

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

ENTE

1) *Ente proponente il progetto:*

Comune di Lecco

2) *Codice di accreditamento:*

NZ01416

3) *Albo e classe di iscrizione:*

Regione Lombardia

3[^]

CARATTERISTICHE PROGETTO

4) *Titolo del progetto:*

dIGLecco

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

Educazione e Promozione culturale
E1

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:*

Il Servizio Giovani – Informagiovani è uno degli strumenti con cui il Comune di Lecco da oltre 35 anni promuove le politiche per e con i giovani del territorio, progetta e organizza iniziative di orientamento alla formazione e al lavoro, promuove attività che, nel loro complesso, aiutano la partecipazione dei giovani alla vita sociale.

L'Informagiovani è uno spazio pubblico dove è possibile trovare informazioni su formazione scolastica e professionale, lavoro, cultura e tempo libero, educazione permanente, mobilità e viaggi, vita sociale e volontariato, di stili di vita positivi e sani, sport e diritti, servizio civile nazionale, servizio volontario europeo, ecc.

L'informagiovani è un servizio aperto in cui l'informazione è promossa a partire dai bisogni dichiarati dai giovani ed è attivo in tal senso entro reti progettuali locali, provinciali e regionali per promuovere la conoscenza e sostenere l'efficacia di iniziative e opportunità rivolte ai giovani (14-35 anni) con particolare attenzione alla progettazione condivisa di occasioni di partecipazione attiva alla vita sociale e culturale della città.

Il contesto territoriale

Il progetto dIGiLecco (acronimo che mescola l'abbreviativo di Informagiovani Lecco - IG - e la parola "digitale") si svolge nell'ambito dell'area Cultura e politiche giovanili del Comune di Lecco e si pone la finalità di potenziare la fruibilità dei contenuti informativi che l'Informagiovani produce attraverso la digitalizzazione del sistema di raccolta, produzione e diffusione di contenuti di interesse giovanile realizzati attraverso l'attività ordinaria, e i contenuti ricevuti dai soggetti apparenti alla rete che collaborano attivamente e stabilmente con il servizio. Il progetto si inserisce nell'ambito degli interventi con cui l'amministrazione comunale promuove la fruizione dei documenti informativi, in sinergia con i servizi museali, teatrali, bibliotecari che appartengono alla medesima area e con la supervisione del Servizio informazione, comunicazione e partecipazione del Comune di Lecco.

Di pari rilevanza sono le collaborazioni con i soggetti territoriali della provincia di Lecco: realtà progettuali, associazioni giovanili, associazioni culturali, gruppi informali, scuole e istituti di formazione, agenzie per il lavoro ecc che promuovono a loro volta iniziative ed opportunità rivolte ai giovani.

L'Informagiovani è infatti impegnato a contrastare il fenomeno attraverso la collaborazione con progetti specifici come **Piazza l'Idea** (progetto che mantiene attive le azioni avviate attraverso il Piano per le politiche giovanili territoriali, in partnership con molti soggetti territoriali tra cui Azienda Speciale Retesalute, Comunità Montana Valvarrone, Valsassina, Val D'Esino e Riviera, Ingegneria Senza Frontiere - Milano, Fondazione Clerici, Fondazione Politecnico di Milano e altre realtà associative www.piazzalidea.it <<http://www.piazzalidea.it>>), e come il progetto **Living Land**, capofila Consorzio Consolida di Lecco (partner di coprogettazione del Comune di Lecco) che, in partnership con diversi soggetti territoriali impegnati in azioni di coesione sociale - www.livingland.info -, realizza la propria azione attraverso l'attivazione di esperienze educative, lavorative e di impegno sociale. Altro soggetti territoriali con cui l'Informagiovani collabora attivamente con il progetto **Culture Shock** finanziato da Fondazione Cariplo che ha l'obiettivo di promuovere la partecipazione dei giovani (14-25 anni) alla vita culturale del territorio favorendo l'incontro e lo sviluppo di relazioni in termini intergenerazionali (adulti-giovani), interculturali (tra giovani di diversa provenienza) e sociali (tra giovani e istituzioni/associazioni che in molti casi necessitano di un ricambio generazionale e di innovazione); con **Workstation** che promuove un'azione coordinata per implementare le politiche giovanili attraverso attività di informazione e formazione sui diversi aspetti del crescere in relazione alla famiglia, alla scuola, alla società e al mondo del lavoro.

L'Informagiovani è inoltre attivo con associazioni culturali e giovanili e non solo, in particolare con Dinamo Culturale e Associazione Risuono di Lecco e con alcuni gruppi informali che organizzano iniziative ed eventi di carattere culturale trattando temi quali il cinema, teatro, la musica, la poesia e l'etica. Il territorio provinciale lecchese è infatti dinamico da questo punto di vista, essendo presenti una molteplicità di realtà più estemporanee e contingenti che con meno continuità ma con altrettanta competenza pongono in essere iniziative significative ed interessanti di cui l'Informagiovani deve occuparsi.

L'informagiovani lavora da un lato per supportare in generale l'iniziativa giovanile, accompagnando i volontari delle associazioni o i professionisti partner nella

realizzazione delle proprie attività e contribuendo alla promozione delle stesse, ma al contempo deve mantenere centrato il focus sull'attività ordinaria del servizio, costituita da consulenze e colloqui individuali sui temi del lavoro, della formazione, del volontariato e della mobilità internazionale.

Nella città di Lecco risiedono infatti c.ca 9500 giovani di età compresa fra i 14 ed i 35 anni che costituiscono il 25% della popolazione cittadina, tuttavia l'attività dell'Informagiovani entra in relazione con i giovani di tutta la provincia lecchese in cui risiedono c.ca 67.000 ragazzi della medesima fascia di età.

L'informagiovani agisce in maniera integrata con il territorio sulle tematiche di competenza, di cui informazione e comunicazione sono di cruciale importanza, con l'obiettivo di affrontare insieme la complessità e l'incertezza della società attuale.

Annualmente si rivolgono agli sportelli dell'Informagiovani c.ca 1000 persone che pongono domande di differente complessità che vengono ricondotte a 5 principali "Centri di Interesse" (d'ora in poi Cdi).

Nel periodo dal 2013 al 2016 si è assistito ad una trasformazione della domanda che, pur vedendo la netta maggioranza di richieste arrivare sul tema del lavoro, ha visto crescere l'interesse relativo alla conoscenza di percorsi formativi, di occasioni di volontariato e relative al tempo libero "a spese" delle richieste relative alle possibilità di fare esperienze all'estero.

	2016	2015	2014	2013
Mobilità internazionale	8,7%	8,8%	15,9%	18,0%
lavoro	53,4%	58,3%	60,1%	60,6%
formazione	12,3%	11,0%	12,1%	9,4%
cittadinanza attiva	16,9%	17,6%	9,8%	9,8%
Tempo libero	8,7%	4,2%	2,2%	2,2%

(dati rilevati attraverso l'analisi delle schede utenti, somministrate ai giovani che si rivolgono al servizio per i quali è garantito uno o più colloqui individuali, riaggregate per fascia d'età 14-35)

In aggiunta alle prestazioni individuali, l'Informagiovani incontra anche gruppi di giovani nel momento in cui organizza seminari di approfondimento e corsi di formazione; tali tipologie di intervento garantiscono una maggiore diffusione dell'informazione pur non potendo rientrare nel calcolo delle prestazioni individuali sopra riportate, che caratterizzano l'attività ordinaria del Servizio.

Nel medesimo periodo è in crescita il numero delle domande che l'Informagiovani riceve da remoto da giovani che risiedono in tutta la provincia che si rivolgono al servizio utilizzando i canali social (pagina Facebook attraverso messaggi privati o post), l'indirizzo mail dell'Informagiovani e il sito web comunale che consiste di alcune pagine in sottosezione al sito istituzionale del Comune di Lecco.

In questo quadro l'Informagiovani produce informazione a diversi livelli, in risposta alla modalità relazionale che viene attivata dall'utenza e con l'obiettivo di garantire la maggiore efficacia possibile in relazione alla diffusione dei contenuti informativi prodotti.

Per quanto riguarda le prestazioni individuali agli sportelli (facendo una media si tratta di 5/6 persone per ogni apertura settimanale), il gruppo di lavoro, in aggiunta alla consulenza dell'operatore specializzato, produce materiale cartaceo – guide e

vademecum – da consegnare ai giovani qualora pongono domande che sono considerate standard (ad esempio la redazione del curriculum, i processi di selezione e candidatura ai progetti di SCN, Leva Civica, Dote Comune, etc).

L'Informagiovani redige inoltre guide cartacee tematiche (c.ca una decina all'anno) che da un lato danno risposta esaustiva alle domande di tipo standard e dall'altro hanno però il difetto di avere vita breve (le circostanze, le norme, i progetti, le attività proposte cambiano velocemente) richiedendo un grosso investimento per le operazioni di composizione, ricerca delle informazioni, impostazione grafica, stampa e diffusione e la necessità di dover rinnovare spesso i contenuti.

I materiali informativi prodotti vengono infine pubblicati sul sito web del Comune (c.ca 30 articoli al mese), promossi successivamente attraverso post sulla pagina pubblica di Facebook (c.ca 20 post settimanali) e la newsletter a cadenza quindicinale; queste operazioni permettono di raggiungere un pubblico più ampio che sarebbe quantificabile con precisione solamente attraverso un apposito studio ad oggi non completamente avviato; la pagina web del sito comunale è infatti visitata da c.ca 450 utenti al mese, la pagina Facebook è visualizzata da c.ca 2000 persone al giorno con un aumento di "mi piace" di c.ca 700 like in un anno e la newsletter raggiunge c.ca 1300 persone selezionate, tuttavia non è ad oggi possibile e corretto confermare una diretta connessione tra questi numeri e l'effettiva efficacia comunicativa dei materiali prodotti.

Per essere in grado di fornire informazioni ai giovani sui diversi temi, oltre al colloquio individuale che si svolge in primo luogo durante l'orario di apertura o su appuntamento in un momento diverso, sono a disposizione nel Piano di Comunicazione e Informazione del Servizio Giovani di Lecco gli strumenti sopra citati ed altri di cui si segnalano brevemente i principali punti di forza e di debolezza:

	PUNTI DI FORZA	PUNTI DI DEBOLEZZA
guide tematiche	Completezza dei contenuti; Fisicità del prodotto.	Richiedono molto impegno e tempo per la realizzazione e l'aggiornamento Costi di stampa
incontri informativi di gruppo	Veicolano l'informazione a più destinatari contemporaneamente	Difficoltà di organizzazione, coinvolgimento e partecipazione del pubblico interessato.
profili social	Velocità di realizzazione; economicità, aumenta l'efficacia comunicativa attraverso video, immagini	imita la quantità di informazioni veicolabili, Natura effimera dei post; Rischio di sovraesposizione; Necessità di utilizzare diversi social per diverse fasce d'età
comunicati stampa	Vengono considerati dalle testate giornalistiche; adeguata per il contattare/informare gli adulti-genitori	Non sempre intercettano direttamente il target
Data base multi target utenti per mailing list	Permette la selezione di campioni di target	Sono necessarie specifiche competenze per la gestione

e newsletter	specifici	I più giovani (14-18) leggono poco le mail
Conferenza stampa	Se sono coinvolti i giovani è uno strumento molto forte; ha un carattere istituzionale	Se sono coinvolti solo gli operatori il rischio è quello di non intercettare il target
Sito Internet	Una vetrina attiva 24/7 L'evoluzione del web potenzia il servizio	Necessita di costante aggiornamento e di competenze adeguate; non ne sono attualmente sfruttate tutte le potenzialità
Partecipazione alla realizzazione di progetti in partnership	Il rinforzo è significativo Aggancio dell'utenza del partner	È possibile che non venga direttamente gestita l'informazione
iniziative/eventi culturali, in collaborazione con i giovani	I giovani sono protagonisti e si assumono il compito di gestire la comunicazione; peer communication.	Consistono di eventi straordinari, non è garantita la continuità

Criticità e bisogni rilevati

Nel quadro appena definito emergono piste di lavoro attraverso cui poter dare risposta ad alcuni bisogni individuati in relazione all'attività di comunicazione del servizio ed all'attività di valutazione dell'efficacia degli strumenti utilizzati dall'Informagiovani.

BISOGNI/CRITICITÀ	INDICATORI
Necessità di armonizzare la comunicazione in relazione alle diverse identità dei soggetti partner la relativa varietà di tematiche proposte	12 partner stabili e consolidati Varietà delle iniziative proposte
Necessità di aumentare il livello di fruibilità dei contenuti, dando ordine ai materiali prodotti nel corso del tempo, indicizzandoli secondo criteri definiti e aggiornando le informazioni monitorandone la diffusione.	13 guide tematiche prodotte annualmente
Necessità di conciliare il livello di approfondimento che si raggiunge solo con i colloqui individuali con una maggiore qualità di produzione e diffusione dei materiali online. Rendere più competente e attiva l'utenza online e aumentare l'accesso ai materiali e ai contenuti Scarsa presenza online di fruitori online nella fascia 14-18	Utenza tradizionale in evoluzione Incontri di gruppo/formativi 15 incontri/corsi annuali Utenza online 1300 iscritti newsletter 800 visualizzazioni mensili sezione Guide 2000 copertura giornaliera Facebook 5400 mi piace

Attraverso il progetto dIGLecco si intende armonizzare il sistema di comunicazione in relazione alle diverse identità dei soggetti partner potenziando i processi di raccolta delle informazioni e favorendo lo sviluppo di più efficaci modalità di diffusione e organizzazione dei materiali informativi prodotti. È emersa da qualche tempo la necessità delle associazioni, soprattutto quelle più giovani ed inesperte di poter usufruire dell'Informagiovani come piattaforma per la promozione delle diverse iniziative ed è necessario per questo procedere a dare stabilità a tale ruolo, ottimizzando l'utilizzo delle piattaforme già esistenti ridefinendo i criteri di pubblicazione ed avviando un puntuale lavoro di analisi dati con per poter scegliere di volta in volta quale strumento sia più efficace per raggiungere i differenti target informativi.

Tal interventi garantirebbero maggiore visibilità alle singole iniziative se copromosse e rinforzate l'un l'altra in un ambiente digitale ordinato e di facile consultazione online entro cui andrebbero anche a confluire i contenuti prodotti dall'Informagiovani nel corso del tempo.

Ciò consentirebbe di liberare energie e competenze del servizio da dedicare alla redazione di un numero maggiore di guide e schede orientative, avviando un circolo virtuoso dal duplice effetto positivo:

- La migliore fruibilità dei contenuti ne favorisce l'aumento della diffusione aumentando al contempo la possibilità di ampliare il bacino d'azione dell'attività di informazione del servizio;
- Il potenziamento dei processi di digitalizzazione dell'erogazione di informazioni del servizio libera tempo e risorse per l'approfondimento di colloqui individuali, percorsi formativi, con un ritorno positivo sulle attività tradizionali di un Informagiovani.

Destinatari diretti del progetto

- 1000 utenti annuali del servizio Informagiovani che vedrebbero potenziata la disponibilità di materiali in auto consultazione – fisici e online -;
- 2000 visitatori mensili del sito web Informagiovani;
- 800 visitatori della sezione materiali e guide del sito web;
- 5400 follower della pagina Facebook;
- partner della rete associative stabile e consolidata.

Beneficiari indiretti

- Progetti ed attività di interesse giovanile attive in provincia di Lecco;
- Cooperative del territorio impegnate nel lavoro educativo;
- Case e centro di accoglienza della città e della provincia di Lecco;
- Informagiovani della Consulta regionale degli Informagiovani di Lombardia di cui Informagiovani Lecco è referente per la provincia lecchese;
- Testate giornalistiche locali con cui rinforzare lo scambio di informazioni.

7) *Obiettivi del progetto:*

Obiettivo generale del progetto è la promozione di innovative forme di raccolta, produzione e diffusione di materiali informativi prodotti dall'Informagiovani del Comune di Lecco su temi di interesse giovanile quali lavoro, formazione, mobilità internazionale, cittadinanza attiva, tempo libero e materiali relativi alle attività delle associazioni, in particolare quelle giovanili, aumentandone la visibilità e la fruibilità.

Gli obiettivi specifici del progetto insisteranno da un lato sull'ambito del potenziamento dei processi di raccolta delle informazioni, dall'altro sulle attività di promozione delle forme digitali di diffusione e organizzazione dei materiali informativi prodotti.

Obiettivi specifici

BISOGNI		OBIETTIVI	
		Raccolta informazioni	Diffusione informazioni
Bisogno 1. difficoltà dell'utenza a conoscere le opportunità esistenti in tema di lavoro, formazioni cittadinanza attiva, tempo libero	Obiettivo 1.1 promuovere la digitalizzazione delle fasi di ricerca delle informazioni		Obiettivo 3.1 Rendere reperibile e fruibile digitalmente il materiale informativo prodotto dall'Informagiovani.
Bisogno 2 difficoltà per le associazioni, in particolare quelle giovanili, di rendere visibile la propria attività e coinvolgere persone	Obiettivo 2.1 Aumentare la conoscenza della attività svolte dalle associazioni		
Bisogno 4 Aumento costante della tendenza da parte dell'utenza di cercare informazioni online	Obiettivo 4.1 Promuovere forme di organizzazione digitale del sistema informativo, sviluppando un sistema di monitoraggio continuo.		
OBIETTIVI		INDICATORI	
		Raccolta informazioni	Diffusione informazioni
			Obiettivo 3.1 Rendere reperibile e fruibile digitalmente il materiale informativo prodotto dall'Informagiovani.
Obiettivo 1.1 promuovere la digitalizzazione delle fasi di ricerca delle informazioni	n partner informativi stabili	n materiali informativi prodotti n articoli sito web prodotti n° newsletter inviate	

Obiettivo 2.1 Aumentare la conoscenza della attività svolte dalle associazioni	n associazioni giovanili individuate	
Obiettivo 4.1 Promuovere forme di organizzazione e gestione digitale del sistema informativo dell'Informagiovani	n complessivo dei fruitori dei prodotti informativi digitali n piattaforme di comunicazione utilizzate n contatti pagina facebook n iscritti servizio newsletter n complessivo visitatori pagina web n. complessivo di materiali consultabili online n complessivo download dei materiali	
INDICATORI	EX ANTE	EX POST
n° partner informativi stabili	12	15
n° associazioni giovanili individuate	3	7
n° materiali informativi prodotti	15	25
n° newsletter inviate	24	50
n° piattaforme di comunicazione utilizzate	3	5
n° contatti pagina facebook	5400	6500
n° iscritti servizio newsletter	1300	2000
n° complessivo articoli web prodotti	300	500
n° complessivo di materiali consultabili online	13	20
n° complessivo visitatori pagina web materiali	800 vis/mese	1000 vis/mese
<p>Obiettivi rispetto alla crescita dei volontari</p> <p>L'impegno dei volontari all'interno del progetto di digitalizzazione del sistema informativo dell'Informagiovani favorirà lo sviluppo di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacità di lavorare in gruppo; • Capacità di gestione dei processi di ricerca delle informazioni; • Capacità di elaborazione di contenuti informatici; • Capacità di gestione dei processi di ricerca delle informazioni; • Competenze per la ricerca, l'elaborazione e la diffusione di informazioni; • Capacità di elaborazione di contenuti tramite applicazioni informatiche; • Capacità di confronto ed interazione con la realtà territoriale; • Competenze e abilità relative all'impegno civico, alla pace e alla nonviolenza dando attuazione alle linee guida per la formazione generale al SCN 		

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:*

8.1 Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi

Obiettivo 1.1 - promuovere la digitalizzazione delle fasi di ricerca delle informazioni

Azione 1.1.1 - Raccolta delle informazioni

Le fonti di informazione tradizionale forniscono informazioni già validate e in tal senso i siti istituzionali costituiscono l'ossatura dell'impianto comunicativo del servizio. A fianco di tali fonti vengono monitorati i siti web (generalisti o specializzati) e i profili social che veicolano tutta una serie di contenuti di interesse giovanile individuando interlocutori significativi che pongano in essere, direttamente o indirettamente, attività, iniziative, progetti che favoriscano occasioni di partecipazione e di crescita ad adolescenti e giovani in relazione ai temi del lavoro, della formazione, della mobilità internazionale, della cittadinanza attiva e del tempo libero.

Azione 1.1.2 Organizzazione delle informazioni

I materiali/contenuti di informazione raccolti vengono ordinati e catalogati in relazione al sistema di organizzazione tematica previsto dall'Informagiovani che prevede 4 principali Cdi: Lavoro e Formazione/Mobilità internazionale/Cittadinanza attiva/Tempo Libero. Si prevede l'avvio di questa azione in seguito alla chiusura dello specifico percorso formativo dei volontari..

Obiettivo 2.1 - Aumentare la conoscenza della attività svolte dalle associazioni

Azione 2.1.1 - Contatto con le associazioni

Con il supporto dell'operatore del CDI di pertinenza, viene individuato un gruppo di soggetti associativi con cui l'Informagiovani intrattiene stabili collaborazioni e saranno calendarizzati incontri per lo scambio di informazioni reciproco. Al contempo viene attivata una costante mappatura della realtà territoriale al fine di individuare nuovi soggetti con cui avviare collaborazioni in tema di conoscenza e informazione reciproca.

Azione 2.1.2 - Definizione di un sistema di comunicazione efficace con le associazioni

Contemporaneamente all'azione 2.1.1, viene definita attraverso appositi incontri una modalità condivisa di passaggio informazioni tra associazioni e Informagiovani che possa restituire visibilità all'operato delle associazioni individuate. Di fondamentale importanza la presenza di un operatore specializzato dell'Informagiovani che conduce e orienta tali incontri, con il supporto dei volontari di SCN.

Obiettivo 3.1 - Rendere reperibile e fruibile digitalmente il materiale informativo prodotto dall'Informagiovani.

Azione 3.1.1 - Produzione del materiale informativo

Conclusa la fase formativa dei volontari in merito agli strumenti di comunicazione già attivi presso l'Informagiovani, viene avviata la produzione di materiale informativo in versione digitale. I volontari supportano dapprima gli operatori nella produzione di guide tematiche, volantini, newsletter, post della pagina Facebook e produzione di articoli web secondo un processo che accresca sempre più l'autonomia dei volontari.

Azione 3.1.2 - Pubblicazione del materiale informativo

I materiali informativi prodotti vengono pubblicati secondo le indicazioni del Piano di comunicazione dell'Informagiovani sulle piattaforme attive: pagina Facebook, sito web comunale, applicazione di mailing list. Di particolare importanza in questa fase è la scelta dello strumento di comunicazione più

adeguato rispetto ai differenti contenuti che ogni singolo prodotto informativo riporta. I volontari vengono accompagnati verso una sempre maggiore autonomia decisionale relativa alla pubblicazione dei materiali, previa la necessaria approvazione degli operatori specializzati dell'Informagiovani e dei referenti del Servizio Informativo del Comune di Lecco.

Obiettivo 4.1 - Promuovere forme di organizzazione e gestione digitale del sistema informativo dell'Informagiovani

Azione 4.1.1 – Organizzazione della documentazione online

I diversi materiali prodotti vengono catalogati e indicizzati costruendo un sistema integrato tra le diverse piattaforme su cui i materiali vengono pubblicati. Questa fase prevede la conoscenza specifica della struttura organizzativa dell'Informagiovani di cui si intende riprodurre una versione online attraverso l'attivazione di relazioni informatiche tra la grande quantità di materiali già pubblicati ma ancora non collegati tra loro e l'integrazione dei nuovi materiali prodotti. Al contempo saranno tenute monitorati i dati relativi alle visualizzazioni e ai download dei materiali.

Azione 4.1.2 - Sviluppo di innovative forme di gestione dell'informazione

La dinamicità dei comportanti dell'utenza online e la varietà anagrafica della stessa impone la scelta di diversi strumenti a seconda di ciascun obiettivo comunicativo che l'Informagiovani si pone. I servizi online, gratuiti e/o a pagamento sono anch'essi in costante evoluzione e i volontari supportano gli operatori nella eventuale scelta e attivazione di nuove piattaforme di comunicazione con particolare attenzione alle opportunità offerte dai social network.

CRONOPROGRAMMA

Azione 1.1.1 - Raccolta delle informazioni

mesi											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	x	x	x	x	x	x	x	x	x		

Azione 1.1.2 - Organizzazione delle informazioni

mesi											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
			x	x	x						

Azione 2.1.1 - Contatto con le associazioni

mesi											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
		x	x	x							

Azione 2.1.2 - Definizione di un sistema di comunicazione efficace con le associazioni

mesi											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
			x	x	x						

Azione 3.1.1 - Produzione del materiale informativo

mesi											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
			x	x	x	x	x	x	x	x	x

Azione 3.1.2 - Pubblicazione del materiale informativo

mesi											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
				x	x	x	x	x	x	x	x

Azione 4.1.1 – Organizzazione della documentazione online

mesi											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
				x	x	x					

Azione 4.1.2 - Sviluppo di innovative forme di gestione dell'informazione

mesi											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
					x	x	x	x	x		

AZIONI TRASVERSALI

Nella fase di avvio del progetto verrà dedicata attenzione all'inserimento dei volontari nel gruppo di lavoro di cui verranno presentati gli operatori, la struttura organizzativa, la collocazione del Servizio nella più ampia struttura comunale e le funzioni che per mandato il servizio è tenuto a svolgere nel contesto territoriale.

I volontari affiancheranno gli operatori nelle attività ordinarie e straordinarie per apprendere secondo modalità *learning by doing* (vedi box formazione specifica) i processi operativi dell'Informagiovani per tutto il periodo progettuale, con particolare attenzione alla partecipazione attiva dei volontari nelle attività straordinarie che di norma prevedono il coinvolgimento di soggetti esterni quali principalmente gruppi e/o associazioni giovanili del territorio.

mesi											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Inserimento nel gruppo di lavoro											
x											
Affiancamento volontari attività dell'Informagiovani											
	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	

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

AZIONI	RISORSE UMANE	PROFESSIONALITA'
Azione 1.1.1 - Raccolta delle informazioni	<i>2 Operatori centri di interesse</i>	Referente per l'espletamento delle attività previste in sede di programmazione ed ha responsabilità organizzative e gestionali in relazione al proprio specifico Cdi. Collabora con il direttore per la rilevazione delle esigenze e per la definizione progettuale, metodologica e operativa dell'Informagiovani. Suo compito prioritario è quello di rilevare e interpretare il bisogno informativo dell'utenza, ponendo particolare attenzione alla lettura della domanda, sostenendo lo stesso nel proprio percorso decisionale attraverso l'individuazione degli strumenti necessari.
Azione 1.1.2 Organizzazione delle informazioni	<i>1 operatore responsabile Comunicazione</i>	L'operatore individua i bisogni informativi dell'interlocutore e ricerca i percorsi di risposta organizzando adeguatamente la struttura documentale e conoscitiva. A tale scopo individua le fonti, raccoglie e organizza le informazioni in modo che siano facilmente accessibili e fruibili organizzando e gestendo un sistema informativo integrato funzionale.
Azione 2.1.1 - Contatto con le associazioni	<i>2 operatori Centro di interesse Tempo Libero e Cittadinanza Attiva</i>	Sviluppano l'attività interagendo con le reti esistenti nel territorio al fine di garantire la compatibilità nell'elaborazione delle informazioni e lo scambio dei dati a livello locale.
Azione 2.1.2 - Definizione di un sistema di comunicazione efficace con le associazioni	<i>1 operatore responsabile Comunicazione Direttore dell'Informagiovani</i>	In aggiunta alla professionalità dell'operatore responsabile della comunicazione, l'azione necessita del contributo del Direttore cui competono responsabilità organizzative e gestionali che hanno diretta influenza sulla qualità dei servizi erogati e che con il livello politico, la dirigenza e lo staff di Area definisce gli obiettivi e le priorità del Servizio.
Azione 3.1.1 - Produzione del materiale informativo	<i>3 operatori responsabili dei Centri di Interesse</i>	Gli operatori dei Cdi lavoreranno a questa azione. Le principali attività che consentono all'operatore di svolgere adeguatamente il servizio informativo sono: - autoformazione e aggiornamento costante; - raccolta e analisi dei bisogni informativi dei destinatari;

		<ul style="list-style-type: none"> - ricerca documentale; - produzione di documenti e prodotti informativi cartacei e web.
Azione 3.1.2 - Pubblicazione del materiale informativo	<p><i>1 operatore responsabile Comunicazione</i></p> <p><i>1 operatore Amministrativo – addetto alla segreteria</i></p>	In aggiunta al contributo del Responsabile della comunicazione, lavorerà a questa azione l'operatore amministrativo che si occupa della redazione della pagina web del sito comunale.
Azione 4.1.1 – Organizzazione della documentazione online	<p><i>3 operatori responsabili dei Centri di Interesse</i></p> <p><i>Direttore Informagiovani</i></p>	In aggiunta alla professionalità degli operatori, l'azione necessita del contributo del Direttore di Servizio.
Azione 4.1.2 - Sviluppo di innovative forme di gestione dell'informazione	<p><i>3 operatori responsabili dei Centri di Interesse</i></p>	Ciascun referente dei diversi Cdi è responsabile del monitoraggio dell'efficacia dei servizi informativi erogati e, secondo la logica del continuo sviluppo, sono chiamati ad individuare nuove strategie comunicative funzionali per l'aumento dell'efficacia dell'azione.
Inserimento nel gruppo di lavoro	<p><i>1 operatore con funzione di OLP</i></p>	L'OLP curerà l'inserimento dei volontari nell'equipe di lavoro attraverso la descrizione degli spazi, delle strumentazioni, dei processi operativi.
Affiancamento volontari attività dell'Informagiovani	<p><i>3 operatori responsabili dei Centri di Interesse</i></p> <p><i>1 operatore con funzione di OLP</i></p>	Gli operatori cureranno la partecipazione dei volontari alle attività ordinarie e straordinarie dei volontari e tale compito sarà gestito dall'OLP che avrà il compito di governare l'impegno dei volontari nel progetto e la relativa partecipazione alle specifiche attività dell'Informagiovani
Ulteriori professionalità coinvolte dal progetto		
<p>L'equipe si avvale inoltre della collaborazione di diverse realtà territoriali come i servizi comunali dell'Area Cultura (musei, biblioteca civica, teatro) e altri soggetti con cui collabora stabilmente da anni in diverse progettualità.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - ARCI Lecco, per la promozione e la progettazione condivisa di iniziative ed eventi - Casa Don Guanella, in particolare per le attività di sostegno alle persone con il coinvolgimento dei giovani - So.Le.Vol. – CSV Lecco. Centro di Servizio per il Volontariato - Libera Lecco per attività con giovani sul tema della legalità - Casa sul Pozzo, in particolare per le attività di sostegno alle persone e per attività di animazione in ambito preventivo.

	<ul style="list-style-type: none"> - Gruppo Scout Agesci Lecco 2 ; - Centro di Formazione Professionale Polivalente di Lecco di Consorzio Consolida per il coinvolgimento di giovani studenti e docenti. - Legambiente Lecco Onlus per la competenza specifica in tema di riqualifica ambientale; - Progetto Living Land, in particolare per le attività di sostegno alle persone con il coinvolgimento dei giovani; - Webtek.it - Web Agency costituita da un gruppo di professionisti attivi nel settore del web e della comunicazione attivi da dieci anni con cui l'Informagiovani già collabora; - Associazione Dinamo culturale, - Associazione Risuono.
<i>8.3 Ruolo ed attività previste per i volontari nell'ambito del progetto</i>	
Azione 1.1.1 - Raccolta delle informazioni	Il ruolo dei volontari sarà inizialmente di osservazione e affiancamento dello staff degli operatori; essi gradualmente assumeranno un ruolo più attivo e autonomo nelle fasi di raccolta delle informazioni e organizzazione dei materiali secondo i diversi Cdi dell'Informagiovani.
Azione 1.1.2 Organizzazione delle informazioni	
Azione 2.1.1 - Contatto con le associazioni	I volontari affiancheranno gli operatori nella ricerca, selezione e contatto delle associazioni. Si partirà dapprima con il consolidamento delle relazioni già esistenti per poi aprire a nuovi soggetti. I volontari svolgeranno un ruolo operativo di contatto telefonico e successivamente saranno incaricati di mantenere attivo lo scambio informativo.
Azione 2.1.2 - Definizione di un sistema di comunicazione efficace con le associazioni	I volontari saranno inclusi nel processo di definizione delle strategie comunicative attraverso l'affiancamento agli operatori.
Azione 3.1.1 - Produzione del materiale informativo	I volontari, in seguito alla formazione specifica che si prevede di tenere in relazione agli strumenti e alle procedure operative di gestione della produzione di materiali informativi, affiancheranno dapprima gli operatori per poi, una volta raggiunto un adeguato livello di competenza specifiche, procedere alla concreta produzione informativa. In questa azione si prevede anche di incaricare gli operatori di scannerizzare e quindi digitalizzare i documenti che ad oggi sono presenti solo in versione cartacea.
Azione 3.1.2 - Pubblicazione del materiale informativo	In affiancamento agli operatori incaricati, dopo aver appreso le tecniche base per la pubblicazione online

	di contenuti informativi, i volontari si occuperanno di trasferire i materiali sulle piattaforme utilizzate dall'Informagiovani su sito web comunale (sezione specifica) e pagina Facebook. Si prevede di affidare ai volontari la pubblicazione e l'invio della newsletter dell'Informagiovani solo in un momento successivo, qualora avranno mostrato completa padronanza dello strumento.
Azione 4.1.1 – Organizzazione della documentazione online	I volontari saranno in un primo momento impegnati in una ricerca complessiva relativa alla disponibilità di materiali online prodotti dall'Informagiovani con il supporto degli operatori. I volontari procederanno a catalogare quanto presente per procedere a riorganizzare la libreria dell'Informagiovani. Tale attività che prevede il coinvolgimento di volontari di SCN e operatori, sarà coordinata dal Direttore del Servizio e dai collaboratori esterni professionisti del settore.
Azione 4.1.2 - Sviluppo di innovative forme di gestione dell'informazione	I volontari cureranno il monitoraggio dell'efficacia dei servizi informativi erogati per individuare, insieme agli operatori eventuali innovative forme e strumenti di comunicazione da porre in essere per il potenziamento delle funzionalità informative.

9) *Numero dei volontari da impiegare nel progetto:*

10) *Numero posti con vitto e alloggio:*

11) *Numero posti senza vitto e alloggio:*

12) *Numero posti con solo vitto:*

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

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

15) *Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:*

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - Flessibilità oraria funzionale a particolari esigenze di servizio, la cui articolazione settimanale/mensile verrà concordata fra volontari e OLP - spostamento in città presso uffici, sede di associazioni e nei quartieri. - Disponibilità all'impegno in occasioni particolari programmate dal Servizio Giovani anche nei giorni festivi, come eventi, rassegne, iniziative esterne; - Alcune attività previste nel progetto, si svolgeranno all'interno di alcuni istituti scolastici del territorio, di conseguenza alcune azioni potranno realizzarsi |
|--|

presso le loro sedi.

- Rispetto della normativa a tutela della privacy dei cittadini (D.lgs. 196/03) e al segreto professionale.

Elementi preferenziali

- Diploma di scuola media superiore;
- Buone competenze relazionali e di comunicazione;
- Competenze informatiche (pacchetto Office, posta elettronica, web),
- Conoscenza dei principali social network;
- Esperienze di associazionismo e/o di gruppaltà di carattere culturale e socioeducativo

17) *Eventuali attività di promozione e sensibilizzazione del servizio civile nazionale:*

Il progetto sarà reso noto attraverso le seguenti modalità:

- Pubblicizzazione del bando dell'UNSC per la selezione dei volontari (pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale) che indica contenuti, modalità e scadenze dei progetti di servizio civile approvati;
- Link al bando dell'UNSC e pubblicazione del testo integrale del progetto sul sito internet comunale;
- Comunicato stampa relativo al progetto e al bando UNSC, pubblicato sul sito internet comunale e inviato, tramite Ufficio Stampa comunale agli organi di informazione locali (quotidiani, settimanali, emittenti televisive e radiofoniche, agenzie di stampa);
- Produzione di un dépliant promozionale sui progetti di servizio civile del Comune di Lecco (da diffondere presso i giovani, nelle strutture di incontro, aggregazione: oratori, scuole ecc.)
- Diffusione del bando UNSC del progetto nel territorio attraverso canali privilegiati della rete dei servizi per gli anziani (coordinamento provinciale delle Assistenti Sociali, associazioni, case di riposo, centri diurni integrati, Azienda Sanitaria Locale, Azienda Ospedaliera, ecc.)
- Diffusione tramite mailing list ai soggetti partner del territorio e agli utenti del servizio tramite newsletter
- Incontro informativo orientativo ad hoc con i giovani, al quale parteciperanno anche gli OLP degli altri progetti del Comune di Lecco approvati e inseriti nel bando; all'incontro saranno invitati ragazzi direttamente intercettati dal Servizio e tutti coloro che, raggiunti da un'adeguata pubblicizzazione, risultino interessati. A tal fine – nel rispetto della normativa sulla privacy – viene sistematicamente aggiornato dall'Informagiovani di Lecco uno specifico indirizzario, cioè l'elenco dei giovani interessati al servizio civile nazionale, mediante raccolta di dati anagrafici, formativo-professionali ed esperienziali;

Sensibilizzazione

Riferimenti e informazioni specifiche sul progetto saranno fornite nelle sedi dei diversi servizi dell'area Cultura e Politiche Giovanili del Comune di Lecco - in particolare presso il Servizio Giovani comunale che:

- Ha uno specifico settore tematico sul servizio civile nazionale (sia per i progetti in Italia che per l'estero), in cui operano educatori che realizzano attività di informazione, orientamento e consulenza, per i progetti dell'ente e di quelli del territorio provinciale;
- svolge un'intensa attività promozionale, con iniziative rivolte ai giovani (soprattutto nelle scuole della città) e agli enti pubblici. In collaborazione con la Provincia di Lecco, il Centro di Servizio per il Volontariato Solevol e la Sede Territoriale di Lecco della Regione Lombardia, ha promosso e organizzato dal 2002 ogni anno seminari e convegni pubblici sul tema del servizio civile, fornendo aggiornamenti della normativa nazionale e regionale, supporto alla progettazione e consulenza sulle procedure di accreditamento. Inoltre ha prodotto materiale informativo specifico sul tema e diffonde le pubblicazioni dell'UNSC, della Regione Lombardia e degli enti nazionali e regionali accreditati (ARCI Servizio Civile, Caritas Ambrosiana, Telefono Azzurro, UIC, CESC, Mosaico, Anci Lombardia, ecc.).

- promuove il servizio civile nelle sedi universitarie, nei centri di aggregazione giovanile informale e nei luoghi frequentati dai giovani. Inoltre verranno prodotti materiali e strumenti informativi che valorizzano le testimonianze e l'esperienza dei giovani che hanno svolto il Servizio civile nei diversi enti della provincia.

Per la realizzazione delle attività di sensibilizzazione saranno impiegate **30** ore.

18) *Criteria e modalità di selezione dei volontari:*

Criteria definiti e approvati con la determinazione del Direttore Generale UNSC - 11 giugno 2009, n.173

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):*

No

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

Nel corso del monitoraggio verranno rilevati sia aspetti i **tecnici** che aspetti **personali**.

Per quanto riguarda gli **aspetti tecnici**:

- Livello di conoscenza e comprensione del progetto
- Andamento del progetto (rilevazione attività svolte, verifiche, orari di servizio...)
- Attività di formazione

Per quanto riguarda gli **aspetti personali**:

Si farà riferimento ai seguenti fattori di valutazione – in una scala da 1 a 10 – al fine di valutare capacità, competenze e comportamenti organizzativi, in fase iniziale, in itinere e alla fine del periodo di servizio:

- motivazione
- interesse
- condivisione degli obiettivi del progetto
- disponibilità
- flessibilità
- autonomia e responsabilità nello svolgimento dei compiti assegnati
- collaborazione, relazione e integrazione nel gruppo di lavoro del servizio
- relazione positiva, rispettosa e adeguata ai diversi contesti e realtà con cui entrerà in contatto (enti, associazioni, singoli cittadini...)
- relazione positiva, attenzione, rispetto, capacità comunicativa con i partner/utenti
- qualità e precisione del lavoro svolto.

Si avrà cura di coinvolgere attivamente, fin dall'inizio del servizio, gli stessi volontari nei processi valutativi, onde favorirne la condivisione dei significati e l'interesse personale (secondo una metodologia di valutazione partecipata).

Saranno utilizzati i seguenti strumenti e metodologie:

- questionario di autovalutazione/soddisfazione
- osservazione dell'operatore locale di progetto
- colloqui individuali con OLP
- griglie/report di attività e verifica
- visite guidate ai vari servizi
- affiancamenti a professionisti

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):*

No

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

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

Saranno a disposizione per gli operatori che attueranno il progetto le seguenti risorse:

- accesso a convegni, seminari e altri programmi formativi
- 2 Abbonamenti dei pullman
- assicurazioni per utilizzo dei mezzi di servizio comunali per spostamenti nel territorio cittadino per 2 volontari SCN
- benzina per l'utilizzo di tre mezzi che saranno messi a completa disposizione per il progetto
- costo degli operatori che si occuperanno della formazione specifica
- materiale informativo (volantini, brochure, cartoline...)
- eventuale abbonamento ai mezzi pubblici per i trasferimenti casa-sede di servizio-casa

Per un importo complessivo di circa 1000 Euro

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

Il progetto vedrà come partner realtà del territorio locale in primo luogo provenienti dalla realtà associativa, educativa e aggregativa; si tratta di soggetti che lavorano *con e per* i giovani, nel campo della promozione sociale, culturale e dei diritti: Art Company, Legambiente Onlus, Arci Lecco, Consorzio Consolida, Cooperativa Sineresi, Associazione Dinamo Culturale, Webtek.it, Associazione Risuono.

Inoltre i volontari avranno modo di collaborare con ulteriori realtà che intercettino, coinvolgono, operano e lavorano con i giovani, in contesti educativi e formativi quali scuole secondarie, comunità per minori, progetti di sostegno scolastico, progetti aggregativi.

All.: lettere di co-promozione e partenariato di:			
	Tipologia	Lettera partenariato	Ruolo/attività
Cooperativa Sineresi	Non profit	SI	Partner in coprogettazione con il Comune di Lecco
Arci Lecco	Non profit	SI	Partner in coprogettazione con il Comune di Lecco
Associazione Dinamo Culturale	Non profit	SI	Associazione in collaborazione

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

<p>I volontari di Servizio Civile saranno integrati nel gruppo di lavoro dell'Informagiovani nei processi operativi ordinari e nelle iniziative di carattere straordinario e avranno accesso e completa disponibilità della strumentazione logistica e tecnologica della sede operativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - n.4 uffici con scrivania e tavoli di lavoro - n.5 telefoni dedicato alla funzione di contatto con il territorio - n. 7 computer (6 pc portatili e 1 fisso) ambiente Windows, pacchetto Office completo - n.2 stampanti - materiale di cancelleria - n. 1 fotocopiatrice - n 1 scanner - n.1 auto per spostamenti - tesserini per utilizzo autobus - video proiettore - schermo interattivo - macchina fotografica digitale - videocamera - Materiali di documentazione a supporto dell'attività di progettazione, ricerca, formazione e apprendimento individuale. - Pagina Facebook: www.facebook.com/Informagiovani.Lecco - Sito web: http://www.comune.lecco.it/index.php/siti-tematici/informagiovani - applicazione web di Email marketing: www.mailerlite.com - materiale bibliografico specifico in merito a diverse aree tematiche di interesse giovanile.

CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

26) *Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

27) *Eventuali tirocini riconosciuti:*

28) *Attestazione delle conoscenze acquisite in relazione delle attività svolte durante l'espletamento del servizio utili ai fini del curriculum vitae:*

28.1 COMPETENZE ACQUISIBILI IN SEDE

Di seguito sono indicate le competenze acquisibili dai volontari partecipando alle attività del progetto nella sede di servizio.

Il Comune di Lecco rilascerà ai volontari una dichiarazione relativa al servizio svolto, che specificherà gli interventi realizzati e i compiti individuali svolti, gli esiti del servizio e l'acquisizione di competenze, rilevati attraverso il monitoraggio periodico.

In particolare si prevede di favorire, attraverso la formazione, l'esperienza diretta, il confronto professionale e l'accompagnamento, l'acquisizione di competenze specifiche in ordine a:

- maggiori conoscenze e consapevolezza in quanto cittadini attraverso nozioni di funzionamento di comune, servizi, risorse del territorio
- capacità di ascolto, osservazione, rilevazione di difficoltà e problemi
- capacità di relazione, sia con l'anziano fragile, sia con la famiglia
- capacità di interazione con figure professionali diverse e di lavoro in equipe imparando senso, strategie, opportunità e fatiche del confronto, dello scambio, della soluzione condivisa dei problemi, del coordinamento
- acquisizione di uno sguardo aperto e ampio sulle problematiche sociali e degli anziani in particolare
- capacità di registrare, documentare, stendere report
- competenze di lettura dei problemi (analisi ed elaborazione dei dati, verifica delle ipotesi, confronto professionale, livello di approfondimento) e di progettazione;
- competenze introspettive (rielaborazione dei vissuti emotivi suscitati dall'esperienza e dalla relazione con situazioni organizzative complesse, varie e flessibili, verifica anche ai fini di un orientamento professionale o formativo successivo)
- capacità di verifica e (auto) valutazione.

In ambito tecnico professionale:

- competenze nel trattamento delle informazioni: ricerca, raccolta, elaborazione, gestione e diffusione presso il servizio e nelle reti cittadine e territoriali;
- capacità di scrittura: redazione di testi, sia per la realizzazione di strumenti/prodotti cartacei (es. guide) sia per la comunicazione on line;
- abilità tecnologiche d'informazione e di comunicazione (sito del Servizio, pagine e profilo Fb);
- progettazione e organizzazione di interventi legati alla programmazione del servizio;
- progettazione e organizzazione di iniziative ed eventi pubblici;
- realizzazione di prodotti multimediali, che richiedono competenze informatiche, grafiche e metodologiche.

28.2 CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE ACQUISITE

La realizzazione del progetto si pone i seguenti obiettivi specifici:

- diffusione fra i volontari di un atteggiamento di cittadinanza attiva - l'esperienza del servizio civile come momento di educazione alla cittadinanza attiva, alla solidarietà e al volontariato, come occasione per conoscere la città e i suoi complessi apparati da un'ottica inusuale, non quella di fruitore, ma quella di erogatore dei servizi;
- diffusione fra i volontari di conoscenze professionali e capacità d'inserimento in situazioni di lavoro - lo svolgimento del servizio civile consente al volontario il coinvolgimento in forme di training on the job nel corso del quale acquisire conoscenze tecniche.

Il carattere formativo dell'esperienza di servizio civile è garantito dalla normativa per la progettazione e dalle linee guida per la formazione dei volontari che indicano le modalità, la durata, le tematiche e soprattutto le finalità della formazione stessa. La formazione è intesa come preparazione allo svolgimento del servizio civile e ha la finalità di accrescere nei giovani la partecipazione attiva alla vita della società e la consapevolezza sul significato della scelta e della esperienza di servizio civile nazionale. La formazione nel periodo di servizio ha anche l'obiettivo di avvicinare il giovane a professionalità specifiche, in questo senso l'esperienza di servizio civile può rappresentare un'occasione di apprendimento e di acquisizione di conoscenze e abilità in situazioni di apprendimento intenzionali e naturali.

Il servizio civile, oltre all'acquisizione delle competenze necessarie per lo svolgimento dell'attività prevista dal progetto, contribuisce più in generale alla crescita e allo sviluppo della persona, intesa in tutti i suoi risvolti ed aspirazioni individuali e rappresenta un fattore determinante per favorirne la crescita.

Ancilab, ente iscritto all'Albo Regionale previsto dall'art. 25 della Legge regionale 6 agosto 2007 numero n. 19 "*Norme sul sistema educativo di istruzione e formazione professionale della Regione Lombardia*", rilascerà ad ogni volontario/a che conclude il servizio e che supererà un esame finale, documentazione contenente la certificazione delle competenze acquisite.

Per i casi di acquisizione delle competenze al di fuori di percorsi formativi formali, i contenuti della certificazione in Regione Lombardia sono definiti dai profili professionali del Quadro Regionale degli Standard Professionali. Il sistema di certificazione delle competenze, descritto dal QRSP, permette ad ogni persona di valorizzare il proprio capitale umano e professionale in termini di competenze, conoscenze e abilità, acquisite anche in ambiti non formali e informali.

Il riconoscimento delle competenze acquisite durante l'esperienza di Servizio Civile è importante per il volontario, in quanto in grado di accrescere le possibilità occupazionali nel mercato del lavoro e facilitare l'accesso a qualifiche e titoli di studio più elevati. La certificazione delle competenze acquisite deriva dall'esame relativo all'iter personale e professionale compiuto e consente ai partecipanti di identificare attitudini, competenze e motivazioni, per proporsi in ambito professionale come figure preparate, competenti e con un'esperienza concreta di lavoro alle spalle.

L'attività di monitoraggio dell'acquisizione delle competenze è avviata all'inizio del progetto di Servizio Civile e prosegue in occasione degli incontri di verifica dei progetti.

In generale, il percorso di certificazione è articolato in 4 fasi:



La fase “0” corrisponde all’individuazione in fase progettuale delle competenze che possono maturare i volontari.

La fase di ingresso si sviluppa in occasione del primo incontro di adesione al progetto nel corso della quale il conduttore del colloquio verifica i bisogni e le aspettative. L’attività è svolta mediante la somministrazione di alcune domande chiave e attraverso la compilazione di una scheda di rilevazione.

La consapevolezza della scelta presa, dell’impegno richiesto e degli strumenti a disposizione rappresentano i presupposti per la definizione e condivisione del “contratto” iniziale.

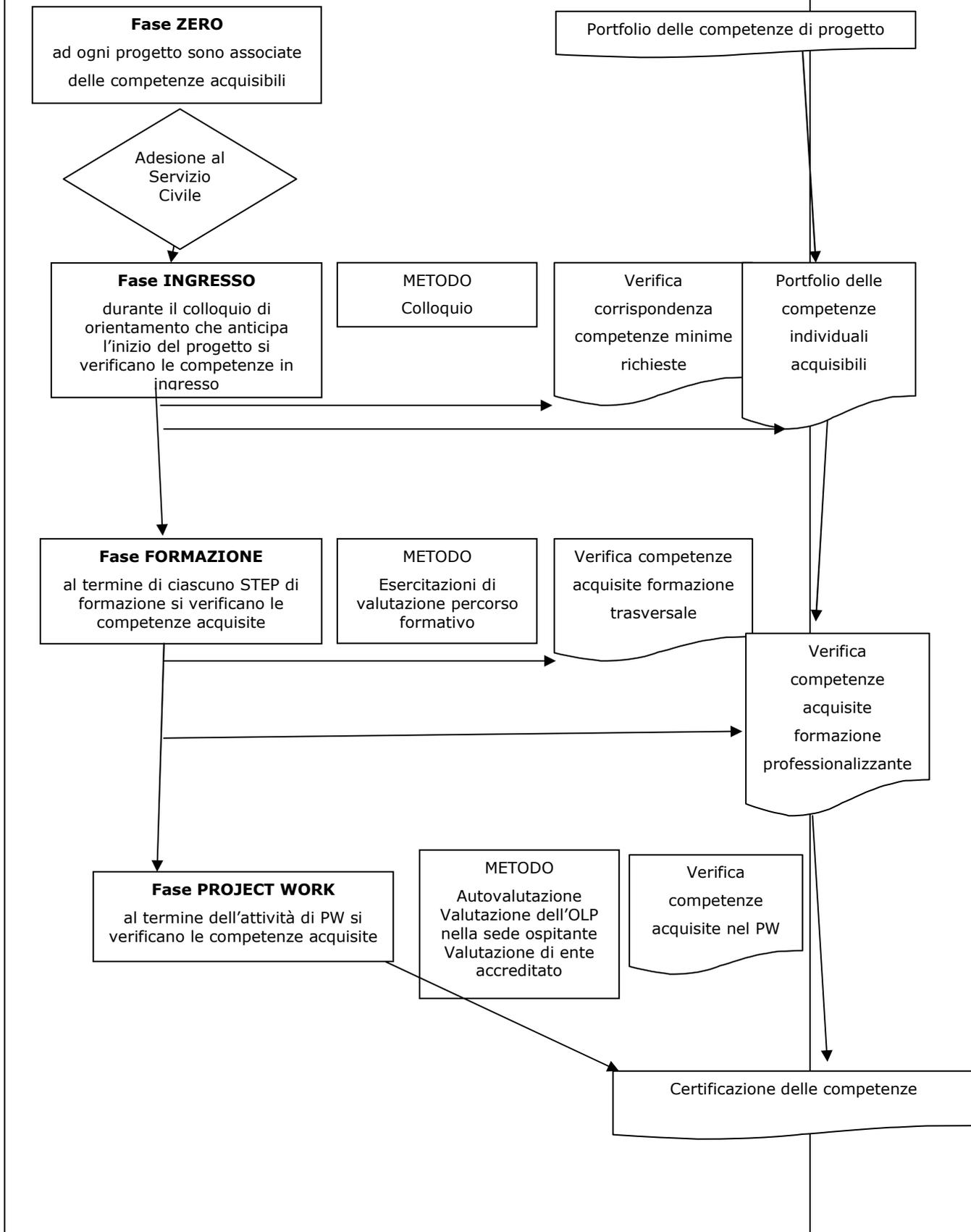
La riflessione e l’indagine delle proprie risorse consentirà di costruire il “portafoglio di competenze” che possono essere acquisite all’interno del progetto, all’interno del quale individuare con maggiore facilità le proprie competenze espresse in termini di conoscenze e abilità.

Con la fase finale si punta a verificare quali competenze sono state sviluppate nel Project Work e si giunge alla definizione di quanto acquisito durante il progetto.

In questa fase si intendono realizzare i seguenti obiettivi: sintetizzare e mettere in relazione gli elementi rilevati nel corso di tutte le fasi; costruire in modo dinamico la valutazione delle competenze acquisite.

La fase finale è la sintesi dell’intero lavoro: il partecipante riceve il proprio bilancio finale nel quale sono indicate le competenze maturate nel progetto e spendibili in futuro.

SCHEDA: IL SISTEMA DI CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE



IL PROCESSO NEL DETTAGLIO

L'obiettivo della certificazione è di validare o verificare l'avvenuto apprendimento e il trasferimento di quest'ultimo in una futura attività lavorativa. Per ottenere la certificazione delle competenze è necessario sostenere un esame che consente di valutare le conoscenze teoriche e le abilità pratiche acquisite. L'esame può essere scritto e orale e valuta il grado di apprendimento delle competenze proposte. Il superamento dell'esame comporta il rilascio della certificazione delle competenze acquisite.

Le fasi del processo di certificazione delle competenze in ambito non formale consistono in:

- consegna della “domanda” di certificazione all'ente accreditato per i servizi al lavoro supportata da una scheda descrittiva sintetica delle attività e del proprio cv in formato europeo;
- registrazione nei sistemi regionali, da parte dell'ente, dell'istanza di certificazione in ambito non formale;
- valutazione, da parte dell'ente, della domanda e della coerenza con la competenza da certificare;
- convocazione per il colloquio informativo (l'ente spiega al candidato come costruire il portfolio delle evidenze specificando l'importanza di indicare come è stata acquisita la competenza attraverso la presentazione di materiali documentali, per esempio, lettera di referenza dell'OLP, verbali delle riunioni d'equipe, foto, video, ecc.);
- caricamento del portfolio sul portale del sito web dell'ente;
- nomina da parte dell'ente accreditato di un assessor (persona esterna all'ente, indipendente, esperto di contenuto con almeno 10 anni di esperienza nell'ambito del contenuto della valutazione);
- valutazione da parte dell'assessor del portfolio presentato dal volontario e compilazione del punteggio tenendo conto degli indicatori di competenza (definiti dall'ente);
- convocazione del volontario da parte dell'assessor per verificare l'acquisizione della competenza attraverso un colloquio, una prova pratica, prova scritta, test.

Se in tutte le fasi vi è un giudizio favorevole e se l'assessor dà una valutazione positiva l'ente procede con il caricamento del giudizio sul sistema regionale e con l'invio della certificazione al domicilio del volontario.

La certificazione ottenuta potrà essere utile sia in una logica di consapevolezza e valorizzazione di sé e delle proprie capacità professionali, sia in una logica di autopresentazione all'esterno. Tale attestato, con elencate le competenze acquisite e verificate durante il percorso di servizio civile, ha lo scopo di rendere trasparente quello che il giovane sa e sa fare. L'attestato di competenza regionale è uno strumento utile ai fini dell'inserimento nel mercato del lavoro, ricollocazione lavorativa o per la ripresa degli studi in un percorso di formazione professionale.

In questo progetto, e in riferimento al Quadro Regionale degli Standard Professionali della Regione Lombardia, le competenze che potrebbero essere certificate saranno:

- Effettuare la gestione dei contenuti di un sito web
- Effettuare l'organizzazione di un evento espositivo

- Predisporre i materiali comunicativi, didattici e divulgativi di un evento espositivo
- Effettuare la custodia e la sorveglianza del patrimonio culturale e degli ambienti
- Realizzare interventi di animazione sociale.

(Allegato: accordo fra AnciLab e Comune di Lecco, in data 28 novembre 2017)

Formazione generale dei volontari

29) *Sede di realizzazione:*

Aule attrezzate nella sede centrale di ANCI LOMBARDIA - Ufficio Servizio Civile e nelle sedi periferiche su base provinciale

30) *Modalità di attuazione:*

In proprio con formatori di Anci Lombardia

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

Anci Lombardia – cod. Ente NZ00504

32) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

I metodi e le tecniche sono riconducibili alle Linee guida per la formazione generale dei giovani in servizio civile nazionale (Decreto n. 160/2013 Presidenza del Consiglio dei Ministri. Dipartimento della gioventù e del Servizio Civile Nazionale) La formazione generale sarà erogata entro il 180° giorno dall'avvio del progetto mediante l'utilizzo di tre metodologie:

- **Lezione frontale:** coprirà il 30% del monte ore complessivo;

- **Dinamiche non formali:** copriranno il 40% del monte ore complessivo (la situazione formativa che fa riferimento alle dinamiche di un gruppo è essenzialmente legata a risultati di facilitazione in modo che i volontari riescano a percepire e ad utilizzare le risorse interne al gruppo, costituite da ciò che ciascuno, come individuo e come parte di una comunità, porta come sua esperienza, come suo patrimonio culturale, e dalle risorse che l'Ente mette a disposizione dei partecipanti in diversi modi e sotto diversi aspetti. Le tecniche all'uopo utilizzate comprendono, in maniera ampia, la sinottica e il metodo dei casi, l'esercitazione, i giochi di ruolo, e, nel complesso, sia le tecniche di apprendimento che i tipi di esperienze riconducibili alla formazione, alle relazioni in gruppo e di gruppo);

- **Formazione a distanza (FAD):** coprirà il 30% del monte ore complessivo del piano formativo. Questa metodologia offrirà ai volontari la possibilità di approfondire a distanza le tematiche affrontate attraverso la metodologia frontale e non formale. Con la formazione a distanza (FAD) i volontari avranno a disposizione contenuti audio video e di testo per approfondire gli argomenti trattati in aula ed in

particolare la Carta costituzionale, la Dichiarazione Universale dei Diritti Umani, la Carta di impegno etico, la Carta Europea e degli ordinamenti delle Nazioni Unite. La FAD sarà associata prevalentemente al modulo 1 e al modulo 2, i volontari avranno modo di approfondire gli argomenti trattati in aula seguendo una serie di lezioni tematiche collegandosi alla piattaforma per una durata di 12 ore.

33) *Contenuti della formazione:*

ANCI Lombardia ha strutturato il percorso di formazione da proporre ai volontari in quattro moduli.

La formazione generale consisterà in un percorso comune a tutti i giovani avviati al servizio civile con lo stesso bando e avrà come contenuto generale l'elaborazione e la contestualizzazione sia dell'esperienza di servizio civile sia dell'identità sociale del volontario, in relazione ai principi normativi (linee guida della formazione) fornendo loro una "cassetta degli attrezzi", in termini di informazioni e spunti di riflessione utili ad affrontare l'esperienza e a costruirne il significato.

Modulo 1. Valori e identità del SC: preparazione allo svolgimento del servizio civile, costruzione della identità del gruppo

Prima giornata: 8 ORE

Al suo interno si sviluppano i seguenti moduli formativi previsti dalle Linee Guida per la formazione generale dei giovani in servizio civile (Decreto n. 160/2013 Presidenza del Consiglio dei Ministri Dipartimento della gioventù e del Servizio Civile Nazionale):

- L'identità del gruppo in formazione e il patto formativo (Modulo 1.1);
- Dall'obiezione di coscienza al SCN (Modulo 1.2);
- La normativa vigente e la Carta d'impegno etico (Modulo n. 1.4).
- Presentazione dell'ente (Modulo 3.1);
- Il lavoro per progetti (Modulo 3.2);
- Disciplina dei rapporti tra enti e volontari del servizio civile nazionale (Modulo n. 3.4);
- L'organizzazione del servizio civile e le sue figure (Modulo 3.3).

L'obiettivo del PRIMO MODULO è la preparazione allo svolgimento del servizio civile. Saranno fornite tutte le informazioni legate agli aspetti operativi/organizzativi del servizio civile per rendere consapevoli i volontari del contesto in cui sono inseriti.

Il modulo aiuterà i volontari a riflettere sul significato della scelta del servizio civile nazionale e sul valore della partecipazione attiva alla vita della società.

La riflessione avrà come punto di partenza la difesa non armata della Patria e nello specifico la difesa civile non armata e non violenta, in questo quadro sarà quindi necessario riflettere sul legame tra servizio civile e obiezione di coscienza in Italia per giungere all'individuazione delle diverse forme di difesa non violenta della patria.

Si potranno approfondire tematiche relative alla gestione non violenta dei conflitti, alle azioni di "prevenzione della guerra", e potranno essere approfondite tematiche riguardanti la pace e i diritti umani facendo riferimento alla normativa vigente, alla Carta Costituzionale e alla Carta di impegno etico e alla Carta Europea e degli ordinamenti delle Nazioni Unite.

Nel corso del modulo si analizzerà il ruolo rivestito dall'ente locale nell'ambito del servizio civile, verrà evidenziato il compito del volontario di servizio civile con riferimento alla disciplina dei rapporti tra enti e volontari di servizio civile nazionale.

Il programma del modulo fornirà ai volontari una "cassetta degli attrezzi" in termini di informazioni e spunti di riflessione utili ad affrontare l'esperienza e a costruire un significato.

CONTENUTI DETTAGLIATI

- Valori e identità del SCN
- Analisi del rapporto storico culturale tra servizio civile e obiezione di coscienza in Italia
- Patto formativo e identità del gruppo in formazione
- L'identità del volontario di servizio civile. Chi è: definizione classica - chi non è.
- Analisi delle aspettative e delle motivazioni al servizio.
- Analisi e condivisione delle motivazioni sottostanti alla scelta di svolgere un anno di servizio civile. Scelta e l'identità del gruppo in formazione.
- Informazioni tecniche e operative sul servizio.
- La rete organizzativa in cui si sviluppano i progetti di servizio civile: Anci - Comune - OLP - Servizio civile nazionale, le interconnessioni.
- Come rapportarsi ai diversi ruoli senza invasioni di campo per facilitare le intercomunicazioni.
- Ruoli e funzioni del volontario di servizio civile.
- Lavoro per progetti
- Diritti e doveri del volontario.
- Disciplina dei rapporti tra enti e volontari di servizio civile.
- La valorizzazione dell'esperienza: strumenti e metodi.

Modulo 2. La difesa della Patria attraverso la solidarietà e la cittadinanza attiva

Seconda giornata: 8 ORE

Al suo interno si sviluppano i seguenti moduli formativi previsti dalle Linee Guida per la formazione generale dei giovani in servizio civile (Decreto n. 160/2013 Presidenza del Consiglio dei Ministri. Dipartimento della gioventù e del Servizio Civile Nazionale):

- Il dovere di difesa della Patria e La difesa civile non armata e non violenta (Modulo n. 1.3);
- La formazione civica (Modulo 2.1);
- Le forme di cittadinanza (Modulo 2.2);
- La rappresentanza dei volontari nel servizio civile (Modulo 2.4).

L'obiettivo del SECONDO MODULO è far apprendere i diversi e nuovi modi di concepire il rapporto tra Stato e cittadini; leggere il territorio attraverso le sue dinamiche, i suoi problemi e i suoi bisogni - Sviluppare il senso civico e la cittadinanza attiva, riflettere sui concetti di solidarietà e di sussidiarietà. Riflettere sul significato e sulle forme di cittadinanza attiva, espressioni concrete della volontà di costruire e sviluppare un nuovo modello di welfare capace di rispondere alle esigenze della società, attraverso forme di partecipazione responsabile e creativa da parte di tutti gli attori sociali, secondo una logica di

sussidiarietà e solidarietà.

A partire dall'analisi dei principi costituzionali di solidarietà sociale, della Dichiarazione Universale dei Diritti Umani e delle forme di intervento sul territorio si giungerà ad analizzare il concetto di cittadinanza attiva come risposta operativa e concreta ai bisogni e alle necessità del territorio.

Il modulo sarà l'occasione anche per approfondire, tenendo conto delle differenze funzionali e operative, il ruolo dello stato e della società nell'ambito della promozione umana e della difesa dei diritti delle persone. L'analisi si soffermerà sulle diverse modalità di intervento e sulle possibilità di una programmazione condivisa che abbia come fine lo sviluppo sociale della comunità.

Il modulo approfondirà quindi il concetto di democrazia spiegando le funzioni e i ruoli rivestiti dai diversi attori operanti sul territorio sia attori costituzionali (organizzazione delle camere e iter di formazione delle leggi), sia attori istituzionali (Regione, Provincia, Comune, Asl, ecc.), sia sociali (associazionismo, volontariato).

In questo modulo saranno, inoltre, forniti elementi di protezione civile intesa come collegamento tra difesa della Patria e difesa dell'ambiente, del territorio e delle popolazioni.

Si evidenzieranno le problematiche legate alla previsione e alla prevenzione dei rischi, nonché quelle relative agli interventi di soccorso.

Infine per riflettere su altre forme di cittadinanza attiva verranno fornite ai volontari informazioni riguardo la Rappresentanza dei volontari di Servizio Civile Nazionale eletti in seno alla Consulta Nazionale per il Servizio Civile e indicazioni riguardo i rappresentanti e delegati regionali. Per comprendere con maggiore chiarezza l'impegno svolto dai rappresentanti e delegati regionali potranno essere proposte testimonianze (in aula o mediante interviste su supporto informatico) da parte di ex volontari, rappresentanti in carica o delegati.

CONTENUTI DETTAGLIATI

- Il principio di solidarietà sociale.
- La responsabilità sociale: sussidiarietà e partecipazione.
- Uguaglianza e differenza. Sviluppo e sottosviluppo nella realtà locale e in quella globale: il servizio civile in Italia e all'estero.
- Forme di cittadinanza attiva: il servizio civile come forma di cittadinanza attiva e consapevole. Analisi delle varie forme di partecipazione.
- La gestione dei servizi sul territorio: il ruolo degli attori costituzionali, istituzionali e degli attori sociali.
- Affinità e differenze tra le varie figure operanti sul territorio e analisi delle modalità di intervento.
- Analisi e riflessioni sul loro significato attuale e rapportato al contesto territoriale e situazionale.
- La solidarietà politico/economica/sociale prevista dalla Carta Costituzionale, Dichiarazione Universale dei Diritti Umani, Carta di impegno etico e Carta Europea e degli ordinamenti delle Nazioni Unite.
- I riferimenti costituzionali sul decentramento amministrativo che vede il Comune come l'istituzione capace di interpretare i bisogni della comunità presente sul proprio territorio.
- Riflessione sui bisogni della Comunità territoriale (assistenziali, culturali, sociali, di integrazione) a cui i progetti di servizio civile rispondono.
- Il ruolo attivo dei volontari nello scegliere gli organi di rappresentanza. Riflessione sugli organi di Rappresentanza: funzioni rivestite e impegno

assunto.

Modulo 3. La difesa della patria attraverso le forme di cittadinanza attiva e le tecniche di prevenzione dei conflitti.

Terza giornata: 8 ORE

Al suo interno si sviluppano il seguente modulo formativo previsto dalle Linee Guida per la formazione generale dei giovani in servizio civile (Decreto n. 160/2013 Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della gioventù e del Servizio Civile Nazionale):

- Il dovere di difesa della Patria – difesa civile non armata e non violenta (Modulo 1.3);
- La protezione civile (Modulo 2.3);
- Comunicazione interpersonale e gestione dei conflitti (Modulo 3.5).

Nel corso del TERZO MODULO si intende diffondere tra le giovani generazioni la cultura della difesa della patria attraverso le varie forme di cittadinanza attiva: dalle esperienze di volontariato e solidarietà attiva, al ruolo della protezione civile e alle varie forme di prevenzione dei conflitti attraverso “peace-keeping” - “peace-enforcing” - “peace-building”.

Gli argomenti trattati consentiranno ai volontari di comprendere e conoscere le varie forme di cittadinanza attiva e di acquisire la cultura della non violenza e di acquisire le conoscenze sulla nascita e lo sviluppo dei conflitti e sulla loro risoluzione attraverso modalità non violente.

CONTENUTI DETTAGLIATI

- La prevenzione della guerra attraverso “peace-keeping” - “peace-enforcing” - “peace-building”.
- Le diverse tipologie di conflitti: intrapersonali -interpersonali - di gruppo - intergruppi - globali.
- I conflitti che nascono dall'emarginazione, dalla diversità culturale e sociale.
- Come affrontare il conflitto per poterlo risolvere.
- Modalità di gestione dei conflitti.
- Elementi del processo di negoziazione.
- Nozioni e significati della protezione civile; analisi e riflessioni sulle azioni di protezione civile in contesti di rischio.
- cenni di psicologia e gestione dei traumi.

Modulo 4. Comunicare in modo efficace, saper ascoltare, gestire le situazioni potenzialmente conflittuali

Quarta giornata: 8 ORE

Al suo interno si sviluppano i seguenti moduli formativi previsti dalle Linee Guida per la formazione generale dei giovani in servizio civile (Decreto n. 160/2013 Presidenza del Consiglio dei Ministri. Dipartimento della gioventù e del Servizio Civile Nazionale):

- Comunicazione interpersonale e gestione dei conflitti (Modulo 3.5).

Nel quarto modulo si svilupperanno le conoscenze per analizzare e comprendere i meccanismi che regolano gli scambi comunicativi, acquisire consapevolezza delle proprie modalità comunicative al fine di migliorare le proprie capacità relazionali.

CONTENUTI DETTAGLIATI

- Elementi del processo di comunicazione interpersonale.
- La percezione: i diversi punti di vista.
- La comunicazione verbale e non verbale.
- L'ascolto: i diversi livelli di ascolto.
- I conflitti comunicazionali: come prevenirli.
- Una modalità comunicativa efficace: la comunicazione assertiva.
- Definizione di progettualità individuali specifiche.
- Individuazione e valorizzazione delle risorse personali.
- Individuazione e valorizzazione delle risorse esterne a disposizione.
- Progettualità e competenze acquisibili con l'esperienza di servizio civile.

Formazione Generale a Distanza

La FAD sarà associata prevalentemente al modulo 1 e al modulo 2, i volontari avranno modo di approfondire gli argomenti trattati in aula seguendo una serie di lezioni tematiche collegandosi alla piattaforma per una durata di 12 ore.

Nello specifico si esamineranno i seguenti temi:

- Ricostruzione storica del percorso di idee ed esperienze che hanno portato al servizio civile con l'obiettivo di mettere in evidenza come il servizio civile contribuisce alla costruzione della pace attraverso l'utilizzo di strumenti pacifici.
- La carta costituzionale
- La tutela dei diritti
- Dichiarazione Universale dei Diritti Umani
- Carta Europea e degli ordinamenti delle Nazioni Unite .
- La Carta di impegno etico.
- Storia e senso del servizio civile: dall'obiezione di coscienza al servizio civile nazionale.
- Il dovere di difesa della Patria in relazione ai principi sanciti nella Costituzione Italiana, nella Carta Europea e negli ordinamenti delle Nazioni Unite.
- La protezione civile: salvaguardia e tutela del patrimonio della Nazione, con particolare riguardo ai settori ambientale e della protezione civile.
- Esperienze di servizio civile: testimonianze di enti, testimonianze di volontari.

FAD Generale. Approfondimento sui diritti e i doveri del volontario

Un modulo di FAD è riservato all'approfondimento sul senso del servizio civile, inteso come anno di apprendistato alla cittadinanza, speso in un Ente affiancando un operatore locale di progetto, secondo le modalità e i principi definiti nella normativa di accreditamento degli enti e nella Carta etica. Sarà questo il momento in cui approfondiremo la "letteratura" normativa sul servizio civile nazionale, sui vari attori previsti dal sistema e sui contenuti della Carta etica, nonché sui ruoli e le funzioni attribuite ad ognuno dalla legge e dalle normative derivate, comprese quelle relative all'accREDITAMENTO, alla presentazione dei progetti, alla gestione dei volontari.

FAD Generale. Approfondimento sul concetto di Patria e sulla Costituzione

Il percorso formativo a distanza prevede un generoso approfondimento della Carta costituzionale, sulla Dichiarazione Universale dei Diritti Umani, Carta di impegno etico e Carta Europea e degli ordinamenti delle Nazioni Unite.

In questo modo sarà possibile approfondire il concetto di Patria, così come viene definito dalla Costituzione, che non rinvia solo al concetto di “confine nazionale”, quanto piuttosto all’idea di una comunità di persone che vivono all’interno di tali confini.

I volontari avranno a disposizione contenuti audio video e di testo per approfondire come l’ambiente, il territorio, il patrimonio culturale, storico e artistico, sono parti costitutive della “Patria” e come tali vanno difese.

Saranno, inoltre, attivati dei test di verifica per quanto concerne l’attività di protezione civile.

FAD Generale. Approfondimento sulla Storia del Servizio Civile

Un modulo di approfondimento è dedicato al percorso storico che ha visto la nascita e lo sviluppo del servizio civile: fatti che hanno caratterizzato la storia dell’obiezione di coscienza e del servizio civile degli obiettori, lo sviluppo e l’evoluzione della legislazione e della giurisprudenza costituzionale di questi ultimi anni.

34) Durata:

44 ore, di cui 32 ore di aula e 12 di formazione a distanza

Tutte le ore di formazione generale saranno erogate entro il 180° giorno dall’avvio del progetto.

Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei volontari

35) Sede di realizzazione:

Servizio Giovani – Informagiovani del Comune di Lecco

c/o Centro Civico di Germanedo, Via Dell’Eremo, 28 - 23900 Lecco.

36) Modalità di attuazione:

La formazione specifica dei volontari sarà realizzata, presso l’ente, con formatori propri.

La formazione specifica sarà attuata con il contributo del responsabile dei Servizi (progettisti), del personale professionale in servizio (coordinatore, educatori, operatori locali di progetto). Si veda in allegato i curriculum vitae dei formatori, così come da punto n° 37.

37) Nominativo/i e dati anagrafici dell/i formatore/i:

Luca Pedrazzoli

Doriana Tanzi

Luca Vaghi

Serena Gepro

38) Competenze specifiche dell/i formatore/i:

Luca Pedrazzoli, direttore del Servizio Giovani del Comune di Lecco nell’ambito della co-progettazione tra l’Amministrazione e il Consorzio Consolida. Laureato in

Sociologia - curriculum Politiche Sociali.

Competenze educative/formative e di progettazione nell'ambito dei servizi socio educativi - servizi alla persona, con particolare riferimento a minori, adolescenti e giovani. Inoltre, competenze ITC e nello sviluppo del processo comunicativo all'interno delle strutture istituzionali, nella definizione delle strategie di relazione e di comunicazione, nella programmazione e la gestione dei singoli piani di comunicazione, nella gestione delle relazioni con la stampa e le istituzioni, nel controllo dei flussi di comunicazione che intercorrono tra l'ente e l'esterno. Competenze nelle tecniche di raccolta e verifica delle informazioni, di promozione e sviluppo continuo degli strumenti di comunicazione, di progettazione e organizzazione di eventi: contatti, programmazione, valutazione tempi e risorse. Esperienza di sviluppo locale, nell'attivazione di reti formali e informali del territorio.

Doriana Tanzi, dipendente del Comune di Lecco, Laurea Specialistica in Servizio sociale referente dello sportello orientamento scuola-formazione-lavoro, presso l'Informagiovani - Servizio Giovani. esperta in servizi educativi e di orientamento per adolescenti e giovani.

Competenze educative e formative nell'ambito dei servizi socio educativi e di orientamento, di progettazione sociale e lavoro di rete.

Luca Vaghi Operatore del Servizio Informagiovani del Comune di Lecco nell'ambito della co-progettazione tra l'Amministrazione e il Consorzio Consolida Laurea Magistrale in Scienze pedagogiche, referente presso l'Informagiovani dello sportello Volontariato, Cittadinanza attiva. Da oltre 10 anni socio è presidente di un'Associazione culturale.

Serena Gepro, Funzionario del Servizio di Prevenzione e protezione Comune di Lecco, tratterà gli argomenti relativi a salute e sicurezza nell'ambiente di lavoro.

Per gli aspetti di dettaglio relativi a titoli, esperienze e competenze: vedi i curriculum allegati.

39) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

Si prevede di privilegiare le tecniche dell'Action Learning, strategia di apprendimento basata sull'esperienza, attraverso la quale i partecipanti imparano *da* e *insieme* agli altri L'azione si svolge nel contesto reale, piuttosto che in contesti di simulazione, lavorando su progetti definiti e concreti.

L'Action Learning riconosce un'importanza vitale all'azione, ma afferma anche che l'azione da sola non è sufficiente perché ci sia apprendimento.

Il learning by doing può essere sufficiente se si sta tentando di apprendere un'abilità meccanica di base, ma nel mondo complesso delle organizzazioni la sola esperienza nel risolvere i problemi non è sufficiente. Perché ci sia apprendimento c'è bisogno di riflettere su tale esperienza, per identificare esattamente che cosa si è imparato, per interiorizzare gli insegnamenti e ideare piani d'azione utili ad affrontare nuove e diverse situazioni

40) *Contenuti della formazione:*

Cinque aree d'intervento:

- a) Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile
- b) Il contesto ed i principi alla base del Servizio Giovani/Informagiovani
- c) Informazione: strategie e strumenti
- d) Tra sé e l'istituzione
- e) La realtà territoriale: associazionismo e reti informali

Modulo a): Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile

Contenuti della formazione	Docente	Totale ore
Informazioni essenziali sulla normativa in materia di salute e sicurezza in ambienti di lavoro (D.lgs. 81/2008 e D.lgs. 106/2009): rischio, danno, prevenzione; ruoli e figure di riferimento; documento di valutazione dei rischi e comunicazioni in materia; la sorveglianza sanitaria; i dispositivi di protezione.	Serena Gepro	4
Formazione sulla valutazione dei rischi specifici; comportamenti di prevenzione e protezione.	Serena Gepro	4
Totale ore 8		

Modulo b): Il contesto di riferimento

Contenuti della formazione	Docente	Totale ore
Il contesto di riferimento per il servizio: nazionale, regionale, provinciale, comunale	Luca Pedrazzoli	2
Organizzazione del servizio: organigramma, job description, mission e vision del servizio e dell'ente gestore	Luca Pedrazzoli	2
Organizzazione del servizio: finalità generali, obiettivi	Luca Pedrazzoli	2
Organizzazione del servizio: ruoli, compiti, funzioni e regole	Luca Pedrazzoli	2
Rapporto con tutti gli stakeholder: ente committente, ente gestore, soggetti della rete	Luca Pedrazzoli	2
Totale ore 10		

Modulo c): Informazione: strategie e strumenti

Contenuti della formazione	Docente	Totale ore
Tecniche di raccolta e verifica delle informazioni	Luca Pedrazzoli	3
Tecniche di promozione e sviluppo continuo degli strumenti di comunicazione	Luca Pedrazzoli	3
Progettazione e organizzazione di eventi: contatti, programmazione, valutazione tempi e risorse	Luca Pedrazzoli	3
Abilità tecnologiche d'informazione e di comunicazione	Luca Pedrazzoli	3
Lavoro di rete	Luca Pedrazzoli	3
Conoscenza e rapporto con i social network	Luca Pedrazzoli	5
Piano della comunicazione	Luca Pedrazzoli	5
Totale ore 25		

<i>Modulo d): Tra sé e l'organizzazione</i>		
Contenuti della formazione	Docente	Totale ore
Comprendere l'organizzazione: la consapevolezza situazionale	Doriana Tanzi	4
Conoscere le risorse: di contesto, organizzative, personali	Doriana Tanzi	4
Il gruppo di lavoro come contesto di sviluppo del potenziale dei singoli	Doriana Tanzi	4
Autostima, assertività, autoefficacia	Doriana Tanzi	4
La comunicazione interna e le relazioni organizzative	Doriana Tanzi	4
Il servizio civile come occasione di bilancio delle proprie competenze	Doriana Tanzi	4
Totale ore 24		
<i>Modulo e): La realtà territoriale: associazionismo e reti informali</i>		
Contenuti della formazione	Docente	Totale ore
Che cos'è il terzo settore	Luca Vaghi	3
Il volontariato e l'associazionismo nel territorio lecchese.	Luca Vaghi	4
L'associazionismo culturale e giovanile: principi, dinamiche buone pratiche di cittadinanza attiva	Luca Vaghi	4
Tecniche e metodi di mappatura	Luca Vaghi	5
Progettare la sperimentazione di nuove possibilità di relazione e comunicazione con le associazioni	Luca Vaghi	5
La rete multimediale come nuovo canale non solo di comunicazione ma di creazione di reti sociali informali	Luca vaghi	4
Totale 25 ore		

41) *Durata:*

Il progetto totale della formazione specifica prevede un percorso suddiviso in cinque moduli, rispettivamente di 8,10, 25, 24, 25 ore, per un totale di 92 ore. I contenuti specifici per ciascun incontro saranno poi comunicati di volta in volta dall'Olp ai volontari di servizio civile.

Altri elementi della formazione

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

	Mese 1	Mese 2	Mese 3	Mese 4	Mese 5	Mese 6	Mese 7	Mese 8	Mese 9	Mese 10	Mese 11	Mese 12
<i>formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile – 8 h</i>												
<i>Il contesto di riferimento – 10h</i>												
<i>Informazione: strategie e strumenti – 25h</i>												
<i>Tra sé e l'istituzione – 24h</i>												
<i>La realtà territoriale: associazionismo e reti informali – 25h</i>												
<p>Si avrà cura di coinvolgere attivamente, fin dall'inizio, gli stessi volontari del SCN nei processi valutativi, onde favorirne la condivisione dei significati e l'interesse personale (secondo una metodologia di valutazione partecipata).</p> <p>Inoltre si effettueranno incontri periodici fra docenti e responsabili dei volontari di SCN per verificare l'andamento del percorso formativo, monitorando così sia il raggiungimento delle conoscenze e competenze professionali, sia la crescita individuale dei volontari.</p> <p>All'avvio del progetto, saranno comunicati all'UNSC dati e modalità di svolgimento della formazione generale dei volontari (secondo le indicazioni della Circolare 24/05/2007 prot. UNSC/21346/II.5).</p> <p>Entro cinque mesi dall'inizio del progetto, sarà trasmessa all'UNSC e all'ufficio Regionale di Servizio Civile la verifica della certificazione della formazione generale svolta ("Modulo F"). Tale certificazione conterrà anche l'elenco nominativo dei volontari formati.</p> <p>Entro sei mesi dall'avvio del progetto sarà trasmesso in via informatica e all'Ufficio Regionale di servizio Civile il <i>Questionario</i> (All. 3 della Circolare 24/05/2007)</p> <p>Per tutta l'attività formativa sarà predisposto il <i>Registro generale della formazione</i>, che conterrà tutti gli elementi fondamentali sulla formazione svolta, compresa quella specifica.</p>												

Saranno fornite tutte le informazioni richiesti dall'UNSC per il monitoraggio interno dei progetti di servizio civile, ai sensi del D.M. 3/08/2006 ("Approvazione del prontuario ...")

Sarà effettuata una valutazione periodica dell'apprendimento di nuove conoscenze e competenze, nonché sulla crescita individuale dei volontari. Laddove dovesse emergere dai volontari qualche esigenza di approfondimento rispetto alle attività formative già realizzate si valuterà se integrare i contenuti o ridefinire alcuni aspetti metodologici e se è necessario organizzare nuovi momenti di formazione.

Quanto alla *formazione specifica*, si effettueranno incontri periodici fra formatori e operatore locale di progetto per verificare l'andamento del percorso formativo, monitorando così sia il raggiungimento di conoscenze e competenze professionali sia la crescita individuale dei volontari.

Inoltre durante la *formazione generale*, saranno effettuati momenti di verifica attraverso questionari e colloqui personali e di gruppo per verificare la motivazione e l'apprendimento dei volontari.

Durante il dodicesimo mese si svolgerà un'azione formativa finalizzata alla definizione di un percorso di autovalutazione dei volontari e del bilancio delle competenze acquisite attraverso l'esperienza di servizio.

Lecco, 29 novembre 2017

Il Responsabile legale dell'ente
Il Sindaco
Dott. Virginio Brivio