzazione incontri al Comune	1.500 €	2.500 €
	TOT RISORSE TECNICHE	TOT RISORSE UMANE
	<u>4.950 €</u>	<u>11.500 €</u>
<u>TOTALE COMPLESSIVO PROGETTO</u>	<u>16.450 €</u>	

24) *Eventuali reti a sostegno del progetto (copromotori e/o partners):*

In ordine alla realizzazione delle attività previste dal presente progetto, AMESCI ha stipulato con la società di global services e comunicazione **GAR.CO s.r.l.**, partita iva 05663071214, esperta in materia di consulenza per lo sviluppo locale e che opera per imprese ed enti pubblici in attività di pianificazione, progettazione, alta formazione, comunicazione sociale ed istituzionale, apposita convenzione (**vedi allegato**) che definisce il **concreto e rilevante apporto** della GAR.CO alla realizzazione del presente progetto con specifico riferimento alle seguenti attività previste al punto 8.1:

AZIONE A: Creazione sportello

Attività A 2: Gestione ed aggiornamento Sito Internet

- Creare nuovi contenuti e/o modifica contenuti già presenti sul sito del comune;
- Inserire i contenuti informativi sullo sportello (Posizionamento, come raggiungere, orari di apertura e chiusura etc.);
- Leggere le e-mail e rilevare eventuali moduli di richiesta informazioni compilati on-line;
- Inserire in mailing list eventuali utenti che lo richiedano

Altro accordo è stato stipulato da Amesci con **Consorzio Italia**, partita iva n. 06936861217, società cooperativa sociale senza scopo di lucro volta alla realizzazione di servizi/interventi in ambito socio-sanitario nonché all'inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati; attività e servizi di carattere animativi, finalizzati al miglioramento della qualità della vita e all'inserimento sociale dei soggetti svantaggiati; interventi conviviali per il tempo libero, la cultura ed il turismo sociale; organizzazione e gestione di servizi di informazione e promozione culturale; organizzazione e gestione di servizi di consulenza, orientamento, formazione e avviamento al lavoro.

In relazione al citato accordo, di cui si allega copia, Consorzio Italia si impegna a realizzare le seguenti attività previste dal punto 8.1 del presente progetto:

AZIONE A: Creazione sportello

Attività A 3: Attività di front office

- Accoglienza utenti
- Compilazione schede
- Orientamento alle famiglie e ai minori
- Orientamento anziani
- Orientamento disabili

25) *Risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto:*

ATTIVITA'	RISORSE TECNICHE	NECESSITA'
<u>Attività A 1: Attività di back office</u>		
• Supportare nella predisposizione bozza grafica di locandine, opuscoli e volantini	Invio a tipografia	Per i volantini e brochure
<u>Attività A 2: Gestione ed aggiornamento sito Internet</u>		
• Collaborare nella creazione di nuovi contenuti e/o modifica contenuti già presenti sul sito del comune	1pc 1 postazione internet	Per il sito
<u>Attività A 3: Attività di front office</u>		

<ul style="list-style-type: none"> • Accoglienza utenti • Servizio di ricezione fax • Consultazioni on-line al pubblico 	1 Pc 1 postazione internet 1 fax e telefono Materiale cancelleria	Per lo sportello
Attività B 1: Realizzazione di percorsi territoriali		
<ul style="list-style-type: none"> • Incontri informativi sulle attività dello sportello e del Comune • Organizzazione mostra 	Materiale informativo Pannelli per la mostra Macchine fotografiche Sviluppo foto Tele 20 tavolozze con pennelli	Per gli incontri Per la mostra
Attività B 2: Realizzazione incontri al Comune		
<ul style="list-style-type: none"> • Invio lettera ai cittadini • Realizzazione Giornata sulla partecipazione sociale • Realizzazione di un ciclo di seminari: Individuo, gruppo, istituzioni 	Materiale informativo 800 buste da lettera e fogli Videoproiettore Pc	Per gli incontri

CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

26) *Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

NO

27) *Eventuali tirocini riconosciuti :*

NO

28) *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 tecniche** (specifiche dell'esperienza vissuta nel progetto, acquisite in particolare attraverso il *learning by doing* accanto agli Olp e al personale professionale): elaborazione di materiale grafico promozionale, accoglienza, assistenza e orientamento ai cittadini, capacità di ascolto, capacità di lavorare in gruppo, organizzazione di incontri con enti, nozioni di informatica e di pubblica amministrazione;
- **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);
- **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.

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

29) Sede di realizzazione:

Sede di realizzazione del progetto

30) 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".

31) 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

32) Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

Sistema Certificato UNI EN ISO 9001:2008 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 13 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 18 ore complessive;
- e-learning per 14 ore complessive.

33) 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 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

34) *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

35) *Sede di realizzazione:*

Sede di realizzazione del progetto

36) *Modalità di attuazione:*

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

37) *Nominativi e dati anagrafici dei formatori:*

Data la specificità della metodologia adottata (blended con una parte in presenza ed una di e-learning), le figure necessarie alla formazione sono distinguibili in base alla funzione ricoperta. In particolare: della formazione in aula è incaricato un docente, mentre il corso e-learning è scritto, sotto il coordinamento di un pedagogo, da esperti della materia; al tutor on line è affidato il compito di favorire e animare la frequenza del corso, sempre sotto il coordinamento didattico di un tecnico.

Docenti in aula:

Mariagrazia Viscosi, nata a Macerata Campania (Ce), il 02/07/1957

Giovanni Panico, nato a Cercola (NA) il 22/07/1957

Ludovico Di Martino, nato a Casaluce (CE) il 17/03/1958

Valentino Ferrara, nato a Santa Maria Capua Vetere (CE) il 06/11/1964

Lorenzo D'Alessandro, nato a Basilea (Svizzera) il 19/08/1971

Valentina Cammarota, nata a Napoli il 13/04/1978

Autori del Corso:

Roberto Barresi, nato a Napoli il 17/09/1963

Antonio Liguoro, nato a Torre del Greco (NA) il 20/01/1969

Gennaro Izzo, nato a Napoli il 06/05/1968

Roberta Serrano, nata a Napoli il 21/08/1977

Alessandro Sansoni, nato a Napoli il 09/08/1976

Coordinatrice Didattica e Tecnica:

Morena Terraschi, nata a Roma il 29/11/1969

Tutor on line:

Alessandro Etzi, nato a Napoli il 13/06/1982

38) *Competenze specifiche dei formatori:*

Data la specificità della metodologia adottata (blended con una parte in presenza ed una di e-learning), le figure necessarie alla formazione sono distinguibili in base alla funzione ricoperta. In particolare: della formazione in aula è incaricato un docente, mentre il corso e-learning è scritto, sotto il coordinamento di un pedagogo, da esperti della materia; al tutor on line è affidato il compito di favorire e animare la frequenza del corso, sempre sotto il coordinamento didattico di un tecnico.

Docenti in aula :

Mariagrazia Viscosi

Competenze specifiche (vedi curriculum allegato):

Dipendente del comune di Macerata Campania, ha avuto esperienze nell'ambito di progetti sugli sportelli informa. È stata responsabile dello sportello informativo comunale per diversi anni.

Giovanni Panico

Competenze specifiche (vedi curriculum allegato):

Volontario del Comune di Cercola, dal 1999 ha maturato esperienze svolgendo attività di ascolto e orientamento dei giovani presso gli sportelli informativi del Comune.

Ludovico Di Martino

Competenze specifiche (vedi curriculum allegato):

Laurea in giurisprudenza, dipendente del Comune di Casaluce dal 1978, responsabile URP e del progetto sportelli informativi itineranti per l'implementazione delle informazioni per i cittadini e il turismo.

Valentino Ferrara

Competenze specifiche(vedi curriculum allegato):

Laurea in ingegneria, dipendente del Comune di Macerata Campania, ha maturato 12 anni di esperienza nel settore della sicurezza sul lavoro in qualità di RSPP e coordinatore sicurezza.

Lorenzo D'Alessandro

Competenze specifiche(vedi curriculum allegato):

Laurea in ingegneria, dipendente del Comune di Cercola, ha maturato 14 anni di esperienza nel settore della sicurezza sul lavoro in possesso di attestazione di formazione ex DLgs 494/96 e DLgs 81/08 e aggiornamenti.

Valentina Cammarota

Competenze specifiche (vedi curriculum allegato):

Laurea in ingegneria civile, ha maturato due anni di esperienza nel settore sicurezza sul lavoro frequentando corsi di formazione come RSPP modulo C e ricoprendo il ruolo di RSPP per Studi professionali, Cooperative sociali ed associazioni. Inoltre dal 2012 collabora con la società SICURTER S.r.l. come consulente in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

Autori del Corso:

Roberto Barresi

Competenze specifiche(vedi curriculum allegato):

Avvocato, docente di diritto amministrativo e ricercatore universitario sul tema della legislazione in materia di ambiente e territorio; docente in corsi post laurea di politiche ambientali; Dottore di ricerca in Amministrazione pubblica italiana, europea e comparata; insegnante di Discipline turistiche e Diritto; ispettore del Difensore Civico della Regione Campania specializzato in diritti del cittadino.

Antonio Liguoro

Competenze specifiche(vedi curriculum allegato):

Laurea in Economia e Commercio; Master in Europrogettazione; Responsabile del Sistema di Progettazione Amesci; Direttore scientifico e docente in master e corsi di formazione in tema di progettazione, pianificazione operativa, organizzazione aziendale e marketing; Esperto di ricerca e valorizzazione delle tradizioni locali, manager di una compagnia teatrale, assistente alla direzione del Leuciana Festival.

Gennaro Izzo

Competenze specifiche(vedi curriculum allegato):

Laureato in Scienze del Servizio Sociale; Master in Programmazione e gestione delle Politiche e dei Servizi Sociali; Coordinatore dell'Ufficio di Piano dell'Ambito Territoriale NA13; esperto di rapporti tra le organizzazioni di volontariato e le istituzioni; esperto di legislazione dei Servizi Sociali e della legge 328/00; progettista, coordinatore e supervisore per i Servizi, gli Interventi e i Progetti Speciali degli enti territoriali; docente in vari Master e seminari sui Servizi Sociali, collaboratore in progetti dell'Università Federico II di Napoli e del Formez.

Roberta Serrano

Competenze specifiche(vedi curriculum allegato):

Attrice di teatro dal 1994, mimo, speaker radiofonica, conduttrice, formatrice, animatrice sociale e scolastica, specialmente nel campo dell'evasione e dell'abbandono. Esperta di espressione corporea e di linguaggi non verbali, ha partecipato a numerosi workshop e laboratori di ricerca sulla maschera e sul mimo, diretti tra gli altri da Mario Scarpetta e Yves Lebréton.

Alessandro Sansoni

Competenze specifiche(vedi curriculum allegato):

Laurea in Filosofia, giornalista professionista per RAI e varie testate nazionali; esperto di comunicazione pubblica; delegato alla cultura nello staff del Presidente della Provincia di Napoli; docente in corsi di formazione per operatori dei servizi all'immigrazione ed alla cooperazione internazionale, finanziati ai sensi della legge 383/200 art.12; esperto di educazione alimentare; Sociologo volontario presso l'ufficio dei servizi informativi dell'Unità Operativa di Salute Mentale dell'ASL NA1 Distretto 49; esperto di cultura e tutela del patrimonio storico-artistico

Coordinatrice Didattica e Tecnica:

Morena Terraschi

Competenze specifiche(vedi curriculum allegato):

Laureata in Pedagogia, esperta di progettazione nel settore della multimedialità applicata alla didattica, di formazione tecnologica e didattica on line, di ambienti digitali per l'apprendimento, scenari e strumenti di valutazione nella formazione a distanza, gestione

del sapere nei processi di e-learning, analisi per la valutazione di un gruppo di apprendimento online, modelli e strumenti di analisi e valutazione del forum e degli strumenti di interazione formativa

Tutor on line:

Alessandro Etzi

Competenze specifiche(vedi curriculum allegato):

Laureato in Scienze Politiche, ottime capacità relazionali in contesti di comunicazione mediata, buone competenze informatiche (posta elettronica, internet, chat, forum), competenze di base in ambito formativo e didattico, competenze contenutistiche nell'area di intervento Educazione e Promozione Culturale e in generale nel Servizio Civile.

39) Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

Sistema Certificato UNI EN ISO 9001:2008 Cert. N. LRC 0261550

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 inescindibilmente 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.

40) Contenuti della formazione:

Argomenti della formazione specifica:

In aula:

I APPROFONDIMENTO:

- **Modulo I:** Gestire uno sportello informativo: il back-office e il front-office; *Durata: 6 ore – Docenti: Mariagrazia Viscosi, Giovanni Panico, Ludovico Di Martino*
- **Modulo II:** Principi di comunicazione istituzionale; *Durata: 6 ore – Docente: Mariagrazia Viscosi, Giovanni Panico, Ludovico Di Martino*

II APPROFONDIMENTO:

- **Modulo III:** Informazione ai volontari (conforme al D.Lgs 81/08 art. 36). *Durata: 4 ore – Docenti: Valentino Ferrara, Lorenzo D'Alessandro, Valentina Cammarota*
 - 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). *Durata: 4 ore – Docenti: Valentino Ferrara, Lorenzo D'Alessandro, Valentina Cammarota*
 - Rischi derivanti dall'ambiente di lavoro

- Rischi meccanici ed elettrici generali
- Rischio biologico, chimico e 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:

Natura e caratteristica dei servizi nella P.A.

- Natura e caratteristica dei servizi
- Relazioni con l'utenza
- Composizione dei servizi
- Requisiti legali (legge 150/2000; dlgs 196/2003)
- Il sistema di erogazione
- L'ambiente di erogazione
- La valutazione della qualità dei servizi

Comunicazione interpersonale

- Comunicazione interpersonale
- Ascolto attivo
- Feedback
- Empatia
- Stili di comunicazione
- Tecniche dell'assertività
- Regole di comportamento

Piani di comunicazione

- Analisi del contesto.
- Definizione degli obiettivi.
- Definizione del target di riferimento.
- Scelta delle strategie. Scelta dei contenuti.
- Scelta delle attività e degli strumenti.
- Comunicazione on-line e diretta
- comunicazione e organizzazione pubblica

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.

41) *Durata:*

75 ore

Altri elementi della formazione

42) *Modalità di monitoraggio del piano di formazione (generale e specifica) predisposto:*

Nel rinviare al sistema di monitoraggio accreditato e al piano di monitoraggio generale previsto dal presente progetto (v *infra*, punto 20) per la tempistica e la strutturazione della rilevazione del percorso formativo, si acclude una breve riflessione metodologica e strumentale.

La contemporanea presenza, nel sistema di formazione “*blended*” adottato da Amesci, di una doppia tipologia di rilevazione (questionari e *self-test*) e di un complesso set di restituzioni attese (grado di apprendimento raggiunto, gradimento dell’esperienza formativa, feedback delle competenze e delle metacompetenze) necessitano di un’ottica valutativa efficiente, efficace ed innovativa. Si è pertanto deciso di adottare un monitoraggio della qualità della formazione informato alla logica QFD (*quality function deployment*), all’interno del più generale approccio di *quality project management* perseguito da Amesci.

Si tratta, operativamente, di trasformare i dati del monitoraggio (sia quantitativi che qualitativi) in “scelte prioritarie”, atte ad orientare le successive fasi di valutazione e la riprogettazione del percorso formativo.

In questa fase il monitoraggio avviene attraverso strumenti misti (ossia test a risposta multipla on line, questionari di customer satisfaction, rilevamento attraverso interviste sul campo a cura degli OLP e dello Staff di formazione Amesci).

Le analisi dei dati (intermedie e finale) e la riprogettazione avvengono, sempre a cura dello Staff di formazione Amesci, con metodologie e tools propri del tutoraggio on line (protocolli di statistica, strumenti di networking come forum e chat) e della valutazione comparata (swot analysis).

Breve cenno ulteriore merita il bilancio di “competenze e metacompetenze”, intese come empowerment e incremento quali-quantitativo dei saperi e delle capacità di adattamento alle dinamiche evolutive del proprio sistema ambientale e relazionale di riferimento.

Tale fondamentale elemento del monitoraggio della formazione sarà rilevato attraverso un percorso di analisi periodica delle competenze acquisite dal volontario, in termini di conoscenze e di abilità, sulla base del modello francese della *Validation d’aquis professionnels*.

Napoli, 30/07/2014

Il Responsabile legale dell’ente
Enrico Maria Borrelli